

0889

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2019-**

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS  
TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL**

**CONSIDERANDO:**

**Que**, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución"*;

**Que**, la Constitución de la República en su artículo 227 prescribe que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación planificación, transparencia y evaluación;

**Que**, en el artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439, se crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes;

**Que**, el artículo 130 de la Ley Orgánica del Servicio Público determina que: *"El Ministerio del Trabajo emitirá las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio, para los organismos, instituciones y entidades que se encuentran dentro del ámbito de la presente Ley; normas que se fundamentarán en los siguientes parámetros: a) Cumplimiento de los objetivos y metas institucionales alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo; b) Evaluación Institucional, que contemple la evaluación de sus usuarios y/o clientes externos; y, c) Cumplimiento de las normas técnicas expedidas por el Ministerio del Trabajo. (...)"*;

**Que**, el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público en su artículo 138 determina que en las instituciones establecidas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público, se integrará el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional, el cual tendrá la calidad de permanente y se conformará de acuerdo a lo determinado en dicho artículo;

**Que**, el artículo 2 numeral 4 en las letras b) y d) del Decreto Ejecutivo No. 5, de 24 de mayo de 2017, establece que el Ministerio del Trabajo se encargará de promover e impulsar proyectos de excelencia y mejora de la gestión institucional, innovación para la gestión pública, estandarización en procesos de calidad y excelencia y prestación de servicios públicos, de las entidades que pertenecen a la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva; y, de evaluar la gestión en materia de calidad y excelencia de las entidades de la Función Ejecutiva;

**Que**, el Plan Nacional de Desarrollo "Toda Una Vida" 2017 - 2021, publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 234, de 19 de enero de 2018, dentro de su contenido establece en el Eje 3 "Más Sociedad, mejor Estado" el Objetivo 7 "Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía", que incluye la política 7.5 *"Consolidar una gestión estatal eficiente y democrática, que impulse las capacidades ciudadanas e integre las acciones sociales en*



la administración pública", cuya meta es "Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos a 2021.",

**Que**, mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0081, de 25 de abril de 2018, publicado en el Registro Oficial No. 245 de 21 de mayo de 2018, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público, la cual tiene por objeto establecer los lineamientos, políticas, normas y procedimientos de carácter técnico y operativo para evaluación, certificación y mejora de la calidad de los servicios públicos en las instituciones del Estado; y,

**Que**, mediante Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017 de fecha 10 de mayo de 2017, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, en cuyo artículo 4 se establece: "De conformidad con lo previsto en el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sector Público (LOSEP), la ARCOTEL, cuenta con un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional."

En ejercicio de sus facultades legales,

#### RESUELVE:

Expedir el "**REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**"

#### SECCIÓN I

#### DEL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL

**Artículo 1. Definición.** - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL (en adelante Comité de Calidad), es el responsable de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

**Artículo 2. Objeto.** - El presente Reglamento norma la conformación y el funcionamiento del Comité de Calidad de la ARCOTEL.

**Artículo 3. Ámbito.** - Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de aplicación obligatoria para sus miembros o sus delegados, que participen en las sesiones del Comité de Calidad.

**Artículo 4.- Conformación.** - El Comité de Calidad será permanente y estará conformado por:

- Director/a Ejecutivo/a o su delegado/a, quien lo presidirá con voz y voto;
- Coordinadores Generales Administrativo Financiero y Jurídico; y, Coordinadores Técnicos de Control, Regulación y de Títulos Habilitantes, o sus delegados, con voz y voto;
- Director/a de Talento Humano, con voz y voto;
- Director de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación, con voz y voto; y,
- Director de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional, en calidad de facilitador, con voz y voto.

En los procesos desconcentrados se contará con comités locales, los cuales serán permanentes y deberán coordinar sus actividades con el comité nacional. Los comités locales estarán presididos por el Director Técnico Zonal y contarán con el apoyo de dos servidores técnicos.



0889

Los miembros de los comités locales seleccionarán de entre los servidores del organismo desconcentrado, uno que haga las veces de secretario.

Los miembros titulares del Comité de Calidad, previa solicitud motivada, pueden comunicar al secretario del Comité de Calidad la participación de sus delegados, quienes tendrán el carácter de permanentes. Para el efecto, de manera previa a la instalación de la primera sesión en la que participen, los delegados deberán acreditar ante el secretario del Comité, por única vez, su calidad para participar, mediante delegación por escrito (memorando).

El Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica, actuará como secretario del Comité de Calidad, con derecho a voz, pero sin voto.

**Artículo 5. De las atribuciones del Comité de Calidad.** - Al Comité de Calidad, le corresponde:

- a) Aprobar y remitir al Director Ejecutivo los documentos de las autoevaluaciones de la Institución, de acuerdo al Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia;
- b) Conocer la implementación del Programa Nacional de Excelencia-PROEXCE, así como los resultados de las autoevaluaciones;
- c) Promover el compromiso institucional con la administración por procesos y con el cumplimiento de la normativa relacionada para el desarrollo de la gestión por procesos, calidad y servicios;
- d) Coordinar la aplicación y cumplimiento de las políticas, normas, planes, programas expedidos para el desarrollo institucional;
- e) Aprobar la estrategia para la mejora de la calidad de los servicios que presta la institución; la estrategia deberá definir el portafolio de servicios, el catálogo de servicios, los macro procesos asociados al servicio, todas las herramientas necesarias para la prestación del servicio;
- f) Conocer los planes, proyectos y acciones de mejora relacionados con el desarrollo institucional para aprobación del Director Ejecutivo;
- g) Definir el o los servicios institucionales que van a ser medidos y evaluados para determinar el nivel de satisfacción del usuario externo;
- h) Conocer el avance en la implementación de las acciones para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos; e,
- i) Todas las demás que le sean delegadas por el Director Ejecutivo o por entes rectores en relación con la prestación por servicios, calidad, satisfacción del usuario externo para el desarrollo de la gestión institucional.

El Comité de Calidad adoptará sus decisiones sobre la base de los informes presentados por el secretario del Comité de Calidad, éstos serán elaborados a partir de los informes técnicos que se generen desde cada una de las unidades administrativas que tengan relación con el punto de tratamiento en el orden del día.

## SECCIÓN II

### DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE CALIDAD

**Artículo 6. Del presidente del Comité.** - El Director/a Ejecutivo/a o su delegado/a presidirá el Comité de Calidad y será responsable de:

- a) Aprobar el orden del día propuesto;
- b) Convocar, instalar, presidir, suspender, diferir o clausurar las sesiones del Comité;
- c) Solicitar al secretario que proceda a tomar los votos de los miembros al concluir la discusión de los puntos del orden del día que requieran de aprobación;
- d) Actuar con voto dirimente cuando el proceso de votación así lo requiera;
- e) Cumplir y hacer cumplir acuerdos, decisiones y resoluciones aprobados por el Comité de Calidad y requerir de los responsables los avances de cumplimiento;
- f) Aprobar y remitir el informe de resultados de autoevaluación al Ministerio del Trabajo;
- g) Conocer el informe de resultados de la evaluación externa y aprobar el plan para la mejora de

FLP



- la gestión;
- h) Nombrar equipos de apoyo en temas específicos dispuestos por los entes rectores o por aquellos aprobados por el Comité de Calidad;
  - i) Autorizar la participación de servidores invitados a las sesiones cuando hayan sido convocados para tratar temas específicos sujetos a deliberación; y,
  - j) Suscribir las actas del Comité conjuntamente con el secretario y los demás miembros.

**Artículo 7. Del secretario del Comité.** - El Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica actuará como secretario del Comité de Calidad; y, le corresponderá:

- a) Recibir las propuestas de los miembros del Comité para la elaboración del orden del día de las sesiones, y ponerlas a consideración del presidente;
- b) Elaborar las convocatorias a las sesiones para que sean aprobadas por el presidente del Comité de Calidad e incluir los documentos de los temas por tratarse;
- c) Consolidar la información remitida por las unidades administrativas para ser presentada en las sesiones;
- d) Constatar el quorum necesario para la instalación de las sesiones y mantener un registro de los asistentes;
- e) Dar lectura al orden del día respectivo, así como al acta aprobada de la sesión anterior;
- f) Mantener un registro de audio digital de las sesiones, elaborar y suscribir las actas dando fe de su veracidad y contenido;
- g) Conceder, cuando le sean requeridas, copias certificadas de la documentación que reposa en los expedientes, previa aprobación del presidente del Comité de Calidad;
- h) Mantener y custodiar los expedientes del Comité de Calidad que contendrán las actas de las sesiones debidamente codificadas, convocatorias, listas de asistencia, órdenes del día, informes y otros documentos relacionados con la gestión del Comité de Calidad. Cuando culmine sus funciones entregará al presidente del Comité de Calidad o su delegado, los expedientes del Comité, mediante acta de entrega recepción; e,
- i) Notificar, para su gestión y cumplimiento, los acuerdos, decisiones y resoluciones adoptadas por el Comité de Calidad a las unidades administrativas correspondientes.

**Artículo 8. De los miembros del Comité.** - Son atribuciones de los miembros del Comité de Calidad las siguientes:

- a) Proponer al secretario los temas por tratar en el Comité de Calidad;
- b) Asistir a las sesiones del Comité de Calidad y participar activamente en el análisis y discusión de los temas definidos;
- c) Suscribir las actas conjuntamente con el presidente y el secretario;
- d) Presentar al presidente del Comité de Calidad, cuando fuere del caso, propuestas para incluir o modificar el orden del día de las sesiones;
- e) Participar activamente de todas las sesiones del Comité y ejercer su derecho al voto;
- f) Cumplir los acuerdos, decisiones y resoluciones adoptadas en las sesiones del Comité y socializarlos a los servidores de las unidades administrativas bajo su responsabilidad;
- g) Mocionar, cuando considere necesario, la conformación de equipos de apoyo con la participación de servidores de su área; y,
- h) Cumplir con la confidencialidad en los temas que considere el Comité.

Las disposiciones de este artículo deberán ser cumplidas por los miembros de los comités locales según corresponda.

### SECCIÓN III

#### DEL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE CALIDAD

**Artículo 9. Convocatorias.** - El secretario del Comité de Calidad, previa autorización del presidente, enviará la convocatoria a las sesiones ordinarias o extraordinarias, mediante



documento escrito o correo electrónico señalando fecha, hora, lugar, y los puntos del orden del día, que no podrán exceder de cinco.

El secretario del Comité de Calidad acompañará a las convocatorias, de manera formal y obligatoria, los informes, estudios y demás documentación que contenga integralmente la información de respaldo pertinente a cada punto del orden del día y que permita a los miembros del Comité contar con suficientes elementos de juicio para adoptar las resoluciones que el caso requiera.

La falta en el envío de la documentación mencionada en el inciso anterior, sea total o parcial, determinará que el Comité de Calidad difiera el tratamiento del punto del orden del día respectivo, hasta que se cuente con toda la información.

**Artículo 10. Reuniones de trabajo preparatorias.**- Antes de cada sesión ordinaria o extraordinaria, el secretario deberá coordinar con los equipos técnicos de los miembros del Comité de Calidad, la participación en reuniones de trabajo preparatorias, con el objeto de realizar el debido análisis de los informes que respalden los puntos del orden del día a tratarse en la sesión del Comité de Calidad, y que se recojan observaciones, sugerencias o recomendaciones que permitan fortalecer la información a presentarse al Comité, de manera que se facilite el tratamiento del punto en la sesión del Comité de Calidad.

Estas reuniones se efectuarán con una anticipación mínima de dos (2) días hábiles a la fecha de la convocatoria de la sesión del Comité.

**Artículo 11. Sesiones.** - El Comité de Calidad se reunirá en sesiones ordinarias o extraordinarias, según corresponda el caso.

El Comité de Calidad podrá sesionar cuando exista, al menos, la mitad más uno de sus miembros que tengan voto.

Los servidores de la institución que participen en las sesiones en calidad de invitados, no tendrán derecho a voto. Para su participación se requerirá de la autorización previa del presidente del Comité de Calidad, y se limitará al punto de tratamiento en el orden del día para el que fueren convocados.

**Artículo 12. Sesiones Ordinarias.** - El Comité de Calidad sesionará de forma ordinaria por lo menos una vez cada tres meses.

Las sesiones ordinarias serán convocadas al menos con tres (3) días hábiles de anticipación a su celebración, anexando el orden del día y la información pertinente.

En este tipo de sesiones se podrá incorporar, por pedido de uno o más miembros, un punto adicional en la sección "Varios" del orden del día, éste tendrá el carácter de informativo y deberá contar con el voto favorable de la mayoría simple.

**Artículo 13. Sesiones Extraordinarias.** - El Comité de Calidad podrá sesionar extraordinariamente por disposición del presidente del Comité de Calidad o por pedido debidamente motivado, de uno de sus miembros y autorizado por el presidente del Comité de Calidad.

En estas sesiones se tratarán asuntos puntuales considerados urgentes o impostergables. Las sesiones extraordinarias serán convocadas con al menos un (1) día hábil de anticipación, anexando el orden del día y la información pertinente.

**Artículo 14. Modalidad.** - Las sesiones ordinarias y extraordinarias podrán realizarse bajo cualquiera de las siguientes modalidades:

Presencial: Esta modalidad de sesión se realizará con la asistencia personal de cada miembro.

*F. W.*



Virtual: Esta modalidad de sesión puede emplearse utilizando sistemas de videoconferencia que tengan niveles apropiados de seguridad. Si por problemas técnicos, la participación y comunicación se ve reducida, el presidente del Comité someterá a consideración de los miembros la suspensión de la sesión.

**Artículo 15. Desarrollo de la sesión.** - Las sesiones del Comité de Calidad se desarrollarán de la siguiente manera:

- a) Constatación del quorum por parte del secretario del Comité;
- b) Instalación de la sesión por parte del presidente del Comité de Calidad;
- c) Aprobación del orden del día. Cualquiera de los miembros del Comité podrá proponer la modificación de los puntos que van a ser tratados, su reordenamiento, o la declaración del carácter confidencial o reservado de uno de sus puntos;
- d) Conocimiento y tratamiento de los puntos del orden del día aprobado, con la participación y propuestas de los miembros del Comité;
- e) Una vez tratado un punto del orden del día, y de considerarlo suficientemente estudiado o examinado, el presidente del Comité de Calidad lo someterá a consideración de los miembros del Comité para su resolución;
- f) El secretario del Comité tomará la votación respecto de la resolución planteada por cada uno de los puntos tratados; y,
- g) Los miembros del Comité y los demás asistentes a la sesión, deberán solicitar al presidente del Comité su autorización para hacer uso de la palabra.

**Artículo 16. Registro de las sesiones.** - Toda sesión será grabada en medios de audio o digitales, y de éstos se levantará el acta correspondiente.

Las grabaciones, transcripciones, resúmenes y actas, permanecerán bajo custodia y responsabilidad del secretario del Comité.

**Artículo 17. Votación.** - Para iniciar la votación se requerirá la participación de todos los miembros del Comité asistentes a la reunión convocada; una vez dispuesta la votación, ningún miembro podrá abandonar la sesión.

Los miembros del Comité podrán votar a favor, en contra o abstenerse de hacerlo; en cualquier caso, su voto deberá realizarlo de manera motivada.

Las resoluciones del Comité se adoptarán por mayoría simple.

**Artículo 18. Actas de las sesiones.** - El desarrollo y resoluciones de cada sesión se registrarán en el "Acta de sesión", documento codificado que al menos contendrá:

1. Número, lugar, fecha y hora de inicio y cierre de la sesión;
2. Modalidad y tipo de sesión;
3. Nombres completos de los asistentes y cargos;
4. Los puntos tratados y un breve resumen de las intervenciones, recomendaciones u observaciones realizadas en cada punto;
5. La votación adoptada por los miembros; y,
6. La resolución tomada por los miembros del Directorio

La propuesta de "Acta de sesión", será enviada por el secretario del Comité a los miembros para su revisión, hasta tres (3) días hábiles posteriores a la sesión.

Para la revisión del acta, los miembros del Comité tendrán hasta cinco (5) días hábiles posteriores a su recepción para presentar sus observaciones, en caso de que, en el plazo determinado, no se recibieran observaciones, correcciones o cambios, se deberá aprobar el acta y continuar con la suscripción.



Las actas suscritas y legalizadas al igual que las grabaciones, serán archivadas de forma física y digital, según corresponda.

**Artículo 19. Resoluciones.** - Las resoluciones del Comité de Calidad sobre los asuntos tratados en el orden del día de la sesión convocada serán adoptadas por mayoría simple.

En la parte de los considerandos de la resolución se deberá hacer referencia a la normativa aplicable y vigente al tema resuelto. Este documento lo suscriben el presidente y el secretario del Comité.

El Comité de Calidad podrá adoptar resoluciones que dejen sin efecto resoluciones anteriores que no hubieran llegado a ejecutarse o que no se ajusten a las necesidades actuales de la institución. Para hacerlo deberán contar con un informe técnico generado por un miembro del comité o equipos de apoyo conforme el artículo 21 del presente Reglamento.

#### SECCIÓN IV

#### CONFORMACIÓN DE EQUIPOS DE APOYO

**Artículo 20. Designaciones.** - El Comité de Calidad, en los casos que considere necesarios, determinará la conformación de equipos de apoyo multidisciplinarios que tendrán como propósito asesorar al Comité en temas específicos; y, definirá su responsable y el plazo para la entrega del informe técnico.

El presidente del Comité de Calidad dispondrá a los Coordinadores Generales o Técnicos, según la temática, que designen su delegado para conformar el equipo de apoyo. El equipo de apoyo puede ser multidisciplinario.

Los servidores designados darán cumplimiento al requerimiento del Comité de Calidad, sin descuidar sus funciones habituales.

**Artículo 21. Informe Técnico.** - El responsable de equipo coordinará el desarrollo y elaboración del informe técnico, el cual deberá contener antecedentes, análisis, conclusiones y recomendaciones, y lo remitirá al Comité de Calidad, en el tiempo establecido.

**Artículo 22. Reuniones previas de trabajo.** - Antes de cada sesión ordinaria o extraordinaria el secretario del Comité de Calidad podrá coordinar reuniones previas en las que se expondrán los resultados de los informes generados por los equipos de apoyo, a fin de facilitar el tratamiento del orden del día de la sesión del Comité de Calidad.

#### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA:** En caso de surgir o existir cualquier duda en la aplicación o ejecución del presente Reglamento, éstas serán conocidas y resueltas por el Comité de Calidad.

**SEGUNDA:** En todo lo no contemplado en el presente Reglamento, el Comité de Calidad se sujetará a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General, la Norma Técnica para la evaluación y certificación de la calidad del servicio público y demás disposiciones conexas emitidas por las autoridades competentes.

#### DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA:** De la ejecución de la presente Resolución, encárguese a los integrantes del Comité de Calidad, cada uno dentro de sus competencias y atribuciones.



**SEGUNDA:** Notifíquese con el contenido de la presente Resolución a todas las unidades administrativas y técnicas de la ARCOTEL.

**TERCERA:** Esta Resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado, en la ciudad de Quito, D. M. el, **26 NOV 2019**

Mgs. Galo Prócel Ruiz

**DIRECTOR EJECUTIVO SUBROGANTE**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
 Mgs. Fabiola Naranjo PROFESIONAL FINANCIERO 1	 Ing. Daniela Vergara DIRECTORA DE PROCESOS, CALIDAD, SERVICIOS Y CAMBIO Y CULTURAL ORGANIZACIONAL	 Mgs. Samantha Isabel Santacruz COORDINADORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA