

**RESOLUCIÓN Nro. ARCOTEL-2024-0231**  
**LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**  
**ARCOTEL**

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución de la República del Ecuador, manda:

**"Art. 226.- 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.**

**Art. 227.- 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.**

**Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.- El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. (...)".**

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones entró en vigencia a partir de su promulgación en el Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 439 de 18 de febrero de 2015; y a través del artículo 142 creó a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), 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;

Que, los artículos 147 y 148 de la norma Ibídem, disponen:

**"Art. 147.- Director Ejecutivo.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio.- Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y vídeo por suscripción.- Ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas, planes generales y reglamentos que emita el Directorio y, en general, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.**

**Art. 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.- Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: 1. Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia.**

(...) 11. Aprobar la normativa interna, suscribir los contratos y emitir los actos administrativos necesarios para el funcionamiento de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...);

Que, el artículo 6 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones determina:

**"Art. 6.- De la ARCOTEL.**- La ARCOTEL actuará, a través de su Directorio, del Director Ejecutivo; y, de sus organismos descentralizados, conforme a las competencias atribuidas en la Ley y el presente Reglamento General.- La máxima autoridad de dirección y regulación de la ARCOTEL es el Directorio; y, la máxima autoridad con facultad ejecutiva, de administración y de regulación es el Director Ejecutivo, quien ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial de la ARCOTEL; y, será en consecuencia el responsable de la gestión administrativa, económica, técnica regulatoria, en los casos previstos en la LOT, y operativa. (...)" (Énfasis fuera de texto original);

Que, el artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, establece que el control interno constituye un proceso aplicado por la Máxima Autoridad;

Que, con Acuerdo Ministerial Nro. MDT-MEF-2024-001, publicado en el Registro Oficial Nro. 557 de 14 de mayo de 2024, el Ministerio del Trabajo expidió las "Directrices para la regulación de la población económicamente activa, registro de servidores y partidas vacantes", en cuyos artículos 2 y 7 establece: "**Art. 2.- Del ámbito.** - Las disposiciones del presente Acuerdo son de aplicación obligatoria para todas las instituciones determinadas en el artículo 1 del Decreto Ejecutivo Nro. 457 de 18 de junio del 2022 y sus reformas, mediante el cual se emitieron los lineamientos para la optimización del gasto público." Y "**Art. 7.- De la determinación de la PEA institucional.**- La población económicamente activa - PEA institucional será igual al número total de los servidores públicos que se encuentran bajo el régimen de la Ley Orgánica del Servicio Público, sin considerar en este cálculo a aquellos que se encuentran con cargo a proyectos de inversión, partidas vacantes de procesos adjetivos, servicios profesionales o técnicos especializados y personal bajo el régimen del Código del Trabajo.- La Unidad de Administración del Talento Humano institucional o quien hiciere sus veces, bajo su responsabilidad, se insumirá del distributivo de remuneraciones mensuales unificadas institucional actualizado para determinar el cálculo de la población económicamente activa para su validación y registro, a través del instrumento establecido para la aplicación del Subsistema de Planificación del Talento Humano, considerando a la institución en su integridad y de acuerdo a la siguiente distribución: 1. Los niveles directivos y operativos (procesos gobernantes y procesos sustantivos) estarán conformados por un mínimo del setenta por ciento (70%) de los servidores públicos del total de la PEA institucional; y, 2. Los niveles de apoyo y asesoría (procesos adjetivos) se conformarán por máximo el treinta por ciento (30%).";

Que, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante Resolución Nro. 04-03-ARCOTEL-2017, de fecha 10 de mayo de 2017, expidió el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL, publicado en el Registro Oficial Edición Especial 13 de 14 de junio de 2017; y en su Disposición General Primera establece: "Las Unidades Administrativas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el



presente *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, cumplirán las demás funciones que les sean asignadas por el/la Director/a Ejecutivo/a, en base al marco normativo vigente.*- Son funciones generales de los niveles directivos de la ARCOTEL, las de actualizar, programar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar los procesos institucionales implementados en la Unidad Administrativa a su cargo, sin perjuicio del cumplimiento de lo previsto en el párrafo anterior.”;

Que, a través de la Resolución Nro. ARCOTEL-2018-0057, de fecha 24 de enero de 2018, el Director Ejecutivo de ese entonces, al amparo de sus atribuciones determinadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y con sustento en los memorandos Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2017-054-M y ARCOTEL-ARCOTEL-2017-0163-M, de fechas, 23 de noviembre y 13 de diciembre de 2017, los cuales evidencian el diagnóstico realizado al Proceso de Atención a los Requerimientos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, resolvió: “ARTÍCULO UNO: Delegar a la Coordinación Técnica de Control, la coordinación, supervisión y planificación de la gestión de la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones. (...).- ARTÍCULO DOS: Los Coordinadores Zonales y responsables de las Oficinas Técnicas presentarán en forma mensual, los primeros cinco (5) días del mes siguiente al Responsable de la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones el informe de gestión y sus estadísticas de la atención al consumidor del servicios de telecomunicaciones de su jurisdicción.”; en tal razón, los trámites que ingresan a la referida Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones obedecen a requerimientos eminentemente técnicos de telecomunicaciones, que en su mayoría deben ser resueltos y absueltos por las dependencias de la Coordinación Técnica de Control, situación que exige que los servidores que integren dicha unidad, acrediten los conocimientos técnicos suficientes para dar atención y respuesta a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones;

Que, a través de Resolución Nro. MDT-2018-0023-A, de fecha 27 de febrero de 2018, el Ministerio del Trabajo aprobó el Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos de la AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, dentro de los cuales se incluyen a los siguientes perfiles:

| Nro. | Denominación del puesto  | Unidad Administrativa   |
|------|--|---|
| 93   | Experto en Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones   | Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones |
| 94   | Analista de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones 2                                      | Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones |
| 95   | Analista de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones 1                                      | Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones |
| 96   | Asistente de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones                                       | Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones |
| 140  | Técnico de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones Zonal                                   | Coordinación Zonal  |
| 147  | Técnico de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones en Territorio de Oficina Técnica Tipo A | Oficina Técnica Galápagos Tipo A                                    |
| 149  | Técnico de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones de Oficina Técnica Tipo B               | Oficina Técnica Tipo B  |

Que, a través de Resolución Nro. ARCOTEL-2022-0115 de fecha 05 de abril de 2022, la Máxima Autoridad delegó al Coordinador General Administrativo Financiero, lo siguiente: “**Art. 26.- Delegar.**- Al Coordinador General Administrativo Financiero, para que a nombre y en representación de la Máxima Autoridad, ejerza las siguientes

atribuciones: (...) e) Suscribir las consultas y comunicaciones que se remitan a las diferentes instituciones del sector público, relacionadas con la Administración del Talento Humano de la Institución;”, delegación que faculta al Coordinador General Administrativo Financiero suscribir los documentos vinculados con la administración de talento humano;

- Que, a través de Acción de Personal Nro. CADT-2024-0685 de fecha 16 de septiembre de 2024, con vigencia a partir de la misma fecha, la Institución, representada por el Mgs. Jorge Roberto Hoyos Zavala, Director Ejecutivo de este Organismo Técnico nombró al Mgs. Juan Andrés Játiva Flores como Coordinador General Administrativo Financiero de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones;
- Que, mediante Circular Nro. MDT-DGDA-2024-0024-C de 29 de julio de 2024, el Ministerio del Trabajo emitió los Lineamientos para aplicar el Acuerdo Interministerial Nro. MDT-MEF-2024-001, de 26 de abril de 2024, sobre la regulación de la población económicamente activa del año 2024 y puestos vacantes; en cuyo último inciso del numeral 3.1, dispone: “En el caso de los puestos de Secretarias, Oficinistas, Técnicos de Archivo u otros similares, al ser puestos transversales, se contabilizarán dentro de las unidades administrativas en las que se encuentren prestando sus servicios.”;
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CAFI-2024-1221-M, de fecha 12 de septiembre de 2024, la Coordinación General Administrativa Financiera, solicitó a la Coordinación General Jurídica la revisión de la presente resolución;
- Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2024-0532-M, de fecha 19 de septiembre de 2024, la Coordinación General Jurídica remitió a la Coordinación General Administrativa Financiera el documento revisado Nro. ARCOTEL-CJDA-2024-008, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica.

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, y con la finalidad de garantizar la atención de calidad a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.-** Ratificar el contenido de la Resolución Nro. ARCOTEL-2018-0057, de fecha 24 de enero de 2018, considerando que la Unidad de Atención de Servicios de Telecomunicaciones, cumple con atribuciones técnicas de telecomunicaciones, bajo la coordinación, supervisión y planificación de la Coordinación Técnica de Control; es decir, los servidores que prestan sus servicios en esta unidad, cumplen atribuciones de atención al consumidor de servicios de telecomunicaciones en los diferentes puestos que realizan actividades correspondientes a los procesos sustantivos, mismos que se incluyen en el siguiente cuadro:

| Nro. | Denominación del puesto   | Unidad Administrativa   |
|------|---|---|
| 93   | Experto en Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones    | Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones |
| 94   | Analista de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones 2 | Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones |
| 95   | Analista de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones 1 | Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones |
| 96   | Asistente de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones  | Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones |
| 140  | Técnico de Atención al Consumidor de                                    | Coordinación Zonal  |



REPÚBLICA  
DEL ECUADOR

Agencia de Regulación y Control  
de las Telecomunicaciones

| Nro. | Denominación del puesto  | Unidad Administrativa            |
|------|--|----------------------------------|
|      | Servicios de Telecomunicaciones Zonal  |                                  |
| 147  | Técnico de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones en Territorio de Oficina Técnica Tipo A | Oficina Técnica Galápagos Tipo A |
| 149  | Técnico de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones de Oficina Técnica Tipo B               | Oficina Técnica Tipo B           |

**ARTÍCULO 2.-** De la ejecución de la presente Resolución, encárguese a la Coordinación Técnica de Control, Coordinaciones Zonales, Responsables de las Oficinas Técnicas, Responsable de la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones y Dirección de Talento Humano, en el ámbito de sus competencias.

**ARTÍCULO 3.-** Disponer a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, notificar con el contenido de la presente Resolución al Ministerio de Trabajo, las Coordinaciones Técnicas, Coordinaciones Generales, Coordinaciones Zonales, Oficinas Técnicas y Direcciones y Unidades de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

La presente Resolución es de ejecución inmediata.

Comuníquese y publíquese.-

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 20 de septiembre de 2024.

Mgs. Juan Andrés Játiva Flores  
**COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

| Acción:               | Nombre y cargo   | Firma |
|-----------------------|--|-------|
| <b>Revisado por:</b>  | Ing. Edwin Roberto Mesias Izurieta<br>Director de Talento Humano |       |
| <b>Elaborado por:</b> | Mgs. Ligia Elena Hidalgo Paguay<br>Experto en Talento Humano     |       |