



Informe de Gestión

Coordinación Zonal 5

Período: Enero – diciembre 2020





Tabla de contenido

Introducción / Antecedentes.....	3
Objetivo	3
Cuerpo o desarrollo del informe	4
Conclusiones.....	9
Recomendaciones.....	9

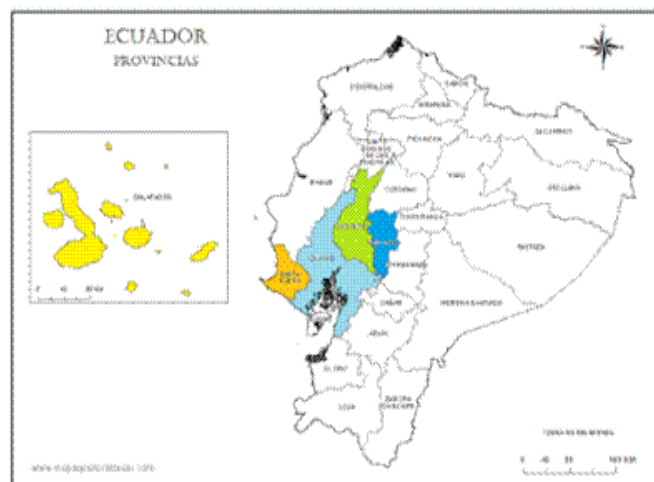


Antecedentes

En cumplimiento de la Constitución de la República del Ecuador, leyes nacionales y con base en la razón de ser de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, así como, en lo establecido en la Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017, en la que se resuelve expedir 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 No. 13 de 14 de junio de 2017. La Coordinación Zonal 5 tiene atribuciones y responsabilidades en el numeral 2) Nivel Desconcentrado, las mismas que son las siguientes:

- ✓ Supervisar la atención de requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción.
- ✓ Supervisar la adecuada gestión de la documentación y el archivo zonal.
- ✓ Supervisar la gestión de control del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción.
- ✓ Coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
- ✓ Monitorear el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control.
- ✓ Supervisar el otorgamiento y administración de títulos habilitantes en el área correspondiente a su jurisdicción.

Por lo indicado, las atribuciones y responsabilidades de la Coordinación Zonal 5 se refieren a la misión de coordinar y controlar la gestión institucional a nivel desconcentrado dentro del ámbito de su jurisdicción, a los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones; mediante la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente, dentro de su jurisdicción, **Guayas, Los Ríos, Santa Elena, Bolívar y Archipiélago de Galápagos**:



En virtud de lo indicado, es importante informar, sobre el desarrollo de los productos y servicios ejecutados desconcentrados en el período de enero a diciembre de 2020.

Objetivo

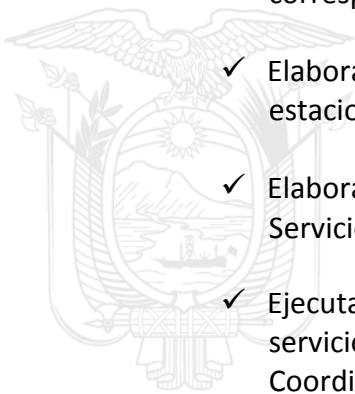
Informar a la ciudadanía y dar a conocer la transparente gestión y administración institucional desarrollada en el año 2020 por la Coordinación Zonal 5, con la finalidad de garantizar la correcta administración y control del espectro radioeléctrico, como sector estratégico constitucional y legalmente reconocido y protegido, conforme a la misión de la ARCOTEL, la cual es controlar el uso del espectro radioeléctrico y la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones de conformidad con los principios de calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, seguridad en las comunicaciones y protección de datos personales.

DESARROLLO DEL INFORME

🚦 Actividades Realizadas

- ✓ Revisar la documentación ingresada por los usuarios, verificando el cumplimiento de los requisitos reglamentarios para el otorgamiento y Administración de los títulos habilitantes.
- ✓ Elaborar informes jurídicos, técnicos y económicos dentro de los procesos de otorgamiento de títulos habilitantes.
- ✓ Elaborar resoluciones de otorgamiento y administración de títulos habilitantes así como sus registros.
- ✓ Analizar jurídicamente las solicitudes, emitir dictámenes y registros de modificaciones de títulos habilitantes.
- ✓ Revisar los modelos de contratos de adhesión para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, efectuando las observaciones pertinentes previa inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.
- ✓ Levantar inventarios de expedientes finalizados, para su entrega al área de Archivo de la Coordinación Zonal.
- ✓ Registrar parámetros técnicos en la base de datos del Spectra Plus.
- ✓ Realizar actividades de inspección y monitoreo técnico de control, en base a lo establecido en el Plan Anual de Control Técnico.

- ✓ Elaborar informes técnicos de control de los servicios de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico.
- ✓ Elaborar Informes Jurídicos, para la procedencia de los Procedimientos Administrativos Sancionatorios correspondiente a la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5. (Función Instructora)
- ✓ Ejecutar Actos de Inicio de los Procedimientos Administrativos Sancionatorios, correspondiente a la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5. (Función Instructora)
- ✓ Ejecutar la etapa de instrucción los procedimientos administrativos sancionadores (Sustanciar: Providencias, Pruebas, Determinación de ingresos, etc.)
- ✓ Elaborar Dictámenes a los Procedimientos Administrativos Sancionatorios correspondiente a la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5. (Función Instructora)
- ✓ Elaborar Resoluciones de los procedimientos administrativos sancionatorios correspondiente a la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5. (Función Sancionadora)
- ✓ Elaborar Denuncias en contra de las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
- ✓ Elaborar Denuncias en contra de las actividades relacionadas con la prestación de Servicios de Telecomunicaciones no autorizadas.
- ✓ Ejecutar acciones de Patrocinio para la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta, correspondiente a la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5.
- ✓ Ejecutar acciones de Patrocinio para intervención a los sistemas de telecomunicaciones no autorizadas (By-pass), correspondiente a la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5.
- ✓ Atender requerimientos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y realizar el despacho a las diferentes operadoras de servicios de telecomunicaciones del país.
- ✓ Elaborar procesos desconcentrados de contratación pública para mantener operativos y salvaguardar los bienes y servicios institucionales que son utilizados por el personal de la Coordinación Zonal 5.
- ✓ Atender requerimientos informáticos internos del personal, para el mejor desarrollo de las herramientas que cuenta la CZO5.
- ✓ Realizar el ingreso y digitalización de trámites externos, por las diferentes tipos de servicios de telecomunicaciones que brinda la ARCOTEL.



- ✓ Realizar mantenimientos preventivos y correctivos a los vehículos del parque automotor, para mantenerlos operativos y atender las solicitudes de movilizaciones del personal técnico, administrativo y jurídico de la CZO5.
- ✓ Elaborar informes de pagos por bienes y servicios contratados para el cumplimiento del presupuesto asignado a la CZO5.

Logros Alcanzados

Operativos:

- ✓ Lunes 06-ENERO-2020.- Clausura de la estación no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta, denominada la FUGITIVA (87,7 MHz)



- ✓ Lunes 29-JUNIO-2020.- Intervención a los sistemas de telecomunicaciones no autorizadas (By pass), correspondiente a la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5.



- ✓ Culminar con la atención de 274 trámites de otorgamiento y 311 de administración de títulos habilitantes.
- ✓ Agilidad en los procesos, producto de la desconcentras institucional, en beneficio del usuario solicitante.
- ✓ Soporte técnico-jurídico especializado a favor de la agilidad en los procedimientos de otorgamiento de títulos habilitantes.
- ✓ Se realizó pintada externa del edificio de las instalaciones ubicadas en la CDLA. IETEL Mz 28 Solar 1, ya que debido a la temporada invernal que se da en la región Costa, se encontraba deteriorada la pintura anterior.
- ✓ Se realizó el mantenimiento de ductos a todo el sistema de acondicionadores de aire, para precautelar la salud del personal que labora en la CZO5.
- ✓ Los logros de la Coordinación Zonal 5, en la gestión de control técnico, durante el periodo: 2020, se resumen en la siguiente tabla:

No.	Tema	Estado	Logro alcanzado	Resumen de Acciones Ejecutadas / Documentos de referencia	Validación
3	Inspecciones de Control Técnico por homologación de equipos	Finalizado	28	Se realizó un control adecuado para la homologación de equipos.	ANEXO 1

4	Cumplimiento del Plan de Control a los servicios de Telecomunicaciones	Finalizado	531	Se cumplió satisfactoriamente las metas ejercidas.	ANEXO 1
5	Cumplimiento del Plan de Control del Espectro Radioeléctrico	Finalizado	373	Se incrementó el control del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión, mediante la utilización del sistema SACER.	ANEXO 1

Dificultades encontradas

- ✓ Debido a la emergencia sanitaria por pandemia de COVID 19 declarada el 16 de marzo de 2020 en Decreto Presidencial Nro. 1017, existió inconvenientes en el normal desarrollo de las actividades en la Coordinación Zonal 5, ocasionando demora en la atención de las diferentes gestiones internas desconcentradas.
- ✓ El 31 de mayo de 2020 se realizó la desvinculación de un abogado que fue contratado el 31 de enero 2020 bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales, ocasionando que en el Área Jurídica, donde se realiza la gestión de títulos habilitantes, se mantenga el incremento de trámites por falta de recurso humano.
- ✓ Desvinculación de ocho personas en la Coordinación Zonal por supresión de puestos y terminación de contratos a plazo indefinido, realizado el 9 de diciembre 2020, ocasionando incremento de carga laboral y demora en la atención de trámites.
- ✓ No se realizaron resoluciones con sanción económica durante varios meses del año 2020 por estar suspendidos los términos y plazos de procesos coactivos, por emergencia sanitaria, notificado con Resolución ARCOTEL-2020-0124 de 17 de marzo 2020.
- ✓ La doble función de labores asignadas a los analistas técnicos, para atender los tramites de títulos habilitantes y actividades de control, dificultan la ejecución de las tareas asignadas, lo cual provoca carga laboral, congestión y atrasos en la atención oportuna a las solicitudes de los usuarios.
- ✓ Daño en los equipos de computación de escritorio, debido a que por encontrarse el personal en modalidad teletrabajo en el período de confinamiento, debido a pandemia COVID 19, estos se mantenían prendidos durante el día, para que el personal pueda acceder vía remota any-desk, ocasionándose en algunos casos, la quema de discos duros, los mismos que fueron solventados con el mantenimiento correctivo.



- ✓ Daño de router en central telefónica interna, lo que dificulta la utilización de 8 líneas telefónicas asignadas a la CZO5.

Actividades no planificadas

- ✓ Atender solicitudes de usuarios externos vía online, debido a la emergencia sanitaria por pandemia COVID 19, lo cual produjo el incremento de documentos que se receptan tanto en la modalidad presencial como vía online, como lo sucedido en la gestión de recaudación y Ventanilla de Atención al usuario externo, donde solo existe una sola persona para cada una de estas actividades.

Conclusiones

La Coordinación Zonal 5, atraviesa actualmente por una significativa falta de recurso humano suficiente para atender la carga laboral que cada año se incrementa debido al número creciente de empresas autorizadas que prestan los servicios de telecomunicaciones en el área de jurisdicción correspondiente.

Debido a las circunstancias muy particulares que se presentaron durante el año 2020, las actividades de control planificadas para el 2020 en el Plan Anual de Control Técnico, no fueron posibles cumplir como se tenía programado; con esfuerzo se realizó la programación de todas las metas pendientes en el último trimestre del año, enfrentándose a un duro golpe con la separación de personal técnico clave, para cumplir con la planificación anual, dando como resultado actividades pendientes que afectó el cumplimiento al 100% del PAC 2020.

Recomendaciones a futuro

- ✓ Debido a la falta de recurso humano en la Gestión de Apoyo en Territorio en la Coordinación Zonal 5, en lo referente al control interno de los pagos, actualmente existen 4 formularios generados por la Dirección Administrativa y Financiera, donde existe información en la mayoría repetida en los formularios, pudiéndose realizar en uno solo, para el respectivo de control interno y así optimizar recursos y tiempo.
- ✓ En consideración a la Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, vigente, publicada en el Registro Oficial Suplemento 353, de fecha 23 de octubre de 2018, se recomienda implementar con herramientas tecnológicas para automatizar los procesos de otorgamiento y administración de los títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL.
- ✓ A fin de mantener la eficiencia y eficacia en la autorización y emisión de todos los actos administrativos relacionados con el otorgamiento, modificación y extinción de títulos habilitantes en los servicios de telecomunicaciones asignados a la

Coordinación Zonal 5 con jurisdicción en las provincias de Guayas, Los Ríos, Santa Elena, Manabí, El Oro, Galápagos y Bolívar, es necesario realizar la contratación urgente de personal técnico, administrativo, y jurídico, calificado y con experiencia, para mejorar los tiempos de atención a los trámites que se reciben en la Coordinación Zonal 5 para su debida atención.

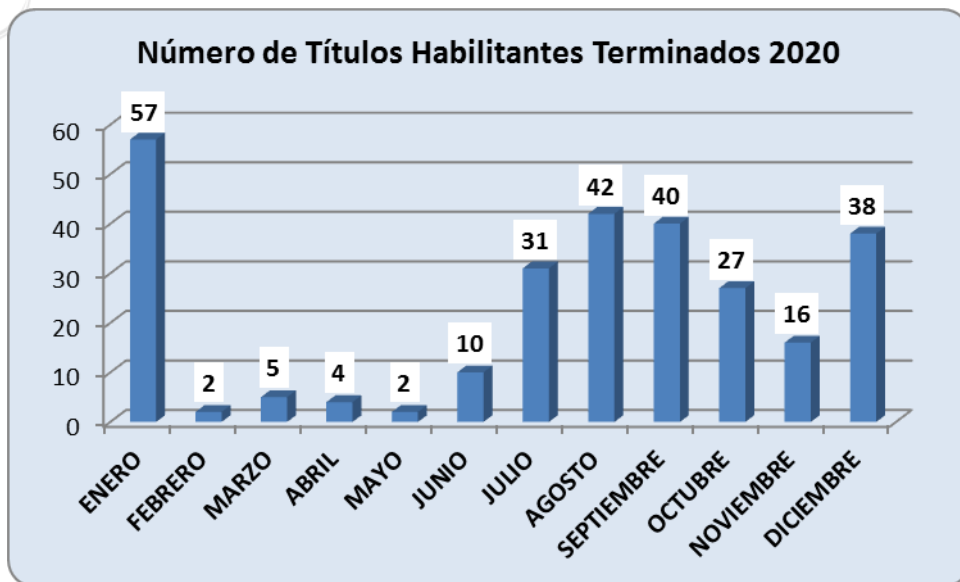
- ✓ A fin de mantener la eficiencia y eficacia del control técnico asignado para la Coordinación Zonal 5 es importante realizar, la contratación urgente de personal técnico y jurídico calificado y con experiencia para mejorar el control que se realiza año tras año y atender los procesos sancionatorios, alineados todos con los objetivos Institucionales para hacer crecer en control y mejorar los servicios dentro del área de jurisdicción de la CZO5.

Anexos

A continuación se informan las siguientes estadísticas, de las diferentes gestiones realizadas en la Coordinación Zonal 5.

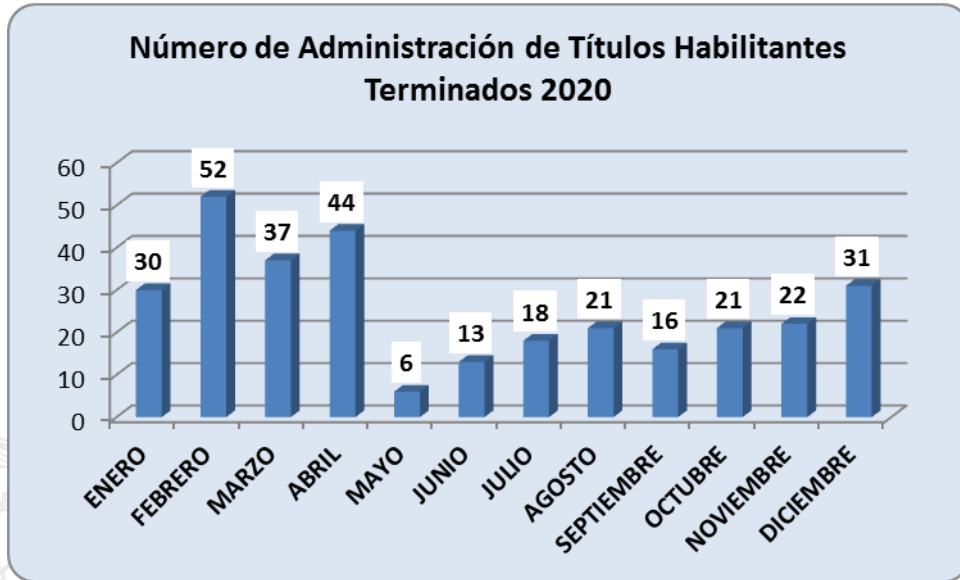
- **GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES**

En el AÑO 2020 la Coordinación Zonal 5, atendió 274 solicitudes de Otorgamiento de Títulos Habilitantes, por los diferentes tipos de servicios brindados en la ARCOTEL.



- **GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES**

En el AÑO 2020 la Coordinación Zonal 5, atendió 311 solicitudes de Administración de Títulos Habilitantes, por los diferentes tipos de servicios brindados en la ARCOTEL.



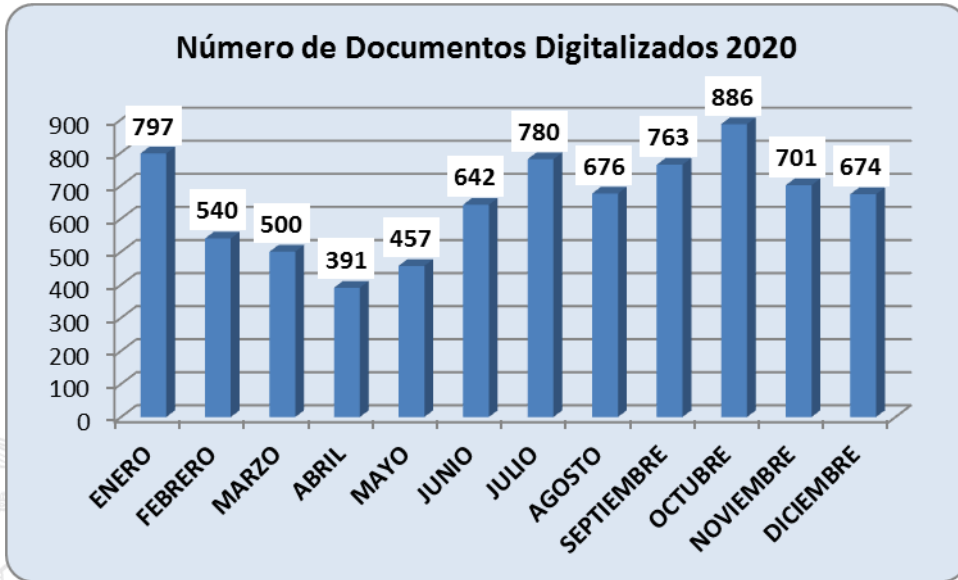
- **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

En el AÑO 2020 en la Coordinación Zonal 5, ingresaron y se gestionaron 6.724 requerimientos en la atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.



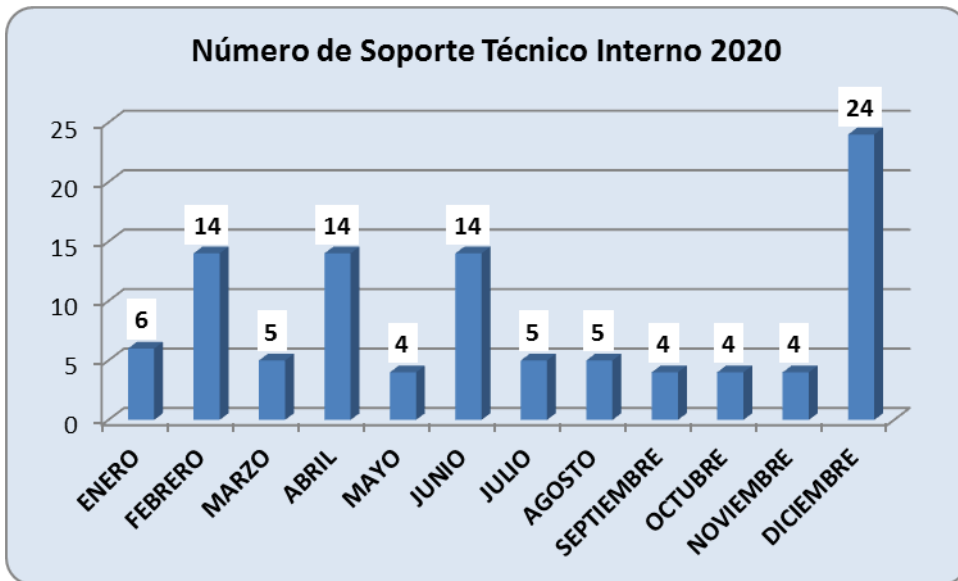
- **GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO**

En el AÑO 2020 en la Coordinación Zonal 5, se digitalizaron en el sistema de almacenamiento documental ON BASE 7.807 documentos, en el área de Documentación y Archivo.



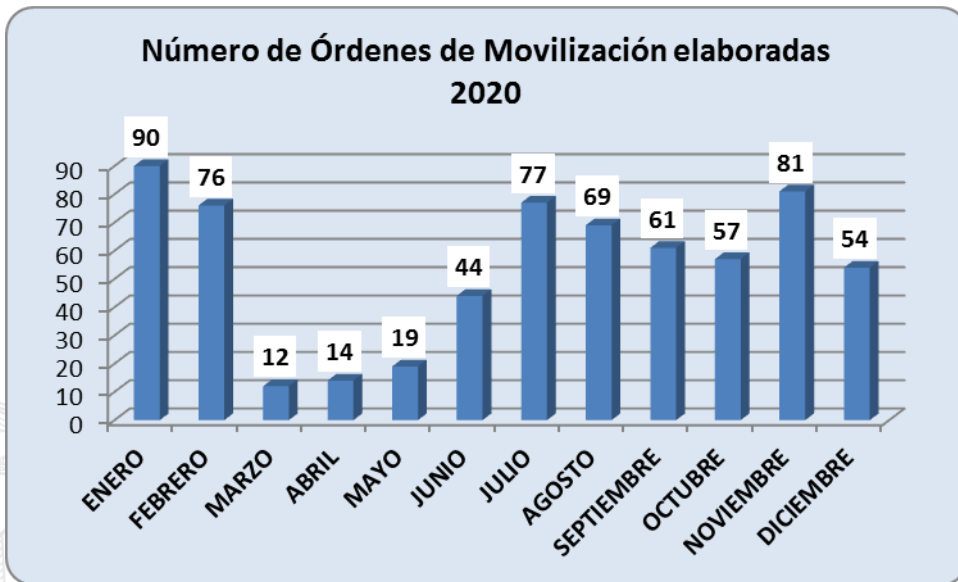
- **GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICO INTERNO**

En el AÑO 2020 en la Coordinación Zonal 5, se atendieron 103 requerimientos de soporte técnico interno informático.



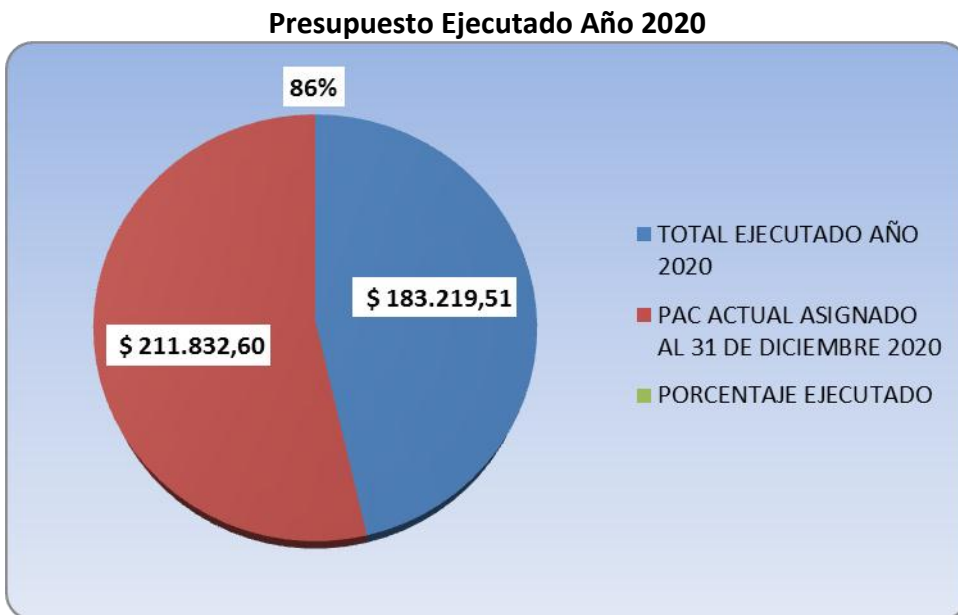
- **GESTIÓN DE TRANSPORTE**

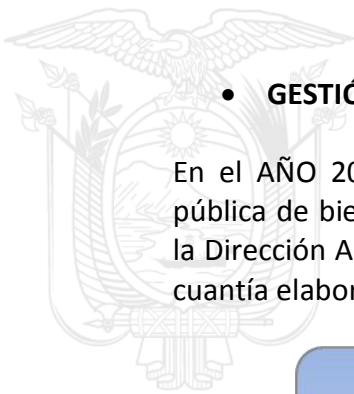
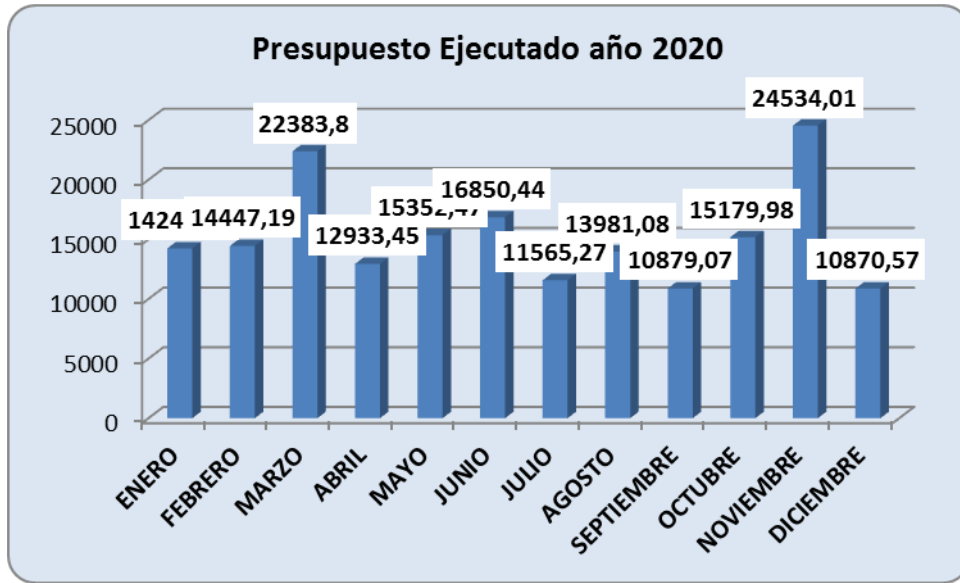
En el AÑO 2020 en la Coordinación Zonal 5, se generaron 654 órdenes de movilización, entre internas y salvoconductos realizados en el aplicativo de la Contraloría General del Estado.



- **GESTIÓN FINANCIERA**

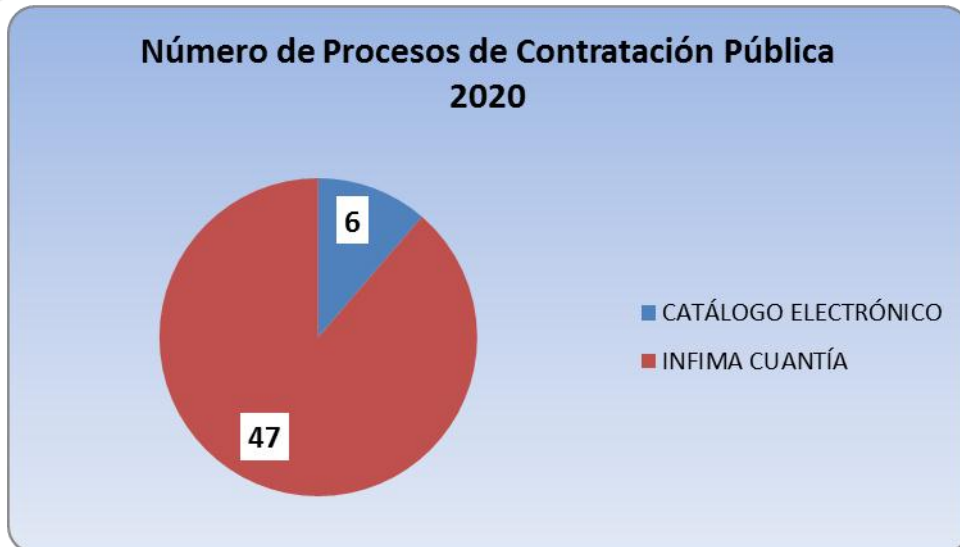
El presupuesto asignado en el año 2020 a la CZ05 fue por \$211 832,60 de los cuales se cumplió \$183 219,51 que corresponde al 86%.

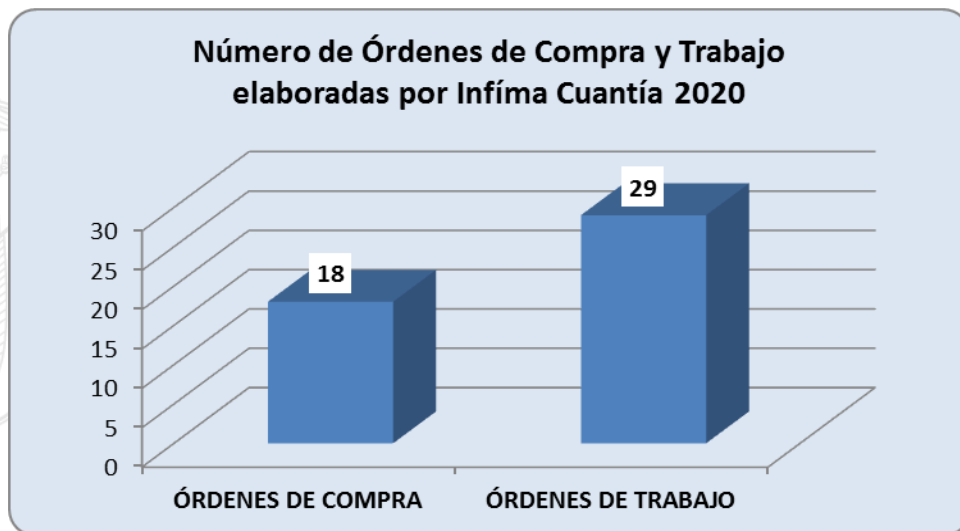
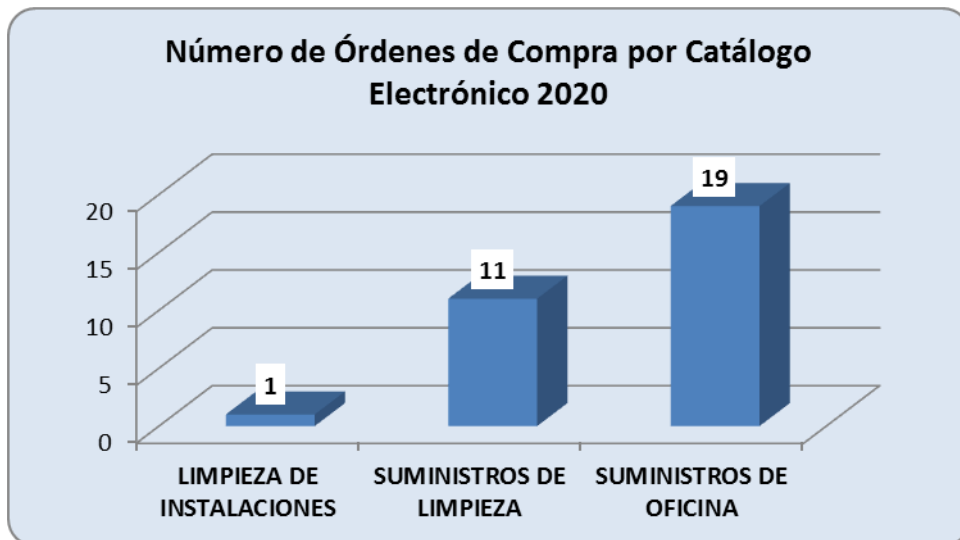




- GESTIÓN CONTRATACIÓN PÚBLICA**

En el AÑO 2020 en la Coordinación Zonal 5, se generaron 53 procesos de contratación pública de bienes y servicios, distribuidos en órdenes de catálogo electrónico generadas en la Dirección Administrativa y en órdenes de compra y trabajo en el procedimiento de ínfima cuantía elaboradas en la CZO5.





- **GESTIÓN DE CONTROL**

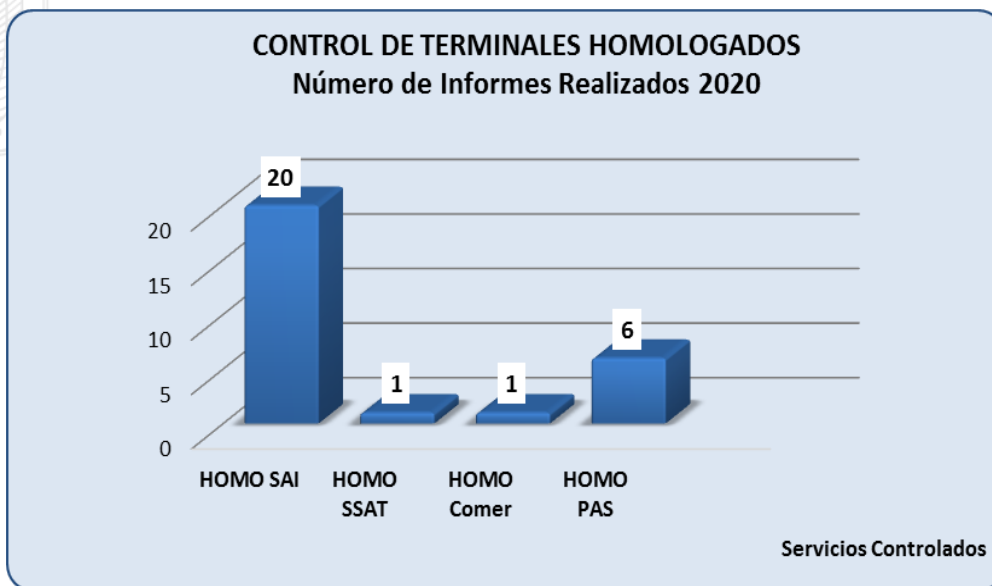
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS

En el AÑO 2020 en la Coordinación Zonal 5, se generaron 14 resoluciones de procedimientos administrativos sancionatorios.



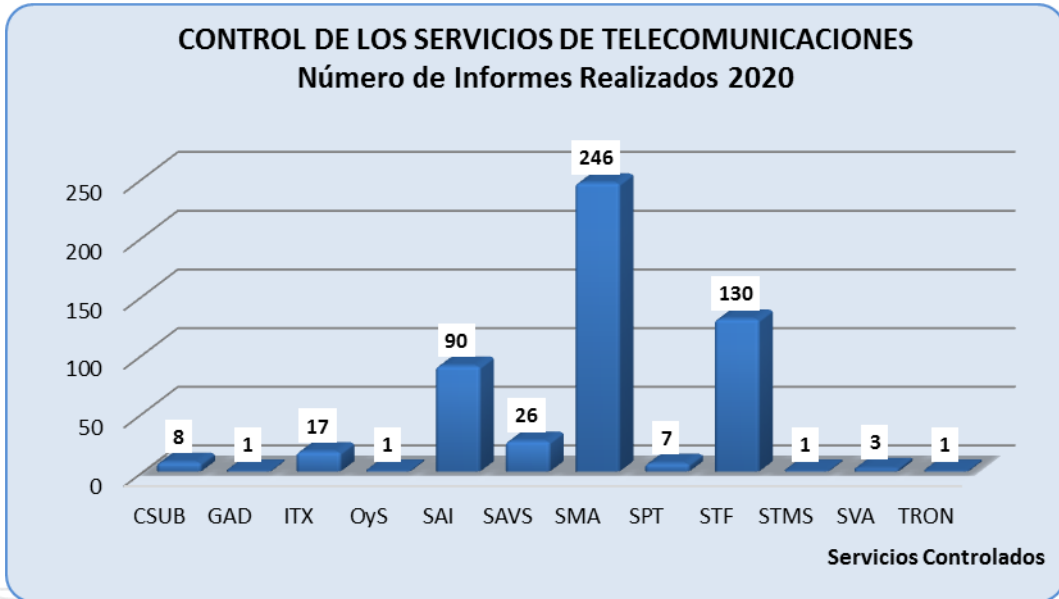
GESTIÓN DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y DE RADIODIFUSIÓN

En el año 2020 en la Coordinación Zonal 5, se realizaron 28 inspecciones de control de terminales homologados.



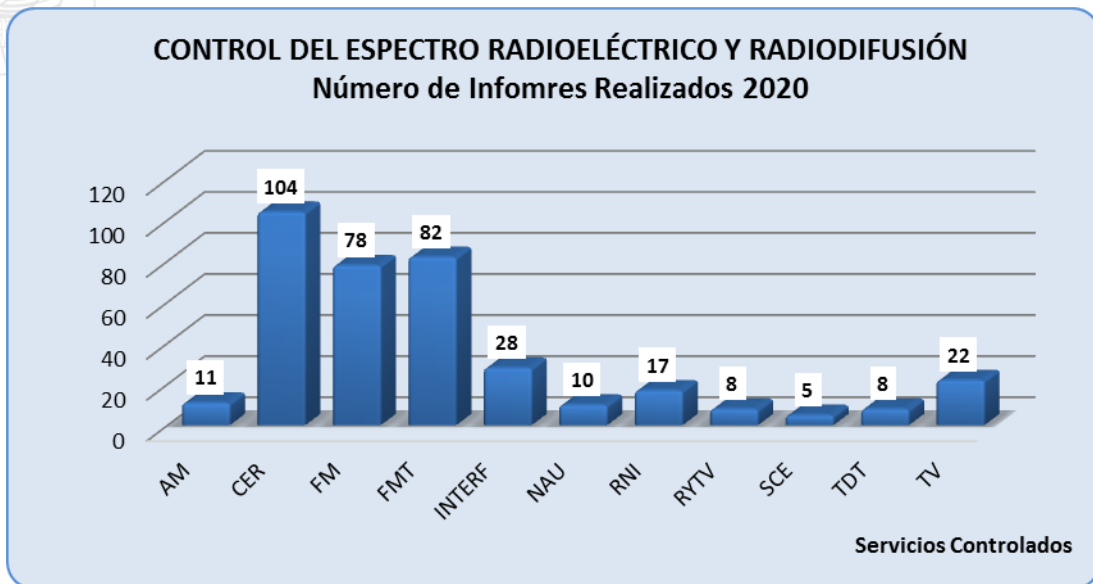
GESTIÓN DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

En el año 2020 en la Coordinación Zonal 5, se realizaron 531 inspecciones de control a los Servicios de Telecomunicaciones.



GESTIÓN DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y DE RADIODIFUSIÓN

En el año 2020 en la Coordinación Zonal 5, se realizaron 373 inspecciones de control del espectro radioeléctrico y de Radiodifusión.





	Cargo	Firma
Elaborado por:	CPA. Mariana Barros ESPECIALISTA JEFE 1	
Revisado por:	Ing. Gina Freire Guerra PROFESIONAL TÉCNICO 3 Abg. Helga Delugo Quinto JEFE DE ÁREA 2 Abg. Raúl Cordero G. PROFESIONAL JURÍDICO 2 Ing. Walter Maggi Silva ESPECIALISTA DE GESTION DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Aprobado por:	Ing. Tito Aguirre Quiavedo DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 5	

