



# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN



## OFICINA TÉCNICA GALÁPAGOS – COORDINACIÓN ZONAL 5

**Período: Enero – Diciembre 2020**

## **1. ANTECEDENTES**

Con base a lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, de 14 de junio de 2017, La Oficina Técnica Galápagos de la Coordinación Zonal 5 posee las siguientes atribuciones y responsabilidades:

*1. Atender requerimientos de los consumidores (abonados, clientes y usuarios) de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.*

*2. Gestionar la documentación y el archivo zonal de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Gestión Documental y Archivo.*

*3. Ejecutar los procedimientos de talento humano, administrativo y financiero zonal en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Administrativa Financiera.*

*4. Desarrollar acciones de apoyo en procesos judiciales en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Jurídica.*

*5. Gestionar el control del espectro radioeléctrico y los servicios y redes de telecomunicaciones y los servicios de radiodifusión en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Control.*

*6. Realizar el control a la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Dirección Técnica de Homologación de Equipos.*

*7. Ejecutar las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.*

*8. Ejecutar la verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual.*

*9. Ejecutar 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.*

*10. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Coordinación Zonal de acuerdo a su jurisdicción.*

## **2. SITUACIÓN ACTUAL**

La Oficina Técnica Galápagos (CZ5G) de la Coordinación Zonal 5, mantiene sus actividades regulares en el edificio de la ARCOTEL, ubicado en la ciudad de Puerto Ayora, Calles Floreana y Cucuve en la isla Santa Cruz, provincia Galápagos. Actualmente la CZ5G cuenta con seis (6) servidores para cumplir con sus atribuciones y responsabilidades en la provincia de Galápagos.

**3. OBJETIVO**

- ✓ Informar respecto a la gestión y administración institucional desarrollada en el periodo enero – diciembre 2020 por la Oficina Técnica Galápagos.

**4. LOGROS ALCANZADOS**

En base a los lineamientos y metas del Plan de Trabajo 2020 de la Oficina Técnica Galápagos, se ha ejecutado el control de todos los servicios de telecomunicaciones, y Espectro Radioeléctrico, precautelando la continuidad de los mismos, así como la verificación de parámetros técnicos de operación y de calidad; obteniendo los siguientes productos y resultados:

**ACTIVIDADES REALIZADAS Y LOGROS ALCANZADOS**

| <b>Control Técnico CZ5G enero 2020 – diciembre 2020</b>   |            |
|---|------------|
| Número de inspecciones y monitoreos realizados en relación al Plan de control del espectro radioeléctrico.  | 97         |
| Número de inspecciones y monitoreos realizados en relación al Plan de control de los servicios de telecomunicaciones                                      | 35         |
| Número de inspecciones y monitoreos realizados a la comercialización y utilización de los equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados. | 4          |
| <b>Total de inspecciones y monitoreos</b>   | <b>136</b> |

Tabla 1

| <b>Control Técnico CZ5G enero 2020 – diciembre 2020</b>  |            |
|--|------------|
| Número de Informes Técnicos de control del espectro radioeléctrico.  | 97         |
| Número de Informes Técnicos de control de los servicios de telecomunicaciones  | 35         |
| Número de Informes Técnicos de control respecto a la comercialización y utilización de los equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados. | 4          |
| <b>Informes Totales</b>  | <b>136</b> |

Tabla 2.

| <b>Control Técnico CZ5G enero 2020 – diciembre 2020</b>                      |   |
|--|---|
| <b>Número de Informes para Inicio de Actos Procedimientos Sancionatorios</b> | 8 |
| <b>Número de Dictámenes función Instructora</b>                              | 3 |
|  |   |

Tabla 3.

| <b>DICTÁMENES ECONÓMICOS PARA LA OTORGACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES ENERO 2020 – DICIEMBRE 2020</b> |    |
|---|----|
| <b>Número de Dictámenes Económicos para la Otorgación de Títulos Habilitantes</b>                   | 70 |

Tabla 4.

| <b>Requerimientos del Servicio de Telecomunicaciones atendidos CZ5G, enero 2020 – diciembre 2020</b> |   |
|--|---|
| <b>No. De reclamos receptados</b>  | <b>No. De reclamos gestionados solucionados</b> |
| 213  | 213   |

Tabla 5.

| <b>Atención al cliente a través 1800567567, enero 2020 – diciembre 2020</b> |
|---|
| <b>Número de llamadas atendidas</b>   |
| 2003  |

Tabla 6.

- ✓ Se gestionó la suscripción de contratos de prestación de servicios.

| <b>DESCRIPCION DEL CONTRATO</b>   | <b>CONTRATO NO.</b>                        | <b>FECHA ADJUDICACIÓN CONTRATO</b> | <b>MONTO CONTRATO INCLUIDO IVA</b> |
|---|--|------------------------------------|------------------------------------|
| CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y LIMPIEZA PARA LAS OFICINAS DE LA OFICINA TECNICA GALÁPAGOS | Orden de Compra CE-2020001806396 (vigente) | 03/03/2020                         | \$20.240,64                        |

Tabla 7.

- ✓ En el 2020 se logró una ejecución presupuestaria del año fiscal del 98.10%.
- ✓ Se ejecutaron 17 procesos de ínfima cuantía para la adquisición de bienes y servicios para la Oficina Técnica Galápagos.
- ✓ Se gestionó el “CONVENIO DE uso de espacios entre la AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE TELECOMUNICACIONES Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA (Dirección Provincial Galápagos), el mismo que tiene por objeto ceder a favor de La Judicatura, el uso de un espacio destinado para oficinas de un área de 17.55 m2 en el nivel cero del inmueble de LA ARCOTEL, ubicado en Puerto Ayora- Isla Santa Cruz - Galápagos: Calle Cucuve y Floreana.

- ✓ Se gestionó el “CONVENIO DE uso de espacios entre la AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE TELECOMUNICACIONES Y EL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL (Dirección Provincial Galápagos), el mismo que tiene por objeto ceder a favor de La Judicatura, el uso de un espacio destinado para oficinas de un área de 118.21 m2 en el nivel uno del inmueble de LA ARCOTEL, ubicado en Puerto Ayora- Isla Santa Cruz - Galápagos: Calle Cucuve y Floreana.
- ✓ Se gestionó el “CONVENIO DE uso de espacios entre la AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE TELECOMUNICACIONES Y LA ASAMBLEA NACIONAL, el mismo que tiene por objeto ceder a favor de La Judicatura, el uso de un espacio destinado para oficinas de un área de 30.98 m2 en el nivel cero del inmueble de LA ARCOTEL, ubicado en Puerto Ayora- Isla Santa Cruz - Galápagos: Calle Cucuve y Floreana.
- ✓ Se atendió el 100% requerimientos de soporte informáticos internos de nivel 1 del personal, para el mejor desarrollo de las herramientas que cuenta la CZ5G.
- ✓ Se realizó el ingreso y digitalización de documentación interna y externos, por los diferentes tipos de servicios de telecomunicaciones que brinda la ARCOTEL. En total se digitalizaron 442 documentos.
- ✓ Se gestionó el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de telecomunicaciones, data center y aires acondicionad que dispone la Oficina Técnica Galápagos a través de procesos de ínfima cuantía.

#### **Dificultades encontradas**

- ✓ Sistemas informáticos se encuentran obsoletos por la caducidad tecnológica, lo cual origina que el personal técnico de control, no tengas las herramientas y aplicaciones acorde a las nuevas tecnologías.
- ✓ En el año 2019 hubo la desvinculación de dos servidores de la Oficina Técnica Galápagos, lo que ha representado una baja importante para el desempeño de las actividades que realiza la Oficina Técnica Galápagos.

#### **5. CONCLUSIONES**

- ✓ La Oficina Técnica Galápagos con respecto a la gestión de control técnico cumplió de manera satisfactoria en el año 2020 los indicadores propuestos acorde a los planes de trabajo implementados.
- ✓ En el aspecto administrativo la Oficina Técnica Galápagos en el año 2020, tuvo una ejecución presupuestaria del 98.10%.

#### **6. RECOMENDACIONES**

- ✓ Es recomendable un análisis para posible reforma del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL, para que esté acorde con las capacidades operativas que posee actualmente la Institución.
- ✓ Se recomienda fortalecer el componente de los sistemas informáticos, ya que muchos han sobrepasado su vida útil.

- ✓ Es recomendable repotenciar los equipos de Control de Técnico, actualmente existen falta de calibración y en varios casos obsoletos. Se requiere la renovación de equipamiento (equipos de medición, antenas, cables y conectores). Se debe considerar que sistema SACER lleva alrededor de 10 años de operación casi ininterrumpida. No se cuenta con equipamiento para el control de servicios de telecomunicaciones, por ejemplo para la calidad de servicio de internet fijo.
- ✓ Es recomendable un fortalecimiento de la Oficina Técnica Galápagos con al menos la vinculación de un profesional técnico y un profesional jurídico en territorio.

|                       | <b>Cargo</b>  | <b>Firma</b> |
|-----------------------|---|--------------|
| <b>Elaborado por:</b> | Ing. Ernesto Márquez<br>Profesional Administrador<br>1      |              |
| <b>Revisado por:</b>  | Ing. Oscar Jaya<br>Responsable Oficina<br>Técnica Galápagos |              |
| <b>Aprobado por:</b>  | Ing. Tito Aguirre.<br>Director Técnico Zonal 5              |              |



**ANEXOS: REPORTE RESULTADOS DE INDICADORES GPR 2020**

Año: 2020

Agregar

Control de Cambios: Cerrado

| No. ID | Indicador   | Estado | Avance al Período | Meta | Resultado del Período | Fecha de Inicio | Período   | Frecuencia    | Editar |
|--------|---|--------|-------------------|------|-----------------------|-----------------|-----------|---------------|--------|
| 14.5   | DEDA01 - Porcentaje de documentación digitalizada en el período   | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 02/01/2018      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.6   | CPDT01 - Porcentaje de tickets de soporte técnico atendidos acorde a SLA  | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 02/01/2018      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.9   | DEAC01 - Porcentaje de requerimientos del Servicio de Telecomunicaciones atendidos y cerrados dentro de los tiempos establecidos.   | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 02/01/2018      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.10  | CADF02 - Porcentaje de presupuesto ejecutado de la coordinación   | ▼      | 99.09 %           | 0.99 | 0.98                  | 02/01/2018      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.28  | CCDE-08 - Controles de RNI a radiobases de SMA  | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 02/01/2018      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.32  | CCDS-02 - INTERRUPCIONES - TODOS Porcentaje de verificaciones relacionados a interrupciones de todos los servicios  | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 02/01/2018      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.35  | CCDS-09 - EXTINCIÓN - AVS - Porcentaje de inspecciones relacionado a extinciones de THs de AVS  | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 02/01/2018      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.44  | CCDS-14 - CALIDAD - SAI - Porcentaje de inspecciones verificación parámetros de calidad SAI   | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 02/01/2018      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.47  | CCDS-03 - CAU - SMA - Porcentaje de inspecciones relacionado a Centros de Atención al Usuario   | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 02/01/2019      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.48  | CCDS-04 - CALIDAD - SMA - Porcentaje de mediciones en relación a calidad del SMA  | ⊘      | 0.00 %            | 1    | 0                     | 02/01/2019      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.51  | CCDS-15 - INICIO OPE - SAI - - Porcentaje de inspecciones de inicio de operaciones SAI  | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 02/01/2019      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.56  | CCDR-01: Porcentaje acumulado de casos atendidos de control del servicio de larga distancia internacional y de sistemas no autorizados, dentro del plazo establecido.   | ●      | 100.00 %          | 0.95 | 0.95                  | 02/01/2019      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.57  | CCDE-01 - Porcentaje de estaciones de FM y TV controladas mediante monitoreo con la herramienta SACER   | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 01/01/2019      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.58  | CCDE-02 - Control de ocupación de las bandas de R y TV  | ●      | 100.00 %          | 2    | 2                     | 02/01/2019      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.60  | CCDE-04 - Porcentaje de gestión de presuntas frecuencias no autorizadas de R y TV   | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 02/01/2019      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.62  | CCDE-07 - Porcentaje de interferencias perjudiciales atendidas  | ●      | 100.00 %          | 0.3  | 0.3                   | 02/01/2019      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.63  | CCDE-09 - Porcentaje de verificación de reinicio de operaciones de estaciones de R y TV   | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 02/01/2019      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.66  | CCDE-11 - Porcentaje de verificación de implementación de modificaciones técnicas de operaciones de estaciones de R y TV  | ●      | 100.00 %          | 0.75 | 0.75                  | 02/01/2019      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.69  | CCDR-03: Porcentaje acumulado de requerimientos de control de seguridad de redes y de protección de datos personales en el Plazo establecido.   | ●      | 100.00 %          | 0.9  | 0.9                   | 02/01/2019      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.71  | CCDH 01: Porcentaje de cumplimiento del Plan de Control Técnico - Homologación  | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 01/01/2020      | Oct-Dic   | Trimestral    |        |
| 14.72  | CCDE-15 - Porcentaje de frecuencias no autorizadas de sistemas que usan el espectro radioeléctrico, gestionadas.  | ●      | 100.00 %          | 0.1  | 0.1                   | 01/01/2020      | Jul-Dic   | Semestral     |        |
| 14.73  | ENRUTAMIENTO - SMA - STF / GEOLOCALIZACIÓN - SMA- Porcentaje de verificaciones del enrutamiento de llamadas de emergencia SMA y STF   | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 01/01/2020      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.74  | CCDS-16 - RENOVACION - SAI - Porcentaje de informes relacionado a renovaciones o extinciones de SAI   | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 01/01/2020      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.75  | CCDS - 24 - PLANES DE CONTINGENCIA - PCO - Porcentaje de verificaciones en relación a planes de contingencia  | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 01/09/2020      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.76  | CCDR-07: Porcentaje de requerimientos de control sobre procedimientos internos implementados por los PST para atender solicitudes de acceso a datos personales.   | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 01/01/2020      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.77  | CCDR-08: Porcentaje de requerimientos de control sobre políticas y procedimientos de seguridad implementados por PSTs.  | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 01/01/2020      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.78  | CCDE-03 - Control de la utilización de las bandas de SMA: 698-806 MHz, 806-960 MHz, 1710-1990 MHz, 2110-2180 MHz  | ●      | 100.00 %          | 2    | 2                     | 01/01/2020      | Sep-Dic   | Cuatrimestral |        |
| 14.79  | CCDE-10 - Levantamiento de información de sistemas de radiodifusión, televisión y radiocomunicaciones instalados en cerros  | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 01/01/2020      | Jul-Dic   | Semestral     |        |
| 14.80  | CCDE-12 - Control de la utilización de las bandas de: 894-915 MHz, 940-960 MHz, 2500-2690 MHz y 3300-3600 MHz   | ●      | 100.00 %          | 0    | 0                     | 01/01/2020      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.81  | CCDE-13 - Porcentaje de controles del objeto de las autorizaciones temporales para operación de estaciones de radiodifusión y televisión abierta una vez que inicie su funcionamiento.                                      | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 01/01/2020      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.82  | CCDE-14 - Informes de incumplimientos y Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS) iniciados, en curso y/o finalizados por el uso del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta. | ●      | 100.00 %          | 9    | 9                     | 01/01/2020      | Diciembre | Mensual       |        |
| 14.83  | CCDE-06 - Control de inicio de operación de sistemas Fijo - Móvil   | ●      | 100.00 %          | 1    | 1                     | 01/01/2020      | Diciembre | Mensual       |        |

32 Registro(s) en total.

Figura 1. Reporte GPR año 2020.