



Informe de Gestión

Coordinación Zonal 6

Período: Enero – diciembre 2020



Tabla de contenido

Introducción / Antecedentes.....	¡Error! Marcador no definido.3
Objetivo	¡Error! Marcador no definido.3
Cuerpo o desarrollo del informe	5
Conclusiones.....	¡Error! Marcador no definido.13
Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.14

Antecedentes

La Norma de Control Interno 100-04 Rendición de cuentas, emitida por la Contraloría General de Estado, mediante Acuerdo 039-CG de 16 de noviembre del 2009, establece:

"La Máxima Autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.

La rendición de cuentas es la obligación que tienen todas las servidoras y servidores de responder, reportar, explicar o justificar ante la autoridad, los directivos y la ciudadanía, por los recursos recibidos y administrados y por el cumplimiento de las funciones asignadas. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado.

Las servidoras y servidores, presentarán informes periódicos de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones, en los que se harán constar la relación entre lo planificado y lo ejecutado, la explicación de las variaciones significativas, sus causas y las responsabilidades por errores, irregularidades y omisiones.

La rendición de cuentas, se realizará en cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente".

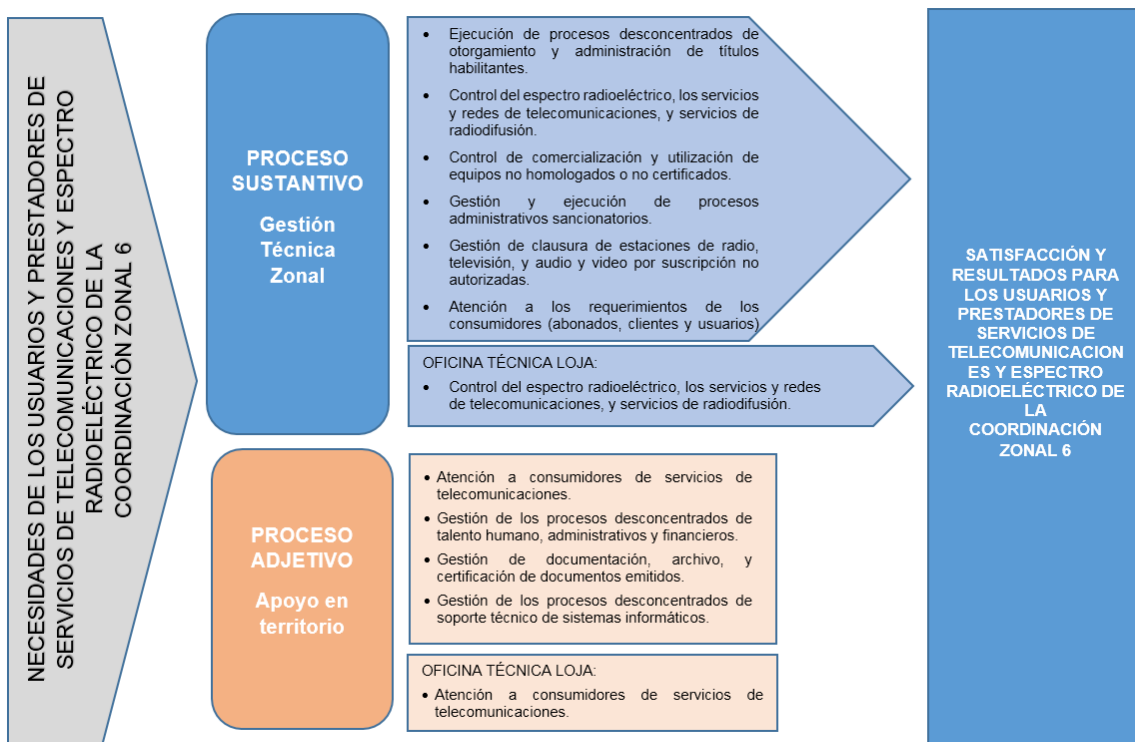
Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0011-M de 13 de enero de 2021, la COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA, de ARCOTEL, solicitó a los Coordinaciones, y Unidades Técnicas, entregar el Informe Anual de Gestión 2020 (período enero - diciembre) en el formato requerido, adjunto al memorando indicado.

Misión de la Gestión Zonal. El numeral 2, NIVEL DESCONCENTRADO, del ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS, de la ARCOTEL, emitido mediante Resolución Nro. 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017, publicada en el Registro Oficial Nro. 13, el 14 de junio de 2017, establece como Misión de la Gestión Zonal (numeral 2.1.1.1.1): *"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."* En los numerales 2.2.1.1, sección V, 2.2.1.3, sección IV, y 2.3.1.1, sección IV, se establecen los productos e informes de gestión, a ser entregados por las Coordinaciones Zonales.

Jurisdicción de la CZO6. La Coordinación Zonal 6, actualmente tiene la competencia territorial de 6 provincias: Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago, Zamora Chinchipe y El Oro, con un área geográfica de 65.808 Km², correspondiente al 26% del territorio Nacional, con 73 cantones y una población de 2'231.252 Habitantes.



Procesos desconcentrados de la CZ06. Acorde al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCTEL, la Coordinación Zonal 6, es responsable de ejecutar los procesos desconcentrados, los cuales se viene gestionando de la siguiente manera:



Infraestructura de la Coordinación Zonal 6

- Oficinas de la Coordinación Zonal en Cuenca.
- Estación de comprobación técnica en la parroquia Turi, en Cuenca.
- Oficina Técnica en Loja.

Objetivo

Presentar el resultado de la ejecución de los procesos desconcentrados de la Coordinación Zonal 6, en el ámbito de las competencias asignadas en el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS expedido con Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017, en lo correspondiente a las tareas ejecutadas durante el año 2020, sobre la base de la normativa legal vigente, las directrices emitidas por los responsables de los Procesos Gobernantes de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Plan Anual de Control Técnico 2020.

Actividades desarrolladas y resultados

LOGROS ALCANZADOS

PROCESO SUSTANTIVO – NIVEL OPERATIVO – GESTIÓN TÉCNICA ZONAL

La Misión de la Gestión Técnica Zonal es la de ejecutar, dentro del ámbito de su jurisdicción, 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; en ese ámbito se han desarrollado las siguientes actividades y se han obtenido los logros detallados a continuación:

GESTIÓN DESCONCENTRADA DE TITULOS HABILITANTES

- Entre los logros más relevantes, en el año 2020, estuvo la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes, logrando un total de:
 - 33 Títulos Habilitantes inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones.
 - 11 credenciales de radioaficionados inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones.
 - 25 inscripciones de modelos de contratos de Adhesión de servicios de acceso a Internet y comunales de explotación.
 - 7 Informes Unificados para el otorgamiento del Servicio de Acceso a Internet.
 - 52 informes jurídicos para el otorgamiento de redes privadas y uso de frecuencias del espectro radioeléctrico.
 - 8 informes jurídicos para las extinciones de redes privadas y uso de frecuencias del espectro radioeléctrico y servicios de AVS y SAI.
 - 42 Resoluciones de Otorgamiento y Extinción de Títulos Habilitantes.
 - 45 informes técnicos para el Otorgamiento de redes privadas y uso de frecuencias del espectro radioeléctrico.
 - 27 informes técnicos de modificación de títulos habilitantes de servicios de las telecomunicaciones.

- 11 informes técnicos de registro público para la terminación/extinción de títulos habilitantes.
- En general de las gestiones realizadas tanto en el otorgamiento como administración de títulos habilitantes, han sido atendidas 677 Solicitudes.

GESTIÓN DESCONCENTRADA DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO

En lo que respecta al control del espectro radioeléctrico, en la jurisdicción de la Coordinación Zonal 6, se han levantado en el año 2020, un total de 1020 Informes Técnicos, correspondientes a las siguientes actividades de control:

- **Control de parámetros de operación**
 - 156 informes con procesamiento de información obtenida con el SACER de:
 - Control diario de parámetros de operación de 14 sistemas de radiodifusión sonora en amplitud modulada.
 - Control diario de parámetros de operación de 146 sistemas de radiodifusión sonora en frecuencia modulada.
 - Control diario de parámetros de operación de 69 sistemas de radiodifusión de televisión abierta.
 - 119 informes de inspección/monitoreo de sistemas de radiocomunicaciones y radiodifusión para verificar sus características de operación; 12 presentan novedades analizadas para inicio de PAS.
 - 20 informes de verificación de implementación de modificaciones autorizadas.
- **Ocupación del espectro radioeléctrico**
 - 11 informes técnicos de ocupación del espectro radioeléctrico de radiodifusión sonora en amplitud modulada.
 - 72 informes técnicos de ocupación del espectro radioeléctrico de radiodifusión sonora en frecuencia modulada.
 - 216 informes técnicos de ocupación del espectro radioeléctrico de radiodifusión de televisión abierta.
 - 69 informes técnicos de control de ocupación del espectro por las 3 operadoras del servicio móvil avanzado.
- **Control de sistemas no autorizados**
 - 167 informes técnicos de monitoreo y escucha en bandas de radiodifusión, para detección de sistemas no autorizados.
 - 102 informes técnicos de inspección/monitoreo de sistemas no autorizados; 12 se consideran para la ejecución de PAS.

- **Verificación de inicio de operación**
 - Se realiza el control de 18 estaciones de radiodifusión (matrices y repetidoras) para verificar las características con las que iniciaron operaciones.
 - Se realiza el control de 123 circuitos de sistemas de radiocomunicaciones para verificar las características con las que iniciaron operaciones; se elaboran 43 informes técnicos.
- **Interferencias**
 - Se atienden 20 denuncias de interferencia a frecuencias del espectro radioeléctrico utilizadas en diferentes servicios y se toman acciones para eliminarlas en los casos correspondientes.
- **Radiación No ionizante**
 - Se realiza la medición de radiación no ionizante de 17 radio bases del servicio móvil avanzado.
 - Se realiza la medición de radiación no ionizante en dos sectores solicitados por la ciudadanía.
- **Homologación de equipos**
 - Se verifica que los equipos terminales de telecomunicaciones utilizados en los sistemas de radiocomunicaciones correspondientes a 6 contratos de sistemas de explotación comunal, se encuentren homologados.

Adicionalmente a las tareas consideradas en el Plan Anual de Control Técnico 2020 (PACT) se realizan tareas y se generan los correspondientes informes relacionados con requerimientos de otras unidades, tareas de operación y mantenimiento del SACER y otros equipos de control, análisis de respuestas presentadas dentro de los PAS, y se atienden requerimientos adicionales dentro de esta Coordinación y externos.

GESTIÓN DESCONCENTRADA DEL CONTROL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

En lo que respecta al control de los servicios de telecomunicaciones, en la jurisdicción de la Coordinación Zonal 6, a más de las operadoras con cobertura a nivel nacional (3 operadoras del servicio móvil avanzado CONECEL S.A., OTECEL S.A., CNT EP, 1 operadora de telefonía fija CNT EP, y varias operadoras del servicio portador de telecomunicaciones, servicio de acceso a internet, y servicio de audio y video por suscripción), se cuenta con un total de:

- 239 sistemas de servicio de acceso a internet con matriz en la jurisdicción de la CZO6.
- 81 sistemas de audio y video por suscripción con matriz en la jurisdicción de la CZO6.

- 1 operadoras de telefonía fija, matriz en la jurisdicción de la CZO6.
- 4 operadoras del servicio portador de telecomunicaciones matriz en la jurisdicción de la CZO6.
- 228 (año 2029) Zonas para medición de calidad del servicio móvil avanzado.

En las actividades de control de los servicios de telecomunicaciones, se han levantado de enero a diciembre de 2020, un total de 552 Informes Técnicos, correspondientes a los siguientes controles realizados:

- **Calidad de los servicios.**
 - Servicio móvil avanzado: Verificación de medición de 165 zonas de control programadas, de los parámetros de calidad del servicio móvil avanzado ZONA DE COBERTURA, de las operadoras CONECEL S.A., OTECEL S.A., y CNT EP. Control continuo (365 días, 24/7) de calidad del servicio con el sistema SAMM en 2 ciudades de la Coordinación Zonal 6.
 - Servicio de acceso a internet: Verificación de índices de calidad de 21 sistemas.
 - Servicio de audio y video por suscripción: Verificación de índices de calidad y suscriptores de 57 sistemas.
 - Servicio de telefonía fija: Control anual de los 10 índices de calidad de telefonía fija de ETAPA EP.
 - Servicio portador de telecomunicaciones: Verificación de los índices de calidad de 2 sistemas del servicio portador ETAPA EP y EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR C. A.
 - Inspección de 7 CAU's de prestadores de SMA, Servicio de Audio y Video por Suscripción.
- **Interrupciones.**
 - Servicio móvil avanzado: Control de 32 interrupciones de servicio programadas y no programadas.
 - Servicio de telefonía fija: Control de 64 interrupciones no programadas del servicio de telefonía fija.
 - Interconexión: Control de 3 interrupciones de interconexión.
- **Inicio de operaciones.**
 - Servicio de acceso a internet: Verificación de inicio de operación de 34 nuevos sistemas de acceso a internet.
 - Servicio de audio y video por suscripción: Verificación de inicio de operación de 17 nuevos sistemas de audio y video por suscripción.
- **Control de sistemas no autorizados y denuncias**

- Investigaciones sobre 1 sistema no autorizado de servicio de acceso a internet.
 - Investigación a 1 sistema de acceso a internet, debido a denuncias de irregularidades en la prestación de servicios.
- **Ordenamiento de redes aéreas y soterramiento, compartición de infraestructura, y planes de contingencia.**
 - Control de cumplimiento de normativa de compartición de infraestructura a 1 proveedor.
 - Control de implementación de plan de contingencia de 3 prestadores de servicio de audio y video por suscripción y servicios de acceso a internet.
 - 1 control de retiro de redes aéreas en desuso
- **Inspecciones para procesos de renovación o extinción de títulos habilitantes.**
 - Servicio de acceso a internet: Inspección a 3 sistemas de acceso a internet, dentro de los procesos de extinción de sus títulos habilitantes, y 1 sistema dentro del proceso de renovación de título habilitante.
 - Servicio de audio y video por suscripción: Inspección a 2 sistemas de acceso a internet, dentro de los procesos de extinción de sus títulos habilitantes.
- **Homologación de equipos.**
 - Servicio de acceso a internet: Inspección a 10 sistemas de acceso a internet, para verificación de homologación de equipos terminales de telecomunicaciones.
- **Seguridad de redes y datos personales.**
 - Servicio de acceso a internet: Inspección a 1 sistema de acceso a internet, para verificación de políticas de seguridad y protección de datos personales.
- **Otros controles no contemplados en el PACT 2020.**
 - Inspección de 5 CAU's de prestadores de SMA, Audio y Video por suscripción, servicio de acceso a internet y Telefonía Fija, por motivos de la pandemia COVID-19.
 - Monitoreo de cobertura y calidad de SMA de las operadoras CONECEL S.A., OTECEL S.A., y CNT EP, de manera continua 24/7, con los equipos TEMS POCKET, en la ciudad de Cuenca, los meses de marzo, abril y mayo; por motivos de la pandemia COVID-19.

- Desarrollo de taller sobre la ejecución de la segunda fase del plan para “EL ORDENAMIENTO, DESPLIEGUE Y TENDIDO DE REDES FÍSICAS AÉREAS DE SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y REDES PRIVADAS”, en la ciudad de Loja.

GESTIÓN DESCONCENTRADA JURIDICA

- Como resultado de los controles efectuados, en el periodo de enero a diciembre de 2020, se han emitido:
 - 80 actos de inicio dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
 - 253 Informes Jurídicos dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
 - 99 Providencias dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
 - 39 Dictámenes dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
 - 35 Resoluciones dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
- Como apoyo a la Dirección de Patrocinio y Coactivas en el periodo enero a diciembre de 2020, se ha efectuado:
 - Apoyo en 26 procesos judiciales.
 - Apoyo en 17 expedientes fiscales, infracciones penales.

PROCESO ADJETIVO- NIVEL DE APOYO – GESTIÓN DE APOYO EN TERRITORIO

GESTION DESCONCENTRADA FINANCIERA

- El avance de la Ejecución Presupuestaria, hasta el mes de diciembre de 2020, en la Coordinación Zonal 6, es del 84.88%.
- Los valores recaudados en la CZO6, en el año 2020, alcanzan la cantidad de USD \$ 1'240.586,61; de lo cual: USD \$ 351.930,75 corresponde a recaudación por Servicio Universal, y USD \$ 88.010,70 por sanciones multas, intereses, por depósitos en más, y USD \$ 800.645,16 por uso de frecuencias y derechos de concesión.

GESTION DESCONCENTRADA DEL TALENTO HUMANO

- Seguimiento a acciones de personal por Calamidad Doméstica y Enfermedad.
- Planificación anual de vacaciones.

GESTION DESCONCENTRADA DE ATENCION A LOS CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- En lo que respecta a los procesos de atención y gestión a los requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones, durante el año 2020, fueron atendidos y gestionados, por parte de esta Coordinación Zonal y Oficina de Loja el 80% de requerimientos, por los diferentes canales de atención, con los que cuentan los usuarios para presentar estos requerimientos, en la CZO6.
- De los reclamos atendidos y gestionados, el 57.94% corresponde a consumidores del servicio de acceso a internet, telefonía fija 4.93%, audio y video por suscripción 13.90% y otros servicios 23.24%. Los requerimientos de información, ya sea mediante atención telefónica, como personalizada, fueron atendidos en un 80%.
- De las denuncias realizadas, sobre el 50% de las mismas fueron procedentes y se logró que las operadoras, sobre todo TV Cable, devuelvan valores importantes a los usuarios.

GESTION DESCONCENTRADA DE SOPORTE TECNICO INFORMATICO

- Durante el año 2020, se atendieron 25 soportes técnicos de manera desconcentrada en la CZO6 y Oficina Técnica de Loja.
- Evaluación e Inspección del DATA CENTER, de la Coordinación Zonal 6, con el fin de proyectar como DATA CENTER Alternativo de la ARCOTEL.

GESTION DESCONCENTRADA DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO

- En el año 2020, en el Centro de Atención al Usuario, de la Coordinación Zonal 6, han ingresado 1743 trámites para los diferentes procesos, y se han despachado 3171 trámites (2064 memorandos, y 1107 oficios)
- A nivel nacional la CZO6 es la segunda Unidad Administrativa luego de la Matriz, con el mayor número de gestión documental tanto de despacho como de recepción.

DIFICULTADES ENCONTRADAS.

- Restricciones de movilidad durante la emergencia sanitaria para una extensa cobertura de territorio que abarca 6 provincias: Azuay, Cañar, Morona Santiago, Loja, Zamora Chinchipe y El Oro.
- Durante el último año fueron desvinculados 10 servidores de la Coordinación Zonal 6.
- Falta de personal en áreas sensibles, como la unidad de apoyo en territorio, la cual no tuvo reemplazo durante todo el año 2020.

- La falta de personal en la unidad jurídica (únicamente 3 servidores) para Procedimiento Administrativo Sancionador, Otorgamiento y Administración de títulos habilitantes, Patrocinio Judicial y Coactivas, generó demora en los trámites.
- Por varios motivos se han desvinculado conductores (4), actualmente solo contamos con un (1) conductor que realiza los viajes de comisión para el control Técnico, notificaciones, patrocinio y demás actividades de la Coordinación Zonal 6. La falta de personal para tareas de conducción afectó el cumplimiento de las metas del Plan de Control Técnico 2020.
- Se presentaron 14 solicitudes para la Renovación de los Permisos, las cuales estuvieron pendientes de la entrega de los modelos de informes y de Títulos Habilitantes respectivos por parte de la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.
- Existen 5 solicitudes para el registro de zonas wifi públicas, que requieren la expedición del Reglamento de Derechos de Concesión y Tarifas.
- Con la expedición de la Resolución 15-16-ARCOTEL-2019 en noviembre del 2019 se produjo una demora en la atención de trámites debido a que no se contó con los modelos de informes ni formatos de formularios según lo especifica la Disposición General Segunda.
- Necesidad de lineamientos para la Clausuras de estaciones no autorizadas.
- El proceso de desconcentración administrativa emprendida por la ARCOTEL, es plausible y se enmarca dentro de los principios constitucionales de que la administración pública se debe efectuar de manera desconcentrada y descentralizada, sin embargo, dicho proceso debe venir acompañado del respectivo recurso, tanto material como humano.

SOLUCIONES PROPUESTAS

- La falta de personal generó la necesidad de redistribuir tareas y lograr mayor eficiencia con pocos recursos; para ello, el personal de la misma coordinación zonal dio respaldo capacitando a los nuevos responsables, buscando que la excesiva carga de trabajo afecte en menor medida.
- Atención presencial en atención al usuario externo durante toda la emergencia sanitaria.
- Durante la emergencia sanitaria se implementó como propuesta de la Coordinación Zonal 6, efectuar controles en forma remota, utilizando medios telemáticos y otros

recursos tecnológicos para cumplir efectivamente el plan de control para garantizar el cumplimiento del PACT y la seguridad de los administrados.

- Articulación y coordinación de actividades de control con la CCON, para garantizar el cumplimiento de los derechos de usuarios y abonados de distintos servicios durante la emergencia sanitaria.
- Controles permanentes en centros de atención al usuario, seguimiento y control permanente a reclamos relacionados con la calidad de los distintos servicios.
- Asignación de funciones para adquisición de bienes y servicios a personal de la unidad jurídica que permitieron cumplir con los objetivos institucionales.
- Requerimiento a la CTHB de los formatos respectivos de Informes Técnico, Legal, Económico Financiero, de Vinculación y de Excepcionalidad; así como el proyecto de resolución para el otorgamiento de la Renovación de los Permisos de los Servicios de Valor Agregado de Internet o Registros de Servicios de Acceso a Internet.
- Informe para la Coordinación General de Planificación respecto a la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes.
- Memorandos remitidos a la CTHB y CREG los lineamientos respectivos de cómo proceder con el cobro en el registro de enlaces UDBL para sistemas móviles.
- Gestión e inicio de PAS y despacho de procesos represados desde el 2018 por infracciones de primera clase.
- Conforme las nuevas delegaciones a las Coordinaciones Zonales, emitidas con Resolución ARCOTEL-2019-0727; se requirió la vinculación de personal técnico y jurídico para el área de Otorgamiento y Administración de Títulos Habilitantes.
- Entre las soluciones que se buscaron para solventar la falta de Conductores, se gestionó la autorización a personal técnico para la conducción de vehículos en las tareas de control.

Conclusiones

- En el periodo de enero a diciembre de 2020, se gestionó el otorgamiento de títulos habilitantes, logrando un total de: 33 Títulos Habilitantes inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones, se han otorgado 11 credenciales de radioaficionados, 25 inscripciones de modelos de contratos de Adhesión de servicios de acceso a Internet y comunales de explotación, 7 Informes Unificados para el otorgamiento del

Servicio de Acceso a Internet, así mismo, 52 informes jurídicos para el otorgamiento de una red privada y uso de frecuencias del espectro radioeléctrico, 8 informes jurídicos para las extinciones de redes privadas y uso de frecuencias del espectro radioeléctrico y servicios de AVS y SAI, 42 Resoluciones de Otorgamiento de Títulos Habilitantes, 45 informes técnicos para el Otorgamiento de redes privadas y uso de frecuencias del espectro radioeléctrico, 27 informes técnicos de modificación de títulos habilitantes de servicios de las telecomunicaciones, 11 informes técnicos de registro público para la terminación/extinción de títulos habilitantes, apoyo a la Dirección de Patrocinio y Coactivas en 26 procesos judiciales y 17 expedientes fiscales, infracciones penales.

- En el periodo de enero a diciembre de 2020 se han realizado 1020 informes técnico de control del Espectro Radioeléctrico y 552 informes de Servicios de Telecomunicaciones.
- Como resultado de los controles efectuados, en el periodo de enero a diciembre de 2020, se han emitido 80 actos de inicio, 253 Informes Jurídicos, 99 Providencias, 39 Dictámenes y 35 Resoluciones dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
- El Fortalecimiento de los procesos desconcentrados en Territorio trae consigo, la mejora y la aceptación por parte de la ciudadanía a la gestión que realiza la ARCOTEL.
- Se atendió en forma permanente las necesidades de los administrados durante toda la emergencia sanitaria.

Recomendaciones

- Vincular al menos un profesional técnico, administrativo y jurídico, para dar oportuno cumplimiento a los objetivos que como organismo desconcentrado nos corresponden en 6 provincias.
- Aprobar los modelos de cobro para AUTORIZACIÓN DE ZONAS WIFI EN ESPACIOS PUBLICOS.
- Definir lineamientos para proceder con los trámites de AUTORIZACIÓN DE ZONAS WIFI EN ESPACIOS PUBLICOS por parte de la CTHB y comunicar a las Coordinaciones Zonales.
- Se emita un Instructivo Institucional de Clausuras, tomando en cuenta aportes y observaciones de las Coordinaciones Zonales, quienes son los que ejecutan el proceso; para que el instructivo guarde concordancia con las realidades que se presentan en territorio.

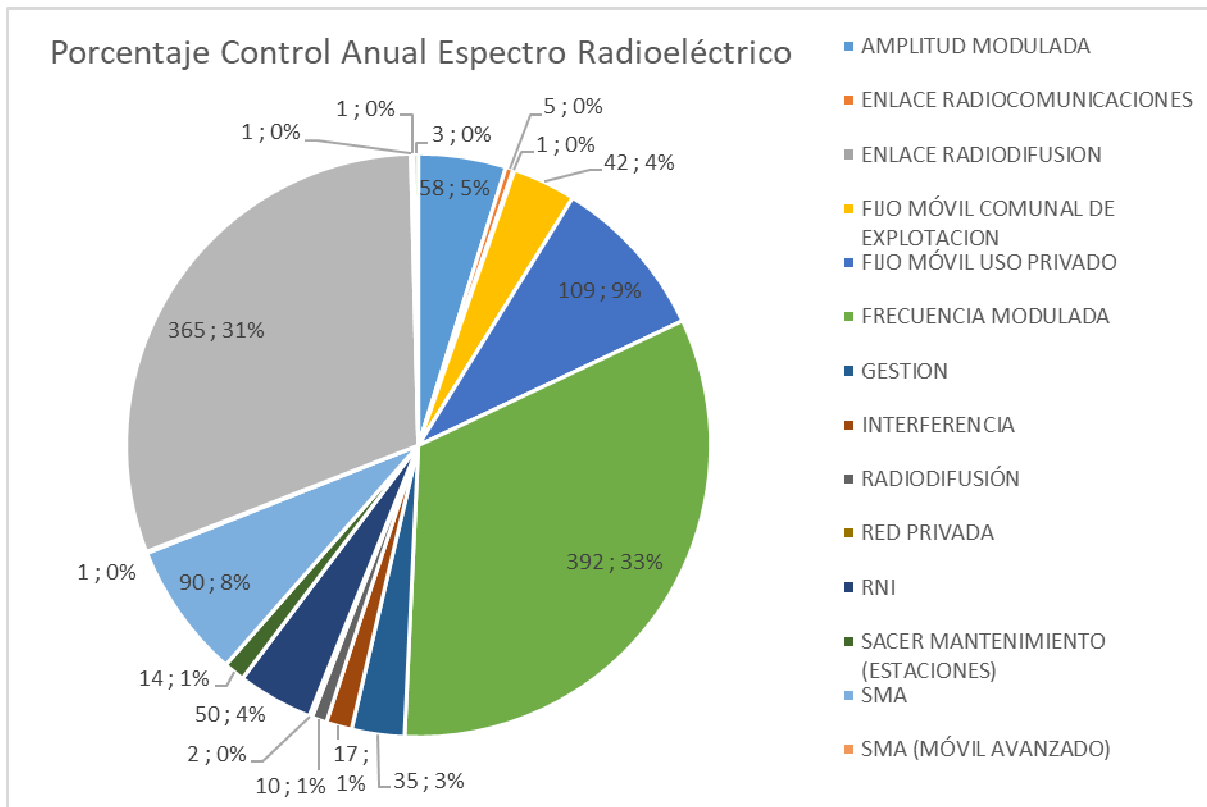
- Se emitan los formatos, requisitos y demás modelos que con la expedición de la Resolución 15-16-ARCOTEL-2019 en noviembre del 2019, ha generado una demora en la atención de trámites, según lo especifica la Disposición General Segunda.
- Generar mayor participación e intervención de la Coordinación General Administrativa Financiera en las coordinaciones zonales.
- Buscar mayor participación de la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes en las decisiones que involucran a la Gestión de Títulos Habilitantes (OTH; ATH; extinción etc.)

Anexos

- Detalle del Otorgamiento y administración de títulos habilitantes.

SERVICIO		TOTAL DE SOLICITUDES ATENDIDAS
A&C-UF	RED PRIVADA CONCESIÓN / AUTORIZACIÓN USO DE FRECUENCIAS	216
AFT	AUTORIZACION FRECUENCIAS TEMPORALES	72
SCE	SERVICIO COMUNAL DE EXPLOTACIÓN	12
RAF	RADIOAFICIONADOS Y BANDA CIUDADANA	11
MDBA	REGISTROS ENLACES MDBA	98
SAI	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	244
AVS	AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN	24
TOTAL		677

- Detalle del Control Técnico.



- Detalle de Recaudación.



- Detalle de Atención al Consumidor.

REQUERIMIENTOS INGRESADOS Y GESTIONADOS EN LA JURISDICCIÓN DE LA CZO6 Y OFICINA TÉCNICA LOJA DURANTE EL AÑO 2020	
RECLAMOS	697
DENUNCIAS	554
SUGERENCIAS	3
REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	106
TOTAL DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LA CZO6 y OFICINA DE LOJA DURANTE EL AÑO 2020.	1360

	Cargo
Elaborado por:	ESPECIALISTA JEFE 1
	REPOSABLE GESTION PROCESOS TECNICOS
	RESPONSABLE GESTION DE TERRITORIO
Aprobado por:	DIRECTOR TECNICO ZONAL