



# Informe de Gestión

## Rendición Coordinación Zonal 4

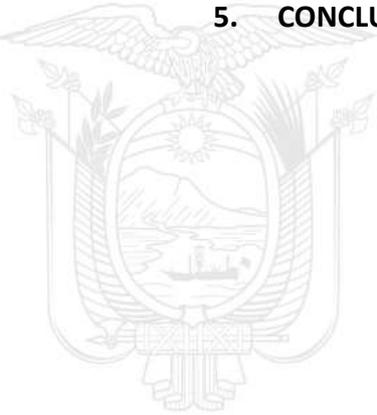
Período: Enero - Diciembre 2020





## Índice de Contenido

<b>1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. DESARROLLO DEL INFORME .....</b>	<b>5</b>
3.1 DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO CCDE .	5
3.2 DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CCDS .....	11
3.3 DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE REDES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CCDR .....	18
3.4 DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE HOMOLOGACIÓN CCDH.....	20
3.5 INDICADORES ADMINISTRATIVOS .....	20
<b>4. OBSERVACIONES.....</b>	<b>23</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>24</b>



## 1. ANTECEDENTES

- Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0011-M, de 13 de enero de 2021, donde la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica solicita a la Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones entregar el Informe Anual de Gestión 2020 de la Coordinación.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CZO4-2021-0092-M, de 26 de enero de 2021, donde la Coordinación la Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones entrega el Informe Anual de Gestión 2020 de la Coordinación a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica.
- El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos en el ítem III del 2.1.1.1.1 establece las siguientes Atribuciones y Responsabilidades:

“... a. Supervisar la atención de requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción y de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.

b. Supervisar la adecuada gestión de la documentación y el archivo zonal de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Gestión Documental y Archivo.

c. Monitorear la ejecución de 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.

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

e. Supervisar el otorgamiento y administración de títulos habilitantes en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.

f. Supervisar la gestión de control del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Control.

g. 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.

h. Coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.

i. Coordinar y supervisar las actividades de verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual,

j. 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,

k. Monitorear el proceso desconcertado de soporte técnico de sistemas informáticos acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.



I. Cumplir las demás atribuciones asignadas por la autoridad competente. ...”.

- La Norma de Control Interno 100-04 Rendición de cuentas. - 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...”.

- Plan Anual Técnico de Control 2020 aprobado por la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, publicado en marzo de 2020.
- Plan Anual de Contratación del año 2020, aprobado por la Dirección Financiera de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el 08 de enero de 2020.
- Decreto Ejecutivo Nro. 1017 de 16 de marzo de 2020, mediante el cual el Presidente de la República declaró el Estado de Excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional; así como la suspensión de la jornada laboral presencial de trabajo para todos los trabajadores del sector público y del sector privado a partir del 17 de marzo de 2020 y sus posteriores renovaciones.
- Resoluciones del COE Nacional emitidas en el marco del Estado de Excepción declarado por el Presidente de la República.
- Circular Nro. ARCOTEL-CAFI-2020-0004-C de 17 de abril de 2020, mediante el cual la Coordinación Administrativa Financiera puso en conocimiento el contenido de la Circular Nro. MEF-VGF-2020-0003-C de 16 de abril de 2020, con las directrices presupuestarias para el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2020 emitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas, donde se indica: "Las entidades de la Administración Pública, excepto las responsables de atender la emergencia nacional, con el objeto de optimizar los recursos que puedan ser destinados a la emergencia, deberán restringir los gastos que se generan en los ítems detallados en el Anexo 1."
- Art. 20 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, vigente en el Ecuador desde el 22 de junio de 2020 hasta la declaratoria del fin del Estado de Excepción, mediante el cual se redujo la jornada laboral para instituciones públicas de 8 a 6 horas.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CADF-2020-1348-M de 29 de junio de 2020, mediante el cual la Dirección Financiera manifiesta que existe la autorización del Ministerio de Economía y Finanzas, para la utilización óptima de gasto público de varios ítems.



## 2. OBJETIVO

Poner en conocimiento los resultados obtenidos en el transcurso del año 2020, en la jurisdicción de la Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en el control de los Servicios de Telecomunicaciones y del Espectro Radioeléctrico.

## 3. DESARROLLO DEL INFORME

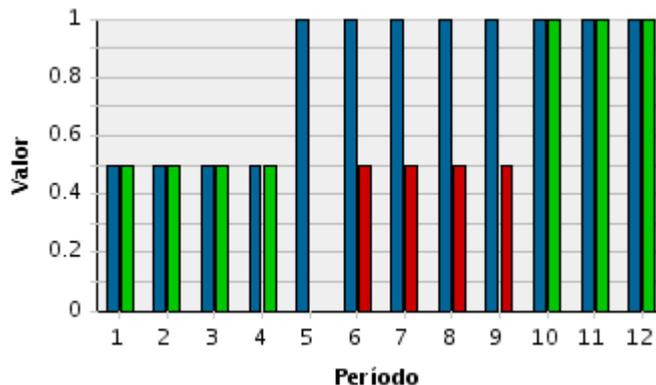
La Coordinación de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante lineamientos define anualmente los indicadores, que deben para reportar las actividades realizadas por las Coordinaciones Zonales, fruto de estos indicadores en la Coordinación Zonal 4 se obtienen los siguientes resultados:

### 3.1 DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO CCDE

#### CCDE 01. PORCENTAJE DE ESTACIONES DE FM Y TV CONTROLADAS MEDIANTE MONITOREO CON LA HERRAMIENTA SACER

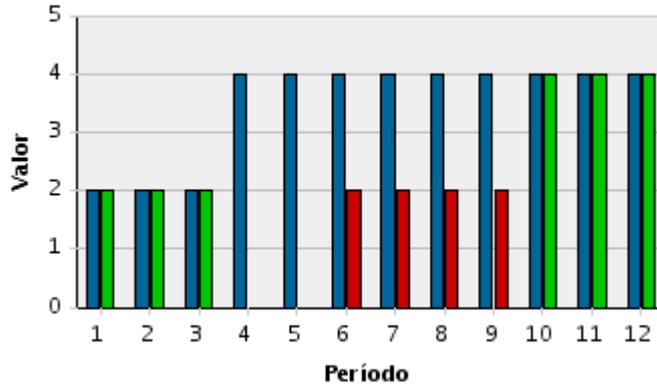
La Coordinación Zonal 4 de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Coordinación de Control de la ARCOTEL, realiza el monitoreo diario de las estaciones de radiodifusión FM y de Televisión Abierta y Digital para verificar los parámetros de transmisión de las estaciones diariamente.

Durante el año 2020, no se realizan en los meses de junio hasta agosto los controles en la estación del SACER Manta debido al traslado en la ubicación dentro del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de los equipos de medición. Una vez ya instalados se reactivan las mediciones para el cumplimiento del 100% del indicador.



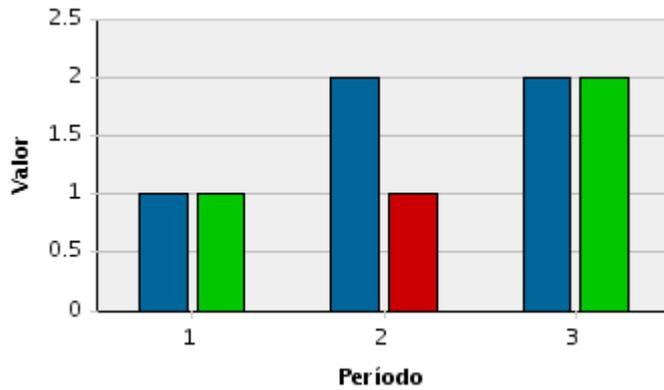
#### CCDE 02. CONTROL DE OCUPACIÓN DE LAS BANDAS DE R Y TV

Este indicador permite verificar las estaciones que hayan suspendido sus transmisiones sin autorización previa, al igual que en el indicador CCDE 01 las mediciones en la ciudad de Manta se suspenden en los meses de junio, julio, agosto y septiembre del año 2020 por la reubicación de la estación SACER en el aeropuerto Internacional Eloy Alfaro.



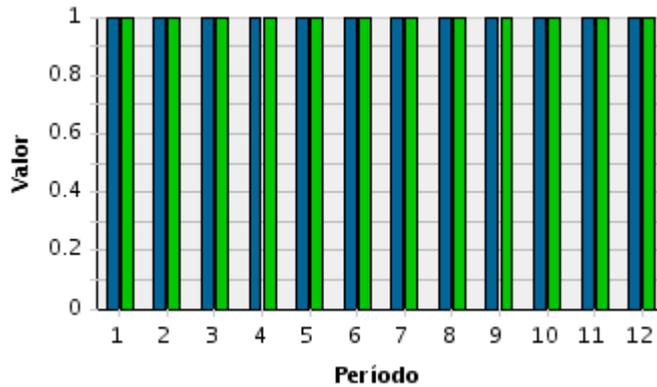
CCDE 03. CONTROL DE LA UTILIZACIÓN DE LAS BANDAS DE SMA: 698-806 MHZ, 806-960 MHZ, 1710-1990 MHZ, 2110-2180 MHZ

Se realizan los controles respectivos de las bandas enunciadas, debido al traslado de la estación de Manta de SACER en el segundo periodo no se puede incluir las mediciones de la ciudad de Portoviejo.



CCDE 04. PORCENTAJE DE GESTIÓN DE PRESUNTAS FRECUENCIAS NO AUTORIZADAS DE R Y TV

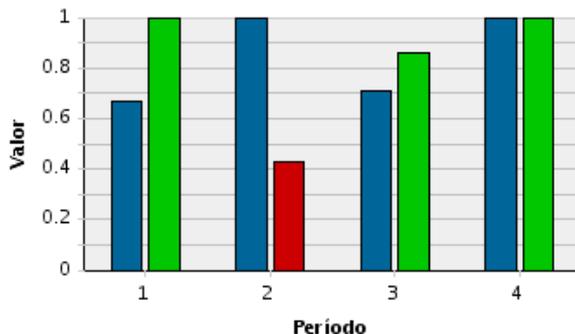
Se efectúan durante el año 2020, los informes mensuales de las presuntas frecuencias no autorizadas de radiodifusión y televisión, en el caso de la Coordinación Zonal 4 se detectaron dos estaciones no autorizadas en operación, a las cuales se realiza el respectivo seguimiento durante el año 2020.





**CCDE 05. PORCENTAJE DE CONTROLES DE INICIO DE OPERACIÓN DE ESTACIONES DE R Y TV**

Durante el año 2020, se realizan 7 inspecciones respecto a este indicador de 7 planificadas en el año, en el segundo trimestre debido a las limitaciones de movilización provocadas por la pandemia del virus COVID-19 se aplazan las inspecciones para ser realizadas en el tercer y cuarto trimestre, pese a la demora se completa las actividades de control de inicio de operaciones de estaciones de radiodifusión y televisión.



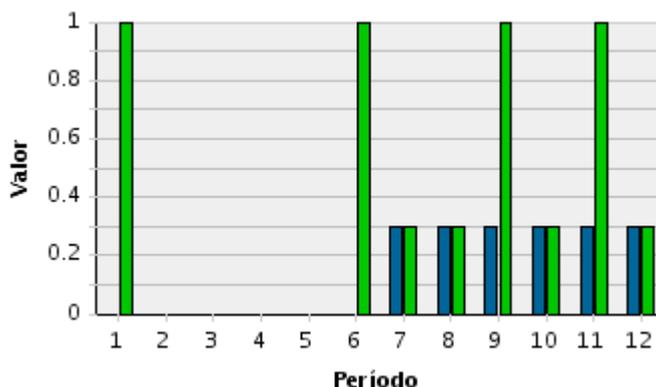
**CCDE 06. CONTROL DE INICIO DE OPERACIÓN DE SISTEMAS FIJO – MÓVIL**

Par el año 2020, se programaron 9 inicio de operaciones de sistema fijo móvil en la jurisdicción de la Coordinación Zonal 4, meta que se cumple durante el año.



**CCDE 07. PORCENTAJE DE INTERFERENCIAS PERJUDICIALES ATENDIDAS**

Durante el año 2020 se atendieron en las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas, en total 10 interferencias perjudiciales



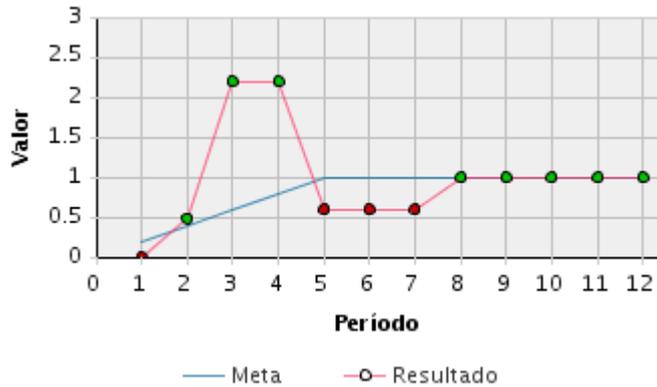
sembramos  
Futuro





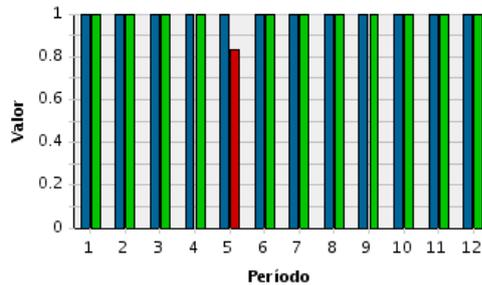
**CCDE 08. CONTROLES DE RNI A RADIOBASES DE SMA**

En la planificación del año 2020, correspondía realizar mediciones RNI a 15 radiobases de servicio móvil avanzado.



**CCDE 09. PORCENTAJE DE VERIFICACIÓN DE REINICIO DE OPERACIONES DE ESTACIONES DE R Y TV**

Se realizaron 16 verificaciones de reinicio de operaciones de estaciones de radiodifusión y televisión durante el año 2020, en el mes de mayo se aplazó las actividades debido al estado de excepción declarado en el Ecuador por la pandemia de COVID-19



**CCDE 10. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE SISTEMAS DE RADIODIFUSIÓN, TELEVISIÓN Y RADIOCOMUNICACIONES INSTALADOS EN CERROS**

Durante el año 2020, la Coordinación Zonal 4 ejecutó el levantamiento del Cerro Loma de Viento ubicado en el cantón Sucre provincia de Manabí, en este censo se incluyen las estaciones cuyas casetas se encuentran instaladas en este cerro y los equipos que poseen en cada una de ellas.



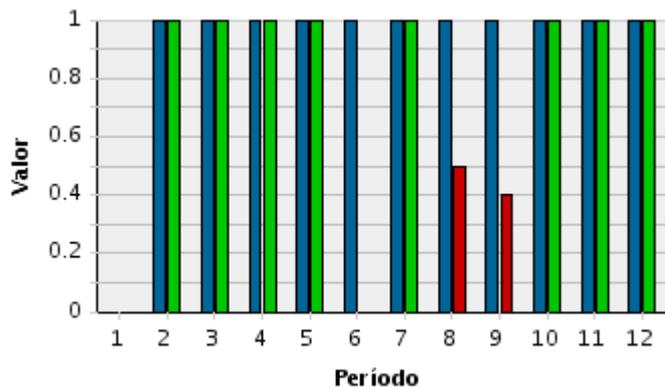
sembramos  
Futuro





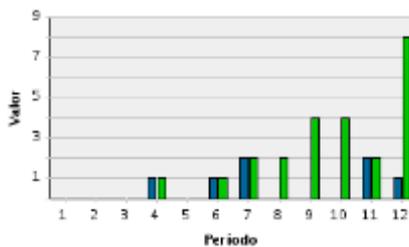
**CCDE 11. PORCENTAJE DE VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE MODIFICACIONES TÉCNICAS DE OPERACIONES DE ESTACIONES DE R Y TV**

En el año 2020, se han realizado 7 inspecciones respecto a verificación de implementación de modificaciones técnicas de operaciones de estaciones de radiodifusión y televisión.



**CCDE 12. CONTROL DE LA UTILIZACIÓN DE LAS BANDAS DE: 894-915 MHZ, 940-960 MHZ, 2500-2690 MHZ Y 3300-3600 MHZ**

Durante el año 2020, se cumple con los controles de las bandas en el periodo de agosto hasta octubre, no se obtienen mediciones en la ciudad de Portoviejo debido a la reubicación de la estación SACER en Manta.



**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.**

Durante el año 2020 se realiza la inspección a una estación de televisión abierta





**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**

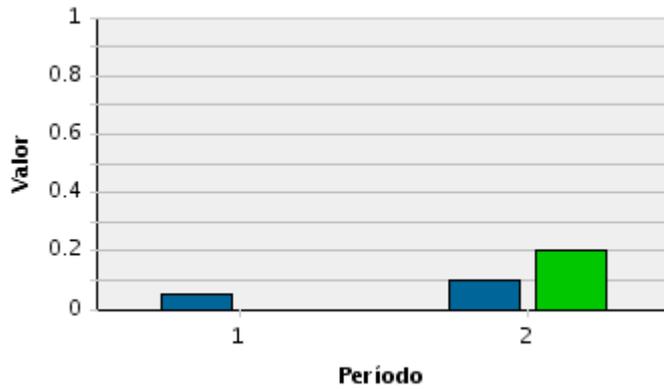
Se han ingresado informes técnicos para el análisis del área jurídica, durante el año 2020, la Coordinación Zonal 4 cambia de Analista Jurídico, por lo tanto existe demora en actualización de la información, hasta diciembre de 2020, se han presentado 03 Informes Técnicos de incumplimiento, 03 informes técnicos pendientes para inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por lo tanto, existe (2) procedimientos en curso, (1) informe aun en análisis por parte de la Función Instructora, cero (0) finalizados por el uso del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta.



**CCDE 15. PORCENTAJE DE FRECUENCIAS NO AUTORIZADAS DE SISTEMAS QUE USAN EL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, GESTIONADAS**

En el transcurso del año 2020, la Coordinación Zonal 4 ha ejecutado el control a 29 frecuencias no autorizadas fijo móvil, este indicador es semestral, por lo que se ha cumplido con lo estipulado en los lineamientos de la Coordinación de Control.

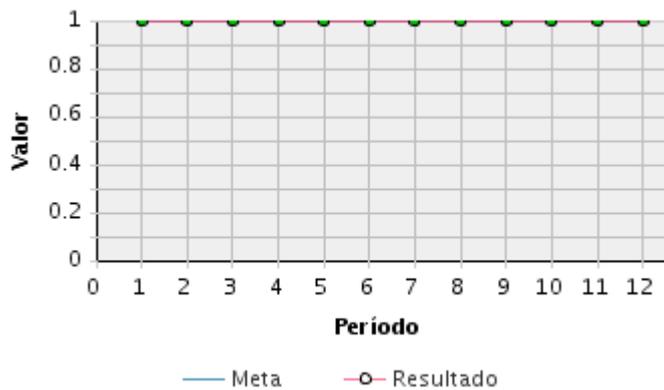




### 3.2 DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CCDS

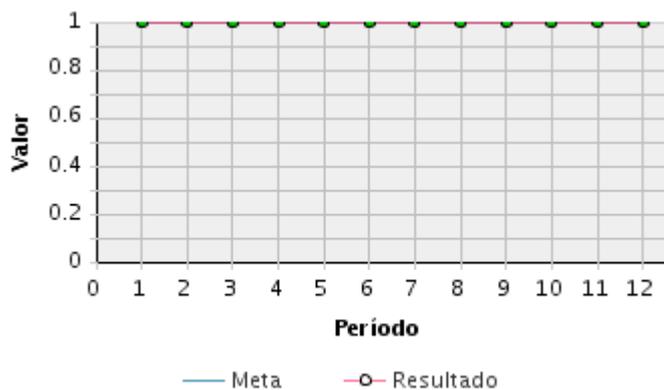
CCDS 01. ENRUTAMIENTO - SMA - STF / GEOLOCALIZACIÓN - SMA -CCDS.- PORCENTAJE DE VERIFICACIONES DEL ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

En el año 2020, se realizan 16 verificaciones a las 3 operadoras en la jurisdicción de la Coordinación Zonal 4 de la ARCOTEL.



CCDS 02. INTERRUPCIONES - TODOS - PORCENTAJE DE INFORMES TÉCNICOS RELACIONADOS A INTERRUPCIONES DE TODOS LOS SERVICIOS

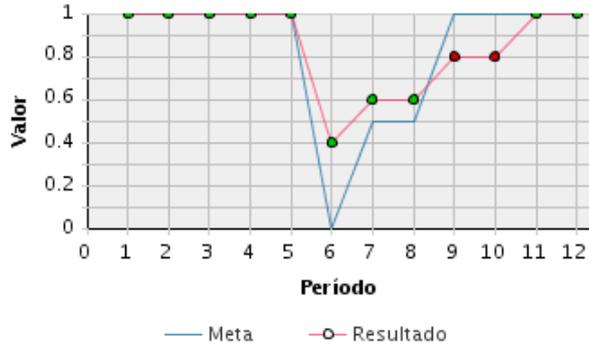
Durante el año 2020, se han atendido todas las interrupciones de servicio de telefonía fija y de servicio móvil avanzado en las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas.





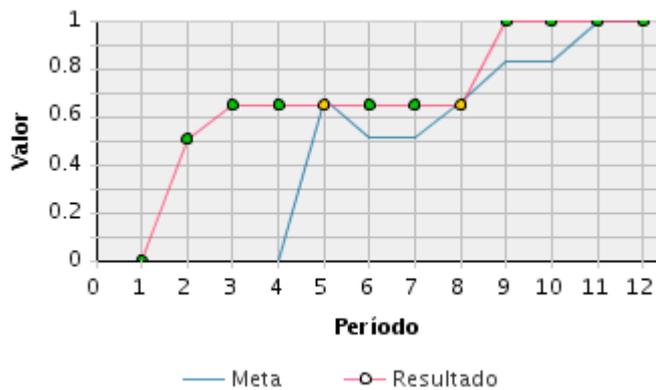
**CCDS 03. CAU - SMA - PORCENTAJE DE INSPECCIONES RELACIONADO A CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

En el año 2020 se han realizado 5 verificaciones de Centro de atención al usuario de las tres operadoras de servicio móvil avanzado.



**CCDS 04. CALIDAD - SMA - PORCENTAJE DE MEDICIONES EN RELACIÓN A CALIDAD DEL SMA**

Durante el año 2020, se han realizado 141 mediciones en relación a calidad de servicio móvil avanzado dentro de la jurisdicción de la Coordinación Zonal 4.



**CCDS 05. EXPANSIÓN - SMA- PORCENTAJE DE MEDICIONES RELACIONADAS AL PLAN DE EXPANSIÓN DEL SMA**

No se ejecutan mediciones respecto a este indicador en el año 2020, debido a los problemas de movilización provocados por la pandemia de COVID-19.



sembramos  
Futuro





**CCDS 06. EXPANSION -STF - PORCENTAJE DE INSPECCIONES EN RELACIÓN A LA EXPANSIÓN DEL STF**

En el año 2020, la Coordinación Zonal 4 realiza la verificación del plan de expansión del servicio de telefonía fija en tres parroquias rurales de acuerdo a lo planificado.



**CCDS 07. NÚMERO SUSCRIPTORES -AVS - PORCENTAJE DE INSPECCIONES RELACIONADO A NÚMERO DE SUSCRIPTORES DEL AVS**

La Coordinación Zonal 4 ha realizado la verificación de número de suscriptores a 3 prestadores de servicio de audio y video por suscripción durante el año 2020.



**CCDS 08. INICIO OPE - AVS - PORCENTAJE DE INSPECCIONES DE INICIO DE OPERACIONES AVS**

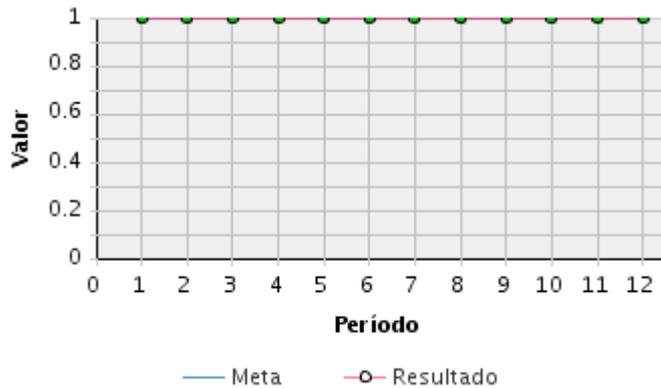
En la jurisdicción de la Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones durante el año 2020 se han realizado 4 inspecciones de inicio de operaciones de audio y video por suscripción





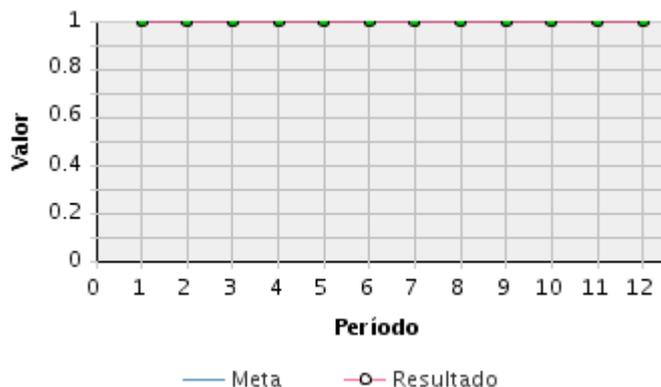
**CCDS 09. EXTINCIÓN - AVS - PORCENTAJE DE INSPECCIONES RELACIONADO A EXTINCIONES DE THS DE AVS**

En el año 2020, se notificaron a la Coordinación Zonal 4, cuatro extinciones de Títulos Habilitantes de audio y video por suscripción se cumple con el 100% de lo solicitado por parte de este órgano desconcentrado.



**CCDS 10. ESTAD OPE - AVS PORCENTAJE DE INSPECCIONES RELACIONADAS A ESTADOS DE OPERACIONES AVS**

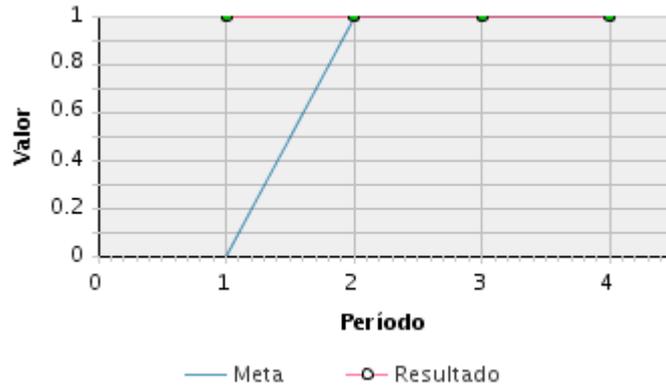
No se realizan actividades respecto de este indicador al no recibir la información respectiva por medio de lineamientos durante el año 2020.





**CCDS 11. CALIDAD - SPT - PORCENTAJE DE INSPECCIONES VERIFICACIÓN PARÁMETROS DE CALIDAD SPT**

En el año 2020 se realiza la inspección se realiza la inspección de verificación de parámetros de calidad de servicio portador a un portador planificado para el año.



**CCDS 14. CALIDAD - SAI - PORCENTAJE DE INSPECCIONES VERIFICACIÓN PARÁMETROS DE CALIDAD SAI**

Se realizan 8 verificaciones de parámetros de calidad de servicio de acceso a internet durante el año 2020, en la jurisdicción de la Coordinación Zonal 4.



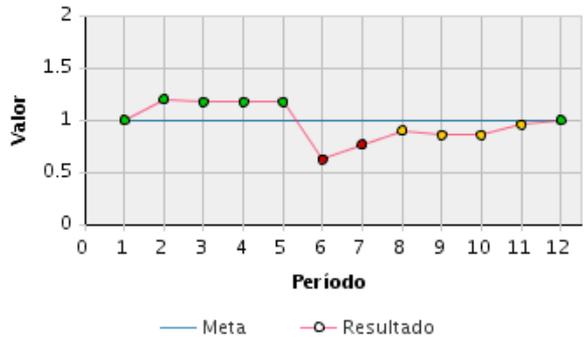
**CCDS 15. INICIO OPE - SAI - PORCENTAJE DE INSPECCIONES DE INICIO DE OPERACIONES SAI**

Se realizan 24 inspecciones de inicio de operaciones de servicio de acceso a internet, durante el año 2020 en las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas.



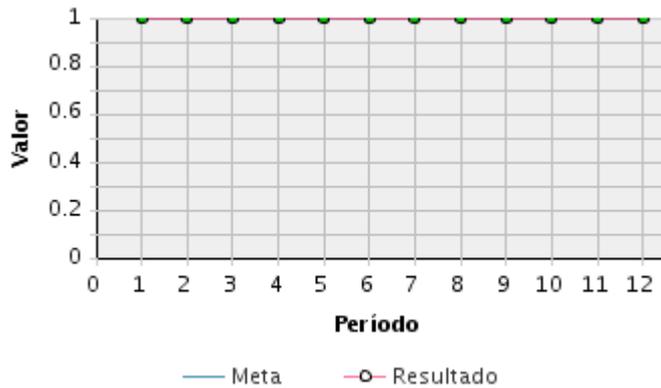
sembramos  
Futuro





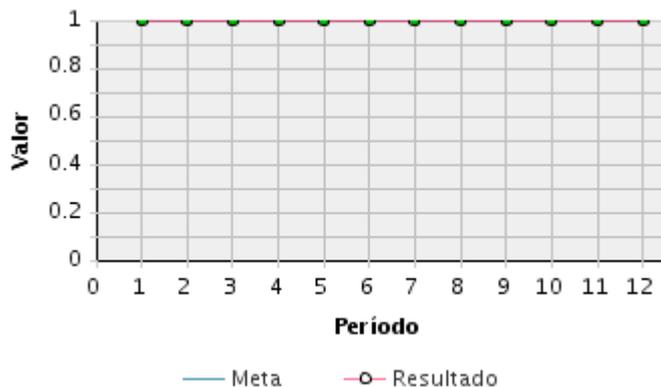
**CCDS 16. RENOVACION - SAI - PORCENTAJE DE INFORMES RELACIONADO A RENOVACIONES O EXTINCCIONES DE SAI**

En el año 2020 se realiza la verificación para renovación de un prestador de servicio de acceso a internet.



**CCDS 17. ESTAD OPE - SAI - PORCENTAJE DE INSPECCIONES RELACIONADAS A ESTADOS DE OPERACIONES Y/O VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES SAI**

No se ejecutan actividades respecto a este indicador, al no poseer lineamientos para proceder.



**CCDS 18. INICIO OPE - SVA-PORCENTAJE DE INSPECCIONES DE INICIO DE OPERACIONES SVA**

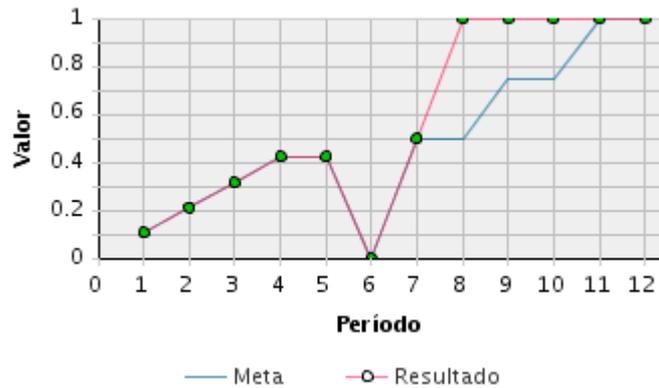


sembramos  
Futuro



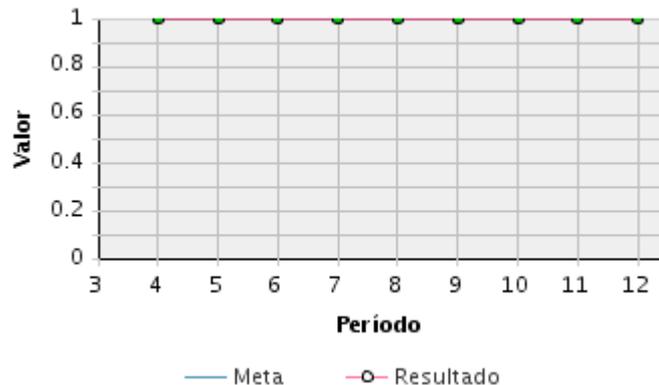


Se realiza una inspección referente al inicio de operaciones de servicio de valor agregado en el año 2020.



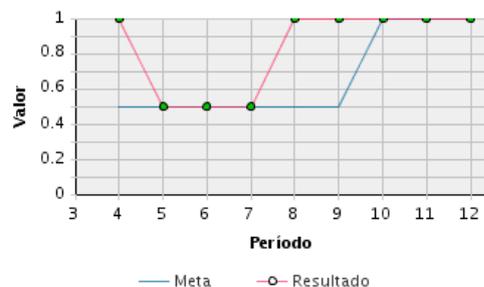
**CCDS 20. CALIDAD - SCS - PORCENTAJE DE INSPECCIONES VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SCS**

Se realiza la verificación de calidad de servicio de cable submarino a un prestador en el año 2020.



**CCDS 21. CAPACIDAD - SCS - PORCENTAJE DE INSPECCIONES VERIFICACIÓN CAPACIDAD INSTALADA Y UTILIZADA SC**

En el año 2020 se verificó la capacidad instalada y utilizada del operador del servicio de cable submarino a un prestador.

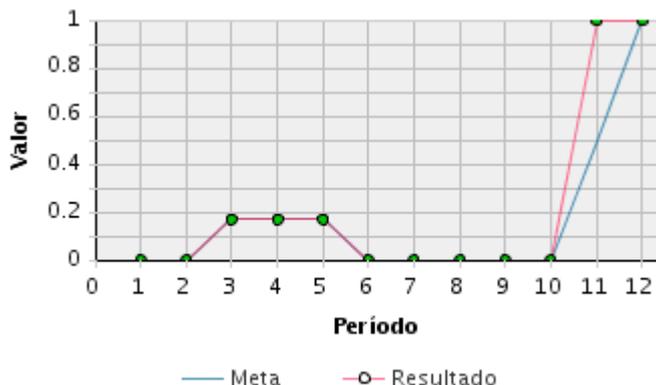


sembramos  
Futuro



**CCDS 22. ORDENAMIENTO SOTERRAMIENTO - O&S PORCENTAJE DE INSPECCIONES RELACIONADO AL ORDENAMIENTO Y SOTERRAMIENTO DE REDES**

La Coordinación Zonal 4 ha realizado 4 verificaciones respecto al ordenamiento y soterramiento de redes en el transcurso del año 2020.



**CCDS 24. PLANES DE CONTINGENCIA - PCO -PORCENTAJE DE VERIFICACIONES EN RELACIÓN A PLANES DE CONTINGENCIA**

Se ha realizado la verificación en relación a planes de contingencia a tres prestadores durante el año 2020 en la Coordinación Zonal 4 de la ARCOTEL.



**3.3 DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE REDES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CCDR**

**CCDR 01. PORCENTAJE ACUMULADO DE CASOS ATENDIDOS DE CONTROL DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y DE SISTEMAS NO AUTORIZADOS, DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO.**

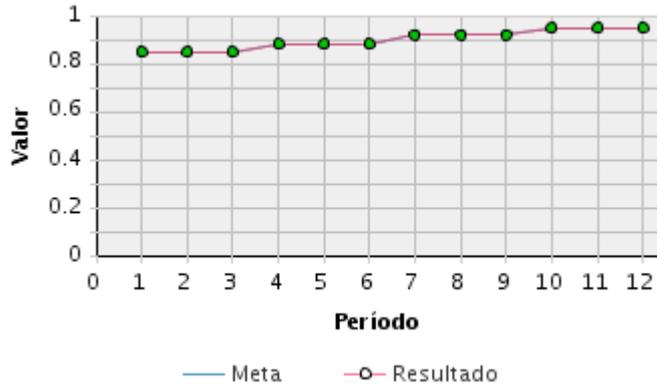
Durante el año 2020 se realizan los reportes mensuales de casos atendidos de control del servicio de larga distancia internacional y de sistemas no autorizados, dentro del plazo establecido, al ser un indicador bajo demanda no se reciben notificaciones para realizar inspecciones.



sembramos  
Futuro

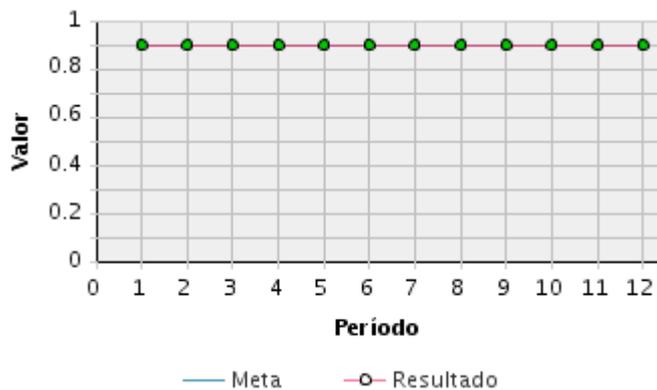
Lenin





**CCDR 03. PORCENTAJE ACUMULADO DE REQUERIMIENTOS DE CONTROL DE SEGURIDAD DE REDES Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN EL PLAZO ESTABLECIDO.**

Se realizan reportes mensuales con respecto a los requerimientos de control de seguridad de redes y de protección de datos personales en el Plazo establecido, sin embargo, no se han notificado actividades durante el 2020, respecto a este indicador.



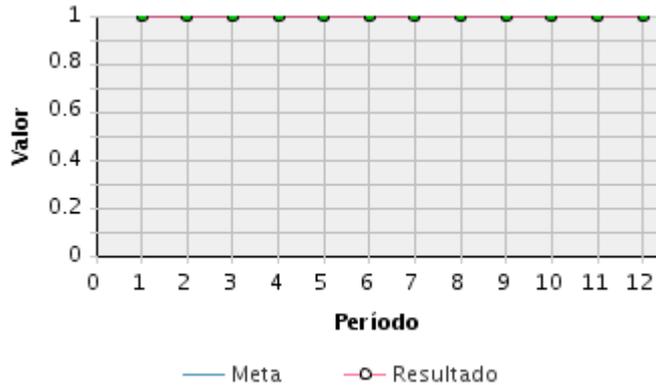
**CCDR 07. PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS DE CONTROL SOBRE PROCEDIMIENTOS INTERNOS IMPLEMENTADOS POR LOS PST PARA ATENDER SOLICITUDES DE ACCESO A DATOS PERSONALES.**

Se realiza la verificación a un prestador de servicio de telecomunicaciones respecto al control de procedimientos internos implementados para atender solicitudes de acceso a datos personales durante el año 2020 en la Coordinación Zonal 4.



CCDR 08. Porcentaje de requerimientos de control sobre políticas y procedimientos de seguridad implementados por PSTs.

En el año 2020, se realiza una inspección a un prestador respecto al control de políticas y procedimientos de seguridad implementados por los prestadores de servicio de telecomunicaciones.



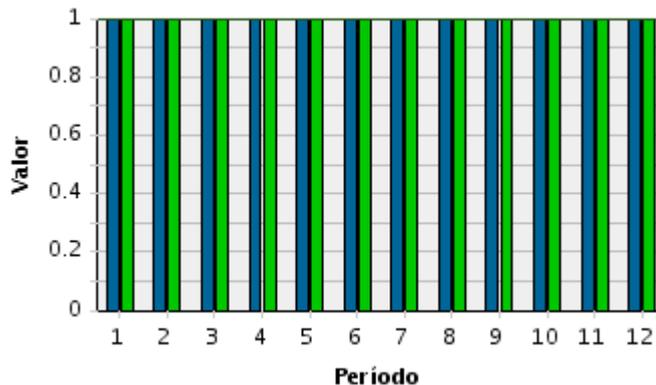
### 3.4 DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE HOMOLOGACIÓN CCDH

Durante el año 2020, se ha realizado el control de comercialización de equipos homologados a una comercializadora de equipos celulares en la ciudad de Portoviejo.

### 3.5 INDICADORES ADMINISTRATIVOS

PAS 01. PORCENTAJE DE VALORES POR APLICACIÓN DE PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR REGISTRADOS EN EL ESIGEF Y NOTIFICADOS AL OPERADOR DEL SERVICIO

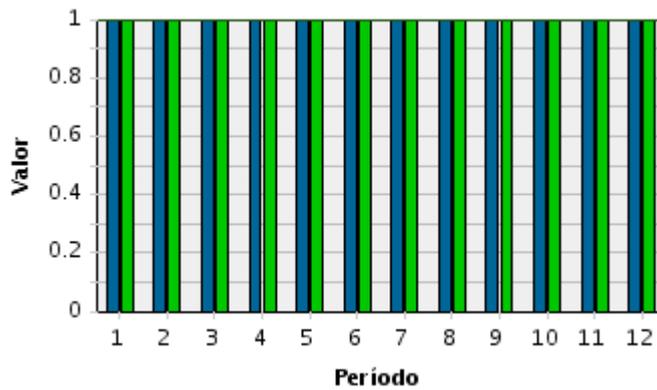
En el caso de la Coordinación Zonal 4 en el año 2020 no se han registrado valores por aplicación del proceso administrativo sancionador en su jurisdicción durante el año 2020.



PAS 02. PLAZO - PORCENTAJE DE RESOLUCIONES SANCIONATORIAS SUSCRITAS EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN EL PERÍODO (RESPECTO A LA FECHA DE SU ACTO DE APERTURA)

La Coordinación Zonal 4 en el año 2020, realiza el cambio del área jurídica por tanto se encuentran en análisis jurídico para emitir las Resoluciones.

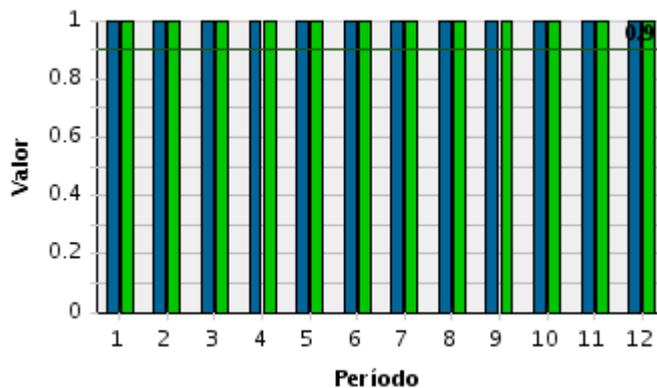




**DEDA 01. PORCENTAJE DE DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA EN EL PERÍODO**

Se han digitalizado y subido a la base de datos todos los documentos en la Coordinación Zonal 4 en el transcurso del año 2020, los documentos se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- 491 documentos ingresados en el 2020
- 120 documentos certificados en el 2020
- 985 documentos generados en el 2020



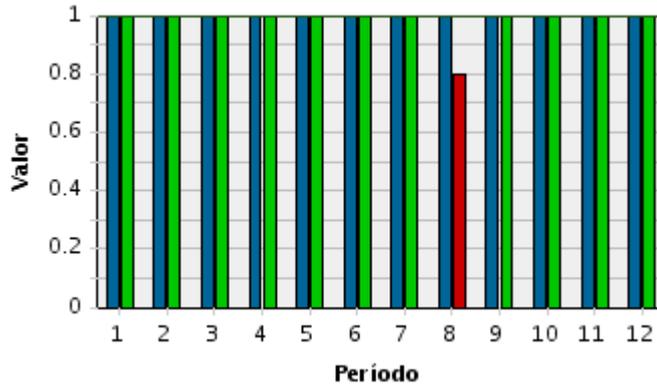
**CPDT 01. PORCENTAJE DE TICKETS DE SOPORTE TÉCNICO ATENDIDOS ACORDE A SLA**

Se ha dado respuesta a todas las incidencias de soporte técnico en la Coordinación Zonal 4, en el mes de agosto se presenta un problema debido a no solventar un requerimiento a tiempo establecido



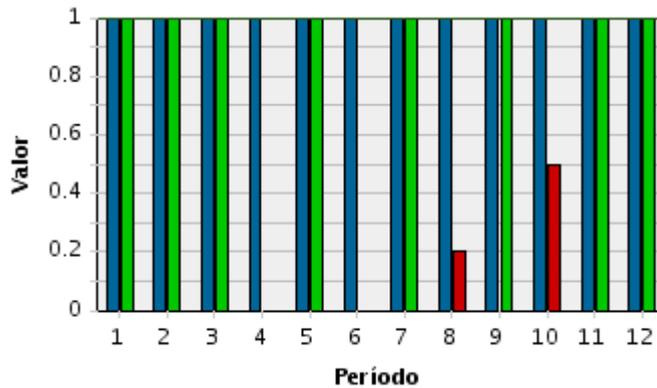
sembramos  
Futuro





**CADA 01. PORCENTAJE DE ADJUDICACIÓN DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN PLANIFICADOS POR LA CZO4**

Debido a la pandemia provocada por el virus COVID-19, se suspenden los procesos de contratación a nivel nacional, la Coordinación Zonal 4 no puede realizar los procesos planificados en el mes de agosto y octubre ya que los mismos debían ser iniciados en meses anteriores donde se encontraba suspendidas actividades por el proceso de cuarentena.



Sin embargo, durante el año 2020 se adjudicaron 18 procesos de contratación distribuidas de la siguiente manera:

- 12 Procesos de ínfima cuantía
- 02 Procesos de catálogo electrónico
- 01 Proceso de menor cuantía
- 03 Procesos de servicios básicos

**CADF 02. PORCENTAJE DE PRESUPUESTO EJECUTADO DE LA COORDINACIÓN**

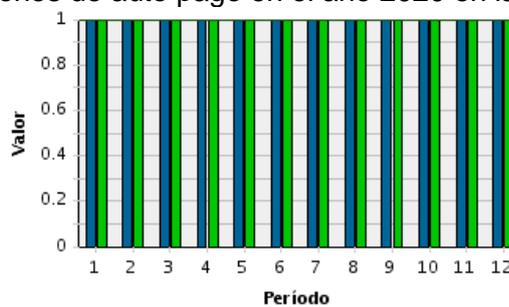
El presupuesto asignado a la Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en el año 2020 era de 94.128,80 dólares americanos, el presupuesto devengado fue de 87.229,04 dólares americanos con lo que el consumo presupuestario fue del 92.67%





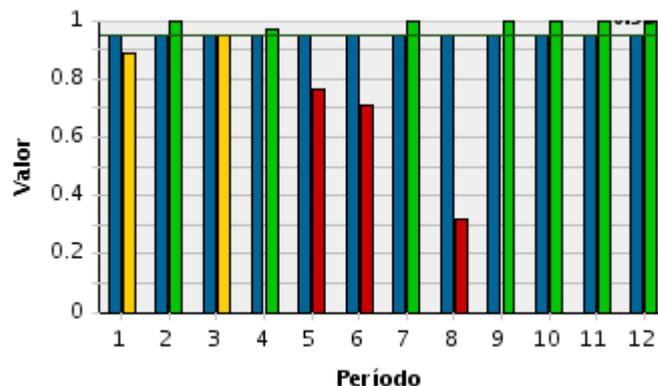
**CADF 01. PORCENTAJE DE NOTIFICACIONES DE AUTO DE PAGO (CARTERA)**

No se recibieron notificaciones de auto pago en el año 2020 en la Coordinación Zonal 4.



**DEAC 01. PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES ATENDIDOS Y CERRADOS DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS.**

En los plazos establecidos se atienden y cierran los requerimientos de servicio de telecomunicaciones, sin embargo, en los meses de mayo, junio y agosto no se pueden cerrar los tickets atendidos por problemas internos y externos. Sin embargo en los meses restantes se atienden y cierran todos los requerimientos ingresados.



**4. OBSERVACIONES**

- El año 2020, ha significado un verdadero reto para la ejecución de las actividades asignadas, la declaración del Estado de Excepción, las medidas del COE Nacional, la reducción de la jornada laboral de 8 a 6 horas repercutieron en el alcance de metas,



para reducir el impacto se prioriza el uso de medios telemáticos, de esta manera se trata de preservar la salud de los funcionarios de la Coordinación Zonal 4, las actividades que exigen presencia de funcionarios se aplazaron para poder ser ejecutadas y mantener su cumplimiento.

- Los planes de contratación se retrasan debido a la restricción de gastos emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas, esto produce la limitación de comisiones de servicio fuera de la provincia de Manabí.
- En el mes de junio de 2020, se realiza el cambio del Analista Jurídico de esta unidad administrativa, los Procesos Administrativos Sancionadores y la emisión de resoluciones se ven retrasados ya que se inicia un levantamiento de casos que se encontraban en el área jurídica desde el año 2018.
- A pesar de las dificultades presentadas anteriormente, la Coordinación Zonal 4 se ajusta a las variantes de control en las metas planificadas para el año 2020, retomando actividades presenciales desde el mes de junio, alcanzado el cumplimiento del 100% de las metas de control asignadas y el 95.91% de las metas generales proyectadas para el año 2020.
- Se han emitido por parte de este órgano desconcentrado 577 informes técnicos distribuidos de la siguiente manera: 398 informes de control técnico del espectro radioeléctrico, 170 informes de control técnico de servicios de telecomunicaciones, 1 informe técnico de control de seguridad de redes de servicios de telecomunicaciones, 1 informe de control de equipos homologados.
- En lo referente a requerimientos presentados por los usuarios se han atendido 614, de los cuales 252 son denuncias, 400 pedidos de información, 361 reclamos y 1 sugerencia.

## 5. CONCLUSIONES

- La Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ha cumplido con el 95.91% de las metas proyectadas para el año 2020.
- La Coordinación Zonal 4 de la ARCOTEL, ha consumido durante el año 2020 el 92.67% del valor de presupuesto asignado.
- No se ha suspendido la atención al usuario durante el año 2020 en la jurisdicción de la Coordinación Zonal 4, a pesar de la suspensión de la jornada laboral presencial.

	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Ing. Gabriela Bohórquez <b>ANALISTA DE TITULOS HABILITANTES Y CONTROL ZONAL 2</b>	
<b>Revisado por:</b>	Ing. David Chávez <b>DIRECTOR TECNICO ZONAL 4</b>	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. David Chávez <b>DIRECTOR TECNICO ZONAL 4</b>	

