

**Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios
(Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0111 de 06 de mayo de 2020)**

Cronograma de implementación del Acuerdo de Nivel de Operación - OLA aplicable al subproceso sustantivo innovado y mejorado en el I semestre de 2021:
"Marginación de Modificaciones Técnicas y Administrativas de Títulos Habilitantes"

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
1	Ingresar la información en el módulo de Servicios en la herramienta GPR acorde al pronunciamiento del MDT a la Matriz de Identificación de Servicios, Taxonomía y Relación con Procesos Internos de la ARCOTEL, anexo DSPI 07.1 (referencia: Oficio Nro. MDT-SCSP-2021-0848-OF de 10 de noviembre de 2021)	ARCOTEL: CPDP	26/11/2021	15/12/2021
2	Preparar propuesta de OLA del Subproceso sustantivo innovado y mejorado en el I semestre de 2021, y solicitar por correo electrónico revisión al MDT	ARCOTEL: CTRP y CPDP	26/11/2021	29/11/2021
3	Solicitar aprobación preliminar del OLA al MDT: SCSP	ARCOTEL: CPGE	30/11/2021	30/11/2021
4	Responder a solicitud de aprobación del OLA	MDT: SCSP	01/12/2021	02/12/2021
5	Ajustar propuesta de OLA coordinando con la unidad dueña del subproceso innovado y mejorado	ARCOTEL: CTRP y CPDP	03/12/2021	03/12/2021
6	Recolectar firmas para formalización del OLA y solicitar su publicación en el portal institucional	ARCOTEL: CPDP	13/12/2021	17/12/2021
7	Solicitar apoyo a la DECS y publicar OLA en portal institucional	ARCOTEL: CPDP y DECS	20/12/2021	20/12/2021
8	Informar al MDT sobre la actualización del módulo de Servicios en la herramienta GPR (actividad 1), remitir el OLA formalizado y reportar su publicación, con copia a DEDA, CTHB, CTRP, CTDE, CTDS, CCON CADF y CPDP.	ARCOTEL: CPGE	21/12/2021	23/12/2021

Donde:

ARCOTEL: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
 CPDP: Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional
 CPGE: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica
 CTDE: Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico
 CTDS: Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones
 CTRP: Unidad Técnica de Registro Público
 CZ05: Coordinación Zonal 05
 CZ06: Coordinación Zonal 06
 GPR: Gobierno Por Resultados
 MDT: Ministerio de Trabajo
 OLA: Acuerdo de Nivel de Operación (*Operational Level Agreement*)
 SCSP: Subsecretario de Calidad en el Servicio Público

(f.) Nombre: Daniela Estrella - CTRP Cargo: Analista de Gestión de Planes Técnicos y Agenda Regulatoria	(f.) Nombre: Víctor Guachi - CTRP Cargo: Responsable de la Unidad Técnica de Registro Público	(f.) Nombre: Guillermo Rodríguez - CTHB Cargo: Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes
(f.) Nombre: Maribel Aguilar - CPDP Cargo: Asistente Profesional 3	(f.) Nombre: Lucía Vaca - CPDP Cargo: Directora de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional	(f.) Nombre: Paola Cando - CPGE Cargo: Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica
Elaboración	Revisión	Aprobación