



ACUERDO DE NIVEL DE OPERACIÓN (OLA)

Código: DSPI-21.2

Versión:1.0

Fecha: AGOSTO 2020

Página: 1 de 3

ACUERDO DE NIVEL DE OPERACIÓN (OLA)

DATOS DE CARÁCTER GENERAL DE LA ENTIDAD

Máxima Autoridad:

Andrés Rodrigo Jácome Cobo

Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL

Misión:

“Regular el uso del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones con la finalidad de garantizar el derecho de acceso a servicios de calidad, convergentes, con precios y tarifas equitativas; gestionar los recursos inherentes a las telecomunicaciones mediante su asignación transparente, equitativa, eficiente y ambientalmente sostenible; controlar el uso del espectro radioeléctrico, y la prestación de servicios de telecomunicaciones con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, seguridad en las comunicaciones y protección de datos personales.”

(Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL, Art. 5, número 5.1).

Visión:

“Ser la Institución que garantice la gestión y desarrollo soberano y efectivo del régimen general de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, a través de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones como sector estratégico, que contribuya al buen vivir.”

(Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL, Art. 5, número 5.2).

El presente documento representa un Acuerdo de Nivel de Operación (OLA) entre la Unidad Técnica de Registro Público - CTRP, y sus usuarios internos para la provisión de los productos resultantes de la ejecución de la Gestión de Registro Público, de la cual forma parte la Marginación de Modificaciones Técnicas y Administrativas de Títulos Habilitantes.

Usuarios Internos	Responsable de Gestión Documental y Archivo Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes Director Técnico de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico Director Técnico de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones Directores Técnicos Zonales 05 y 06 Coordinador Técnico de Control Director Financiero
Producto	<ul style="list-style-type: none">- Razón de inscripción, en caso de aplicar- Oficio de notificación de la marginación del título habilitante, en caso de aplicar- Sistema de Registro de Títulos Habilitantes actualizado- Sistema de Archivo Digital actualizado, en caso de aplicar- Oficio formalizando al poseedor del título habilitante el registro de la marginación del título habilitante, en caso de aplicar- Memorando de entrega de la documentación del título habilitante marginado para archivo central, en caso de aplicar- Memorando para informar internamente la marginación del título habilitante, en caso de aplicar
Proceso	Proceso: Gestión de Registro Público Subproceso: Marginación de Modificaciones Técnicas y Administrativas de Títulos Habilitantes.

Alcance del Acuerdo

El presente acuerdo establece los compromisos internos de operación de la Gestión de Registro Público para cumplir los compromisos internos de operación a fin de asegurar que el subproceso intervenido se preste conforme a la normativa vigente que lo rige.

Vigencia del Acuerdo

El presente acuerdo es válido desde el 01 de enero de 2022, y hasta que perdure la normativa vigente, las políticas institucionales y demás disposiciones aplicables a la Gestión de Registro Público; por lo que, en caso de existir modificaciones al respecto, el presente acuerdo debe ser revisado y actualizado.

Los usuarios internos pueden colaborar en la mejora del subproceso institucional de “Marginación de Modificaciones Técnicas y Administrativas de Títulos



ACUERDO DE NIVEL DE OPERACIÓN (OLA)

Código: DSPI-21.2

Versión:1.0

Fecha: AGOSTO 2020

Página: 2 de 3

Fórmulas de colaboración de las áreas internas en la mejora del proceso. Habilitantes” enviando sus ideas y propuestas de mejora para su atención a los siguientes correos electrónicos:

1. Responsable de Registro Público (contacto: victor.guachi@arcotel.gob.ec)
2. Directora de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional (contacto: lucia.vaca@arcotel.gob.ec)
3. Director de Tecnologías de la Información y Comunicación (contacto: santiago.lasso@arcotel.gob.ec)
4. Director de la CADT (contacto: galo.palacios@arcotel.gob.ec).

DATOS DEL PROCESO

Cargo de Responsable del proveedor (producto)	Responsable de la Unidad Técnica de Registro Público
Cargo del responsable de usuario interno	Responsable de Gestión Documental y Archivo Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes Director Técnico de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico Director Técnico de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones Directores Técnicos Zonales 05 y 06 Coordinador Técnico de Control Director Financiero
Nombre del Proceso	Gestión de Registro Público
Nombre del Subproceso	Marginación de Modificaciones Técnicas y Administrativas de Títulos Habilitantes
Compromisos de Operación	El presente acuerdo define los siguientes compromisos internos de operación de la Gestión de Registro Público para asegurar que el subproceso innovado y mejorado se preste en el tiempo y la forma previstos: <ul style="list-style-type: none"> • Cuidar el cumplimiento de las dimensiones de calidad seleccionadas: fiabilidad de la información, capacidad de respuesta y seguridad/profesionalismo y trato dispensado, con el propósito de mejorar la calidad en la entrega de los productos indicados. • Observar el factor de calidad mejorado a fin de cumplir con el tiempo mejorado para la ejecución del ciclo de la marginación de modificaciones técnicas y administrativas de títulos habilitantes, esto es 1.81 días laborables (media aritmética TO-BE, rango: 1 a 4 días laborables).
Indicador de desempeño	Porcentaje de registros o marginaciones técnicas y administrativas realizadas en el término establecido = (Número de marginaciones inscritas dentro del término establecido / Número de marginaciones recibidas para inscribir en el período) * 100
Nivel de Automatización	Parcialmente en Línea
Tiempo del ciclo del proceso	1,81 días laborables (media aritmética TO-BE)
Estándar del Factor de calidad mejorado	Dimensión de calidad: Fiabilidad de la información, Capacidad de respuesta, Seguridad/Profesionalismo y trato dispensado Factor de calidad: Ciclo de marginación de modificaciones técnicas y administrativas de títulos habilitantes (1,81 días laborables media aritmética TO-BE en condiciones óptimas de trabajo, esto es contar con 01 Responsable de Unidad, 10 servidores operativos y 01 Asistente de Unidad).

(f.) Nombre: Daniela Estrella Cargo: Analista de Gestión de Planes Técnicos y Agenda Regulatoria	(f.) Nombre: Víctor Guachi Cargo: Responsable de la Unidad Técnica de Registro Público	(f.) Nombre: Guillermo Rodríguez Cargo: Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes
--	--	---



ACUERDO DE NIVEL DE OPERACIÓN (OLA)

Código: DSPI-21.2

Versión:1.0

Fecha: AGOSTO 2020

Página: 3 de 3

(f.) Nombre: Maribel Aguilar Cargo: Asistente Profesional 3	(f.) Nombre: Lucía Vaca Cargo: Directora de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional	(f.) Nombre: Paola Cando Cargo: Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica
Elaboración	Revisión	Aprobación