



RESOLUCIÓN No. ST-2014- 0013

**Ing. Fabián Jaramillo Palacios
SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES**

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador (R.O. No. 449 de 20 de octubre de 2008), señala que: "La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias, tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.";

Que, el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: "Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general";

Que, el artículo 35 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, entre otras funciones, le otorga a esta Superintendencia las siguientes: "b) El control y monitoreo del espectro radioeléctrico; c) El control de los operadores que exploten servicios de telecomunicaciones; d) Supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión para la explotación de los servicios de telecomunicaciones; f) Controlar la correcta aplicación de los pliegos tarifarios aprobados por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL); h) Juzgar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en esta Ley e, i) Las demás que le asigne la ley y el reglamento.";

Que, la Ley de Radiodifusión y Televisión, reformada por la Disposición Reformatoria Tercera de la Ley Orgánica de Comunicación, R.O. 022-3S, del 25 de junio de 2013 establece "En lo concerniente a la aplicación de la Ley de Radiodifusión y Televisión son atribuciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones: Controlar las bandas del espectro radioeléctrico destinadas por el Estado para radiodifusión y televisión, de acuerdo con esta Ley y sus reglamentos";

Que, en el Registro Oficial No. 294 de 6 octubre de 2010 se publicó la Ley Orgánica del Servicio Público, estableciéndose el marco jurídico para el desarrollo institucional, para lograr el permanente mejoramiento, la eficiencia, la eficacia, la calidad y la productividad del Estado y de sus instituciones;

Que, el Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, expedido mediante Resolución No. ST-2013-0346 de 19 de julio de 2013, establece dentro de las atribuciones y responsabilidades asignadas a la Coordinación de Gestión de la Calidad, elaborar y actualizar el Manual de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones;



Que, como parte de la planificación anual institucional para el año 2013, en el Plan Anual de Trabajo (PAT) de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad se estableció la meta específica: "Crear el Manual de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones hasta diciembre de 2013 e incorporar los procesos levantados";

Que los procesos institucionales deben ser vistos y entendidos de una forma sistémica, es decir, considerando la interrelación que existe entre los mismos;

Que, se requiere mantener un archivo de los procedimientos internos documentados y difundirlos de forma adecuada;

Que, se requiere actualizar en forma permanente la normativa interna de este Organismo de Control Técnico, con la finalidad de optimizar de mejor manera sus recursos y lograr una mayor eficiencia institucional; y,

En ejercicio de las atribuciones previstas en el artículo 13, acápite III "Atribuciones y Responsabilidades", número 10 del Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, expedido mediante Resolución ST-2013-0346 de 19 de julio de 2013;

RESUELVE:

Artículo 1.- Expedir el MANUAL DE PROCESOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES, contenido como Anexo, y que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Delegar al Director Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad la actualización y aprobación de modificaciones en el Manual de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

De la ejecución de la presente Resolución, se encarga a todos los Órganos Administrativos de esta Superintendencia de Telecomunicaciones.

Dado en Quito,

15 ENE. 2014


Ing. Fabián Jaramillo Palacios

SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN



MANUAL DE PROCESOS

DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

Quito, Diciembre de 2013

Este documento presenta una recopilación de los Manuales de Procedimiento institucionales, en los que se detallan los procedimientos técnicos, administrativos, financieros y legales que se desarrollan en la Superintendencia de Telecomunicaciones.



10.13	Macroproceso.- Gestionar el Patrocinio Institucional.....	10
10.14	Macroproceso.- Ejecutar, Coordinar y Supervisar la Acción Coactiva.....	10
11.	CAPÍTULO III: PROCESOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL CONOCIMIENTO.....	11
11.1	Macroproceso.- Gestionar los Procesos Financieros.....	11
11.2	Macroproceso.- Gestionar los Procesos Administrativos.....	11
11.3	Macroproceso.- Gestionar la Contratación Pública.....	11
11.4	Macroproceso.- Administrar el Talento Humano.....	11
11.5	Macroproceso.- Gestionar la Salud Ocupacional.	11
11.6	Macroproceso.- Gestionar el Conocimiento.	11
11.7	Macroproceso.- Auditar Internamente.	11
11.8	Macroproceso.- Gestionar la Documentación y los Archivos Institucionales.	11
12.	CAPÍTULO IV: PROCESOS DESCONCENTRADOS.....	11
12.1	Macroproceso.- Planificar y evaluar la gestión regional.	11
12.2	Macroproceso.- Controlar el espectro radioeléctrico.	11
12.3	Macroproceso.- Vigilar y Controlar a los Servicios de Telecomunicaciones y sistemas de audio y video por suscripción.....	11
12.4	Macroproceso.- Auditar el sector de las telecomunicaciones.	11
12.5	Macroproceso.- Combatir la operación no autorizada de estaciones de radiodifusión, televisión y sistemas de audio y video por suscripción y el fraude de los servicios de telecomunicaciones.....	11
12.6	Macroproceso.- Controlar la certificación y operación de equipos de telecomunicaciones.....	11
12.7	Macroproceso.- Sustanciar procedimientos administrativos sancionatorios.....	11
12.8	Macroproceso.- Atender requerimientos y gestionar la participación ciudadana.	11
12.9	Macroproceso.- Brindar soporte de los servicios tecnológicos de telecomunicaciones.....	11
12.10	Macroproceso.- Desarrollar acciones en procesos judiciales.....	11
12.11	Macroproceso.- Ejecutar la acción coactiva regional.....	11
12.12	Macroproceso.- Gestionar los procesos financieros regionales.	12
12.13	Macroproceso.- Gestionar los procesos administrativos regionales.	12
12.14	Macroproceso.- Gestionar la contratación pública regional.....	12
12.15	Macroproceso.- Administrar el talento humano regional.....	12
12.16	Macroproceso.- Gestionar la documentación y los archivos regionales.....	12



que, mediante Resolución No. ST-2012-0001 de 5 de enero de 2012, se expidió el Estatuto Orgánico por Procesos de la SUPERTEL.

Adicionalmente, con el objeto de proporcionar a la institución una guía clara, uniforme y estándar para el levantamiento de procesos, en un marco óptimo de administración de costos, recursos y tiempo, mediante Resolución ST-2013-0068 del 25 de enero de 2013, se expidió la Metodología de Levantamiento de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Tomando en cuenta que se requiere actualizar en forma permanente la normativa interna de este Organismo Técnico de Control, con la finalidad de optimizar sus recursos y lograr mayor eficiencia institucional, mediante Resolución ST-2013-0309 del 2 de julio de 2013, se expidieron las políticas para efectuar el levantamiento, documentación, aprobación y difusión de los procesos, procedimientos e instructivos institucionales.

En la citada Resolución ST-2013-0309, se señala que el Manual de Procedimientos, será el documento técnico resultante del levantamiento y documentación de los procesos institucionales, el cual será revisado por el(los) dueño(s) del proceso y aprobado por el Intendente Nacional de Control Técnico o por el Intendente Nacional de Gestión, según corresponda; y que los Manuales de Procedimientos serán archivados como parte del Manual de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el cual será creado por la Dirección Nacional de Planificación.

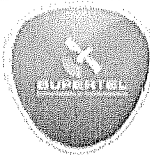
3. OBJETIVO

Los objetivos del Manual de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones son los siguientes:

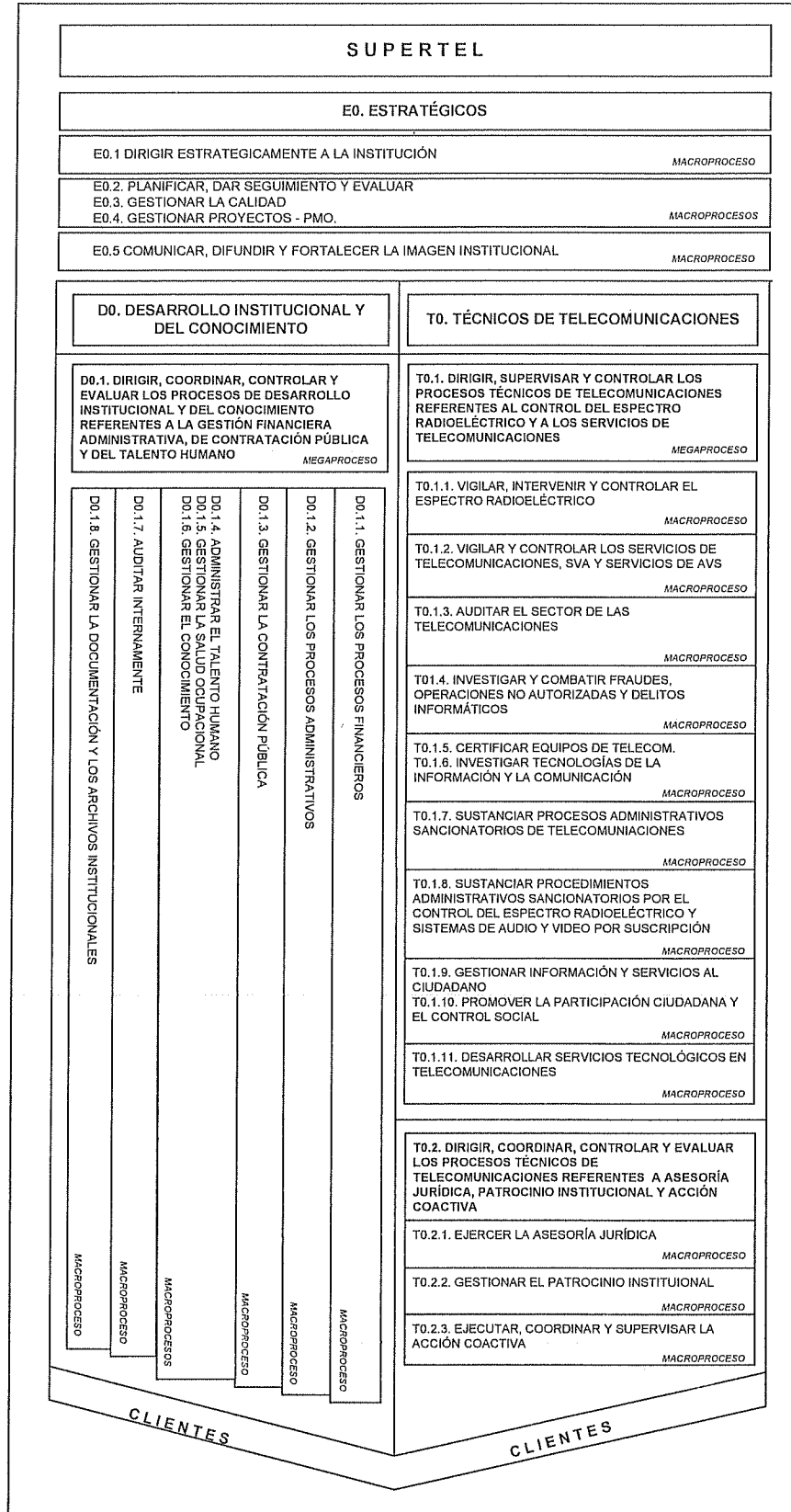
- Contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación de los diferentes procesos que se desarrollan en la Superintendencia de Telecomunicaciones, y que sirva como un instrumento de apoyo y mejora institucional.
- Mantener un archivo ordenado, secuencial y detallado de los procedimientos internos documentados y aprobados.

4. ALCANCE

El presente documento aplica para todos los Órganos Administrativos de la Superintendencia de Telecomunicaciones involucrados y participantes en los distintos procesos institucionales. Los procedimientos contenidos en el presente manual, son de cumplimiento y seguimiento en el marco del modelo de gestión por procesos, enfocado hacia los clientes, los resultados y haciendo énfasis en la mejora continua de los procesos.



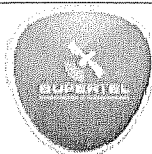
6. CADENA DE VALOR





8. GRADO DE MADUREZ DE LOS PROCESOS

NIVEL	GRADO DE MADUREZ	ESTADO	CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO	APORTE TECNOLÓGICO
1	Estado de Gestión Inicial	Proceso impredecible y control reactivo	Los procesos presentan una alta variabilidad que se refleja en no estar probados y en la incapacidad de repetir éxitos. Los procedimientos no han sido definidos ni registrados formalmente. Se exceden con frecuencia los presupuestos. No existe una planeación del producto y el éxito depende del esfuerzo individual. No hay documentación de procesos.	Ninguno
2	Estado de Gestión Definido	Gestión básica del proceso	El ambiente del proceso no es estable y no existe un conocimiento formal de su operatividad. Los procesos se planean y ejecutan de acuerdo con políticas generales y estándares definidos. El proceso está definido y se han elaborado procedimientos que son aplicados esporádicamente o de manera incompleta, el éxito depende exclusivamente del esfuerzo individual de las personas involucradas. Existe una documentación básica de los procesos. Se cuenta con escaso entrenamiento y formación.	Escaso
3	Estado de Gestión Organizado	Proceso organizado y eventualmente proactivo	El proceso está estandarizado y se ejecuta de acuerdo con lo documentado. El proceso está adecuadamente descrito y entendido en cuanto a normas, procedimientos, herramientas y métodos. Cada proceso está caracterizado, es decir, cuenta con objetivo, entradas, actividades y salidas. Esto es la base de su mejoramiento. Existe un entendimiento de las relaciones mutuas entre actividades y medidas del proceso. Se realizan esfuerzos para planificar y controlar los resultados. Se ejecutan acciones correctivas cuando se identifican los problemas. Existe entrenamiento y formación.	Apoyo a gran parte o todas las actividades del proceso
4	Estado de Gestión Cuantitativo	Control cuantitativo del proceso	El proceso se encuentra documentado y estandarizado y se verifica su aplicación. Los productos y servicios se integran eficientemente y a costos adecuados. Se han establecido procedimientos, registros de control y monitoreo e indicadores de medición cuantitativos para evaluar los productos y servicios. Se realizan acciones de corrección preventivas y los productos tienen una calidad predecible. Existen objetivos e indicadores cuantitativos sustentados en las necesidades de los clientes internos y externos. Hay entendimiento estadístico sobre la calidad y el desempeño del proceso, lo que apoya la toma de decisiones basada en hechos. Se identifican las causas de la variación de procesos. Existe entrenamiento y formación calificada.	Sistemas de información relacionados
5	Estado de Gestión Optimizado	Mejora continua del proceso	El proceso ha sido optimizado al máximo. Los productos y servicios se generan bajo estándares de calidad especificados y se tiene control de la productividad. Existe un entendimiento pleno de lo que significan los procesos de control, medición y evaluación. Se desarrollan permanentemente ideas innovadoras respecto de la eficiencia y competitividad. Se realizan auditorías y verificaciones periódicas, respaldadas por la alta dirección. La organización continuamente mejora sus procesos basada en un entendimiento cuantitativo de las causas comunes de variación de estos. Se establecen y continuamente se revisan los objetivos cuantitativos de mejora de procesos. Se analizan con detenimiento las causas comunes de variación del proceso para mejorar su funcionamiento y alcanzar los objetivos cuantitativos de mejora establecidos. La organización se enfoca en la innovación y en la implantación de tecnología para lograr una ventaja competitiva.	TI integrada

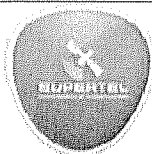


11. CAPÍTULO III: PROCESOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL CONOCIMIENTO

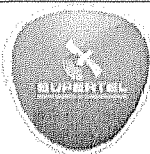
- 11.1 Macroproceso.- Gestionar los Procesos Financieros.
- 11.2 Macroproceso.- Gestionar los Procesos Administrativos.
- 11.3 Macroproceso.- Gestionar la Contratación Pública.
- 11.4 Macroproceso.- Administrar el Talento Humano.
- 11.5 Macroproceso.- Gestionar la Salud Ocupacional.
- 11.6 Macroproceso.- Gestionar el Conocimiento.
- 11.7 Macroproceso.- Auditar Internamente.
- 11.8 Macroproceso.- Gestionar la Documentación y los Archivos Institucionales.

12. CAPÍTULO IV: PROCESOS DESCONCENTRADOS

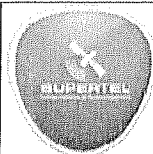
- 12.1 Macroproceso.- Planificar y evaluar la gestión regional.
- 12.2 Macroproceso.- Controlar el espectro radioeléctrico.
- 12.3 Macroproceso.- Vigilar y Controlar a los Servicios de Telecomunicaciones y sistemas de audio y video por suscripción.
- 12.4 Macroproceso.- Auditar el sector de las telecomunicaciones.
- 12.5 Macroproceso.- Combatir la operación no autorizada de estaciones de radiodifusión, televisión y sistemas de audio y video por suscripción y el fraude de los servicios de telecomunicaciones.
- 12.6 Macroproceso.- Controlar la certificación y operación de equipos de telecomunicaciones.
- 12.7 Macroproceso.- Sustanciar procedimientos administrativos sancionatorios.
- 12.8 Macroproceso.- Atender requerimientos y gestionar la participación ciudadana.
- 12.9 Macroproceso.- Brindar soporte de los servicios tecnológicos de telecomunicaciones.
- 12.10 Macroproceso.- Desarrollar acciones en procesos judiciales.
- 12.11 Macroproceso.- Ejecutar la acción coactiva regional.



NOMBRE		DESCRIPCIÓN
CADENA DE VALOR		Es un concepto teórico que permite describir el mayor esfuerzo en lograr la fluidez de los procesos centrales de la Institución, lo cual implica una interrelación funcional a fin de generar valor a los clientes de la SUPERTEL.
CALIDAD		Satisfacción plena de las necesidades de los clientes de la SUPERTEL y de sus usuarios por medio de un proceso de mejora continua.
CERTIFICADO CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	DE	Documento generado por organismos de reconocido prestigio, que contiene las especificaciones técnicas de un determinado equipo de telecomunicaciones.
CLIENTE		Entidad, persona o empresa ajena a la SUPERTEL, es el objeto principal para y por el cual se llevan a cabo las actividades de esta Institución, constituyéndose en su razón de ser.
CONATEL		Consejo Nacional de Telecomunicaciones
CONCESION		Contrato mediante el cual se otorga a una persona natural o jurídica el derecho a explotar servicios de Telecomunicaciones.
CONCESIONARIO		Persona natural o jurídica autorizada a la explotación de servicios de radiocomunicaciones.
CONTROL		Proceso cuyo objetivo es la detección de logros y desviaciones para evaluar la ejecución de programas y acciones, así como aplicar las medidas correctivas necesarias. La acción de control puede producirse permanentemente, periódicamente o eventualmente durante un proceso determinado o parte de este, a través de la medición de resultados.
COORDINACIÓN		Es el proceso de integración de acciones administrativas, legales, jurídicas, financieras o técnicas de una o varias instituciones, órganos, Direcciones Nacionales, Intendencias o Delegaciones Regionales, personas, servidores o trabajadores, que tienen como finalidad obtener de las distintas áreas de trabajo la unidad de acción necesaria para contribuir al mejor logro de los objetivos, así como armonizar la actuación de las partes en tiempo, espacio, utilización de recursos y producción de bienes y servicios para lograr conjuntamente las metas preestablecidas.
ENTIDADES		Organismos técnicos reconocidos por el CONATEL que



NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	monitoreos, verificaciones, mediciones, etc.); así como de las actividades financieras, administrativas, legales, informáticas, etc. del Organismo.
INSTRUCTIVO	Es el complemento de los manuales de procedimientos e incluye las especificaciones detalladas para la realización de una actividad determinada, haciendo énfasis en cómo se hace.
MACROPROCESO	Es la agrupación de procesos institucionales acorde a su naturaleza.
MANUAL	Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática, información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los Órganos Administrativos de la Institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado a su personal.
MAPA DE PROCESOS	Representación gráfica que ayuda a visualizar los macroprocesos que existen en la SUPATEL, su agrupamiento e interrelación con sus clientes.
MEGAPROCESO	Es la estructuración de macroprocesos articulada acorde a la naturaleza de los mismos.
MISIÓN	Expresa la razón de ser de la SUPATEL y determina su fin esencial, permitiendo identificar su diferenciación.
OPERADORA	Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, habilitada legalmente para la explotación, prestación y/u operación de los servicios de telecomunicaciones.
ORGANIGRAMA	Es la representación gráfica de la estructura organizacional de la SUPATEL, la cual informa acerca de la distribución de la autoridad, los diferentes niveles de jerarquía, la relación entre ellos y la agrupación conforme a la responsabilidad por procesos.
ÓRGANO ADMINISTRATIVO	Unidad a la que se atribuye una misión, un responsable y un conjunto de atribuciones y responsabilidades específicas acorde a los procesos institucionales a los cuales debe responder.
PRINCIPIOS	Constituyen la filosofía que orienta a la gestión de la SUPATEL, constituyendo un marco de actuación para



NOMBRE	DESCRIPCIÓN
USUARIO INTERNO	Servidor de la SUPERTEL que toma como insumo para la ejecución de sus actividades, productos o servicios que resultan de la realización de procesos institucionales; o, que genera productos o servicios para la práctica de otros procesos institucionales.
VISIÓN	Es la proyección hacia el futuro de la SUPERTEL, en torno a la cual se articulan los objetivos, las metas y las estrategias que garantizan el logro de su misión.

14. ANEXOS

14.1 Estatuto Orgánico por Procesos.

14.2 Metodología de Levantamiento de Procesos.

14.3 Resolución para expedir las políticas para efectuar el levantamiento, documentación, aprobación y difusión de los procesos, procedimientos e instructivos institucionales.

14.4 Formato para generar la documentación y aprobación de los Instructivos Institucionales de la Superintendencia de Telecomunicaciones.



Que, como parte de la planificación anual institucional para el año 2013, en el Plan Anual de Trabajo (PAT) de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad se estableció la meta específica: "Crear el Manual de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones hasta diciembre de 2013 e incorporar los procesos levantados";

Que los procesos institucionales deben ser vistos y entendidos de una forma sistémica, es decir, considerando la interrelación que existe entre los mismos;

Que, se requiere mantener un archivo de los procedimientos internos documentados y difundirlos de forma adecuada;

Que, se requiere actualizar en forma permanente la normativa interna de este Organismo de Control Técnico, con la finalidad de optimizar de mejor manera sus recursos y lograr una mayor eficiencia institucional; y,

En ejercicio de las atribuciones previstas en el artículo 13, acápite III "Atribuciones y Responsabilidades", número 10 del Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, expedido mediante Resolución ST-2013-0346 de 19 de julio de 2013;

RESUELVE:

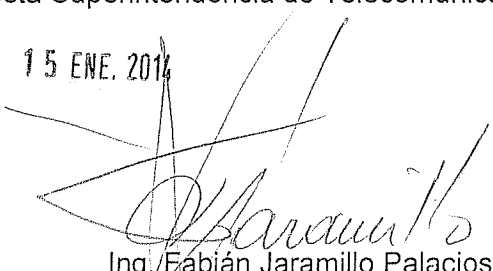
Artículo 1.- Expedir el MANUAL DE PROCESOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES, contenido como Anexo, y que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Delegar al Director Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad la actualización y aprobación de modificaciones en el Manual de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

De la ejecución de la presente Resolución, se encarga a todos los Órganos Administrativos de esta Superintendencia de Telecomunicaciones.

Dado en Quito,

15 ENE. 2014


Ing. Fabián Jaramillo Palacios

SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES

(COPIA)

Claudio Rosas/Luis Holguín/Oswaldo Ramón/Alecandra Villavicencio.

02/01/2014