



Universidad del Azuay

Facultad de Administración de Empresas

Escuela de Ciencias de la Administración

“PROYECTO PARA LA REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL Y
OPITIMIZACION DE LOS PRINCIPALES PROCESOS DE LA DIRECCION REGIONAL
DEL AUSTRO DE LA SECRETARIA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES”

Trabajo de Graduación previo a la obtención del Título de Ingeniera
Comercial

Autora: Nayla Bernal Ramírez

Director: Ing. Iván Astudillo Córdova.

Cuenca-Ecuador

2009



Dedicatoria:

Dedico el presente trabajo a mis padres Iván y Norma, quienes han sido la fuerza y la motivación de superación y el impulso para culminar mi carrera profesional, espero devolver algún día poco de lo mucho que me han brindado, gracias por su apoyo.

Nayla Bernal Ramírez

Agradecimiento:

Quiero expresar mi sincero agradecimiento al ingeniero Iván Astudillo Córdova, gracias a su apoyo y conocimientos fue posible la realización del presente trabajo.

Agradezco también a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, Dirección Regional del Austro muy especialmente al ingeniero Edgar Ochoa Figueroa por haberme brindado la información necesaria y por toda la colaboración prestada.

Finalmente mi agradecimiento a la Universidad del Azuay que fue la casa que me formó académicamente los últimos cinco años y que me preparó como profesional.

Nayla Bernal Ramírez

Resumen

El contenido de la presente tesis se enfoca en la formulación de la propuesta de la estructura orgánica y optimización de procesos de la Dirección Regional del Austro de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la misma que ejecuta las políticas dictadas por el CONATEL para regular los servicios de telecomunicaciones del Ecuador.

Para su implementación se toman en consideración los antecedentes, la situación actual y futura de la Dirección Regional del Austro en el ámbito administrativo, político, económico y técnico con el fin de identificar las áreas críticas y proponer estrategias para el logro de los objetivos planteados en la presente tesis.

La creación de una nueva estructura de cargos y funciones permitirá la consolidación de un equipo de trabajo multidisciplinario con aptitudes y capacidades adaptadas a las necesidades de la Institución.

Abstract

The content of this study focuses on the formulation of the reengineering organizational structure and process optimization of the Dirección Regional del Austro of the Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, which implements the politics issued by the CONATEL to regulate telecommunications services.

To implement it is considered the background and present and future situation of the Dirección Regional del Austro such as administrative, political, economic and technical in order to identify critical areas and to propose strategies for achieving the goals outlined in this thesis.

The creation of a new structure of chages and functions allow the consolidation of a multidisciplinary team with skills and capabilities tailored to the needness of the institution.

.

Responsabilidad

Todos los criterios constantes en el presente trabajo son de entera y exclusiva responsabilidad de su autora.

Nayla Bernal Ramírez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	
1. ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1. La Secretaria Nacional de Telecomunicaciones.....	4
1.1.1. Análisis Ambiental.....	8
1.1.1.1. Ambiente Social.....	12
1.1.1.2. Ambiente Industrial.....	24
1.1.1.3. Ambiente Interno.....	27
CAPÍTULO 2	
2. SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA.....	52
2.1. Dirección Regional del Austro.....	52
2.1.1. Estructura Organizacional Funcional.....	55
2.1.1.1 Áreas que la integran.....	56
2.2.2. Manual de Procesos.....	64

CAPÍTULO 3

3. REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL.....	66
3.1. Planteamiento de la estructura.....	67
3.1.1. Formulación de los escenarios.....	68
3.1.2. Organización.....	69
3.1.3. Recursos necesarios.....	81
3.1.3.1. Recursos Humanos.....	81
3.1.3.2. Recursos Financieros.....	82
3.1.3.3. Recursos Físicos.....	83
3.1.4. Aspectos de Marketing.....	88
3.1.4.1. Cambios en la Dirección de Marketing.....	88
3.1.4.2. Las funciones de la Dirección de Marketing.....	89

CAPÍTULO 4

4. OPTIMIZACION DE PROCESOS.....	93
4.1. Procesos principales.....	94
4.2. Indicadores de Gestión.....	97
4.3. Propuestas y metas.....	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
ANEXOS.....	109

Anexo No. 1.- Listado de empresas de telecomunicaciones

Anexo No. 2.- Manual de Procesos de la Dirección Regional del Austro

Anexo No. 3.- Análisis Y Descripción de Puestos

Anexo No. 4.- Definición de los factores y asignación de puntos a cada subfactor

Anexo No. 5.- Indicadores de Gestión

BIBLIOGRAFÍA.....x

GRÁFICOS:

Gráfico No. 1: Tasa de participación del PIB.....14

Gráfico No. 2: Distribución del mercado de telecomunicaciones por ventas.....19

Gráfico No. 3: Distribución del total de telefonía fija.....20

Gráfico No. 4: Crecimiento de la telefonía móvil a nivel mundial.....21

Gráfico No. 5: Relación de telefonía fija y telefonía móvil.....22

Gráfico No. 6: Ingreso de trámites por mes.....53

Gráfico No. 7: Ingreso de trámites por año.....54

CUADROS:

Cuadro No. 1: Participación de las Telecomunicaciones en el PIB.....14

Cuadro No. 2: Número de abonados por operadora de telefonía fija.....20

Cuadro No. 3: Número de abonados por operadora de telefonía móvil.....21

Cuadro No. 4: Número de usuarios de internet a nivel nacional en el 2008.....22

Cuadro No. 5: Número de usuarios de internet a nivel nacional por año.....23

Cuadro No. 6: Valoración de puestos aplicado a la DRA.....74

INTRODUCCIÓN

La estructura de la Organización es un instrumento básico para la consecución de la estrategia. Toda actividad humana organizada plantea dos requisitos, a su vez fundamentados y opuestos: la división del trabajo en diferentes tareas que se han de ejecutar y la coordinación de las mismas.

La Optimización de Procesos ayuda a las organizaciones a implementar la metodología de desarrollo que mejor se adecue a sus objetivos tecnológicos y del negocio.

En el presente trabajo se realizará una Reestructuración Organizacional y Optimización de los principales procesos de la Dirección Regional del Austro de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, ubicado en la ciudad de Cuenca, la misma que regula los servicios de telecomunicaciones con transparencia, efectividad y eficacia en beneficio del desarrollo del sector y del país para llegar a ser un referente en el sector público, con liderazgo y excelencia en la administración de los recurso, la regulación de las telecomunicaciones y el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación.

Desde sus inicios en 1996 la Dirección Regional del Austro de la SENATEL ha experimentado un crecimiento sostenido de sus actividades provocado por el ingreso diario de una gran cantidad de solicitudes, peticiones, y trámites administrativos brindando un servicio basado en principios y estrategias institucionales.

El trabajo está desarrollado en cuatro capítulos:

- El primer capítulo hace referencia al ambiente externo e interno de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

- El segundo capítulo hace referencia a la situación actual de la Dirección Regional del Austro de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.
- El tercer capítulo trata del planteamiento de una Reestructuración Organizacional en la Dirección Regional del Austro de la SENATEL.
- El cuarto capítulo trata de planteamiento del modelo para optimizar los principales procesos de la Dirección Regional del Austro de la SENATEL.

CAPITULO 1

Aspectos Generales

Secretaría Nacional de Telecomunicaciones

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. SECRETARÍA NACIONAL DE TLECOMUNICACIONES

Reseña Histórica

Las telecomunicaciones en el Ecuador han tenido un impulso vertiginoso en los últimos años, que ha representado un importante insumo del desarrollo del país

A lo largo del tiempo se han generado varios cambios relacionados a los entes encargados de la administración del sector de las telecomunicaciones. Así, en febrero de 1971, el Gobierno del doctor José María Velasco Ibarra, fusionó a la Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL y a las empresas de teléfonos de Quito ETQ y Guayaquil ETG con la empresa Cables y Radio del Estado, constituyendo dos compañías regionales bajo el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

De esta manera, en Octubre de 1972 se crea el Instituto Ecuatoriano de Telecomunicaciones IETEL con sus dos divisiones, la Región 1 para las provincias del norte y del oriente y la Región 2 para las provincias de la costa y del sur del país, excepto Esmeraldas, año en el cual el Gobierno Nacional impuso el marco regulatorio de las telecomunicaciones como necesidad de desconcentrar las funciones de Estado, esto es la regulación, planificación y operación.

El sistema monopólico estatal consideró necesario un giro hacia un nuevo esquema acorde a los cambios acelerados que el mercado exigía. Para 1990 las telecomunicaciones se caracterizaban por un crecimiento acelerado, reflejado en la instalación de 537,895 líneas telefónicas que representaban aproximadamente 18 por cada 100 habitantes y para 1991 el servicio ya era automático en un 75 por ciento a nivel nacional.

El 10 de agosto de 1992, el Congreso aprobó la Ley Especial de Telecomunicaciones lo cual dio paso a una reestructuración de sector de las Telecomunicaciones. El IETEL se transformó en EMETEL (Empresa Estatal de Telecomunicaciones), conformada por 3 regionales, con bases en Quito, Guayaquil y Cuenca. Un aspecto importante de esta Ley fue permitir que se separen las funciones de los operadores y de los organismos regulatorios y de control. De esta manera se crea la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPTTEL) como un nuevo organismo para la regulación y el control, sujeto a la vigilancia del Congreso Nacional.

Posteriormente, surgen nuevas expectativas sobre la necesidad de modificar esta Ley, pues se argumentaba la concentración de funciones en un solo organismo público (la Superintendencia de Telecomunicaciones), el mismo que ejercía simultáneamente atribuciones de regulación y control en el sector de telecomunicaciones, además de la queja continua de los usuarios por la falta de apoyo e interés gubernamental para el crecimiento y desarrollo del sector, estos dos aspectos constituyeron el factor principal que impulsó a la aprobación de la Ley Especial de Telecomunicaciones promulgada el 30 de agosto de 1995, mediante la cual se crean el Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL como ente de administración y regulación de la telecomunicaciones, incluyendo el Espectro Radioeléctrico como ente Administrador de la Telecomunicaciones en el Ecuador ante la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) con las facultades para ejercer la representación a nombre del estado; la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones SENATEL, como ente encargado de la ejecución e implementación de las políticas y regulación de telecomunicaciones emanadas del CONATEL, incluyendo el plan nacional de frecuencias aprobado por el CONATEL (excepto las bandas de radio y televisión que son administrados por la CONARTEL y las de servicio móvil marítimo administrados por la Armada Nacional); y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPTTEL) como el organismo de control y monitoreo del Espectro Radioeléctrico, así como la supervisión y control de operadores y concesionarios.

La Ley Reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones crea las condiciones legales para permitir al Ecuador pase de un estado monolítico de los servicios a un estado regulador, que posibilite generar fuentes de ingresos mediante la apertura de todos los servicios a la libre competencia.

El artículo innumerado 1 de la Ley Reformativa a la Ley a la Ley Especial de Telecomunicaciones establece que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones tendrá la representación del Estado para ejercer, a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones, y es la Administración de Telecomunicaciones del Ecuador ante la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Por su parte, el artículo innumerado 4 del mismo cuerpo legal, destaca la creación de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, como ente encargado de la ejecución de la política de telecomunicaciones en el país, con domicilio en la ciudad de Quito.

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) cuenta con su Reglamento Orgánico Estructural y Funcional, aprobado mediante Resolución 655-25-CONATEL 2003 del 28 de octubre de 2003.

El Reglamento Orgánico, Estructural y Funcional de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones se aprobó mediante Resolución 332-09-CONATEL-2001 del 18 de julio de 2001.

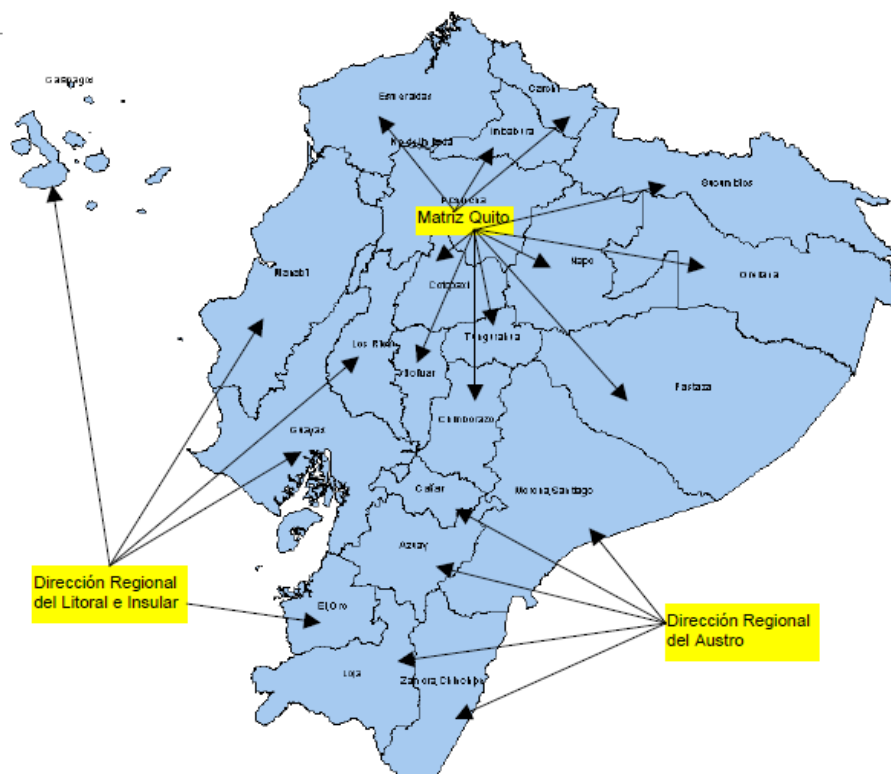
El Plan Estratégico de la SENATEL para el quinquenio 2006-2010, fue aprobado mediante Resolución No. SNT-2006-0008 del 19 de enero de 2006.

Para enfrentar el nuevo reto, tanto la CONATEL como la SENATEL vienen trabajando conjuntamente por el fortalecimiento del sector de las telecomunicaciones, dirigiendo sus esfuerzos hacia la consolidación de un mercado en apertura, con alto nivel competitivo, dentro de un marco jurídico con garantías y seguridad jurídica.

¹ Suplemento Histórico, Carlos Usbeck W.

La SENATEL, presta sus servicios a nivel nacional, para lo cual se apalanca en dos unidades administrativas denominadas: Dirección Regional del Austro, localizada en Cuenca y Dirección Regional del Litoral e Insular, localizada en Guayaquil, conjuntamente con la matriz que se encuentra en la ciudad de Quito. El área de cobertura de cada una de estas unidades administrativas y la matriz es:

- Matriz Quito: Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Bolívar, Tungurahua, Chimborazo, Sucumbíos, Orellana, Napo; y Pastaza.
- Dirección Regional del Austro: Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago; y, Zamora Chinchipe.
- Dirección Regional del Litoral e Insular: Guayas, Manabí, Los Ríos, El Oro; y, Galápagos.



² Manual de Calidad MC-CGM-01v06.

1.1.1. Análisis Ambiental



Antes de que una organización inicie la formulación de sus estrategias, debe analizar el ambiente externo para identificar las oportunidades y amenazas y su ambiente interno para detectar sus fortalezas y debilidades. El análisis ambiental es la vigilancia, evaluación y difusión de información desde los ámbitos externo e interno hasta el personal clave de la organización.

Fortalezas.

- Facultar a fortalecer políticas de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones.
- Adecuado nivel de profesionales.
- Experiencia y conocimiento especializado del sector de telecomunicaciones.
- Sistema remunerativo competitivo.

Debilidades.

- Falta de determinación de indicadores para medir la eficiencia.
- Baja cultura institucional de investigación sobre regulación de telecomunicaciones, las tecnologías y el mercado.
- Débil cultura de planificación.
- Marco legal desactualizado.
- Ausencia de políticas de capacitación.
- Débil promoción de la imagen institucional.
- Inestabilidad en la continuidad de la gestión.
- Baja comunicación institucional.
- Diversos niveles de compromiso y sentido de pertenencia institucional.
- Concentración de la administración en la oficina matriz.
- Inexistencia de una Política de Fortalecimiento Institucional.
- Falta de Autonomía Financiera y no disponibilidad de recursos financieros por autogestión.

Oportunidades.

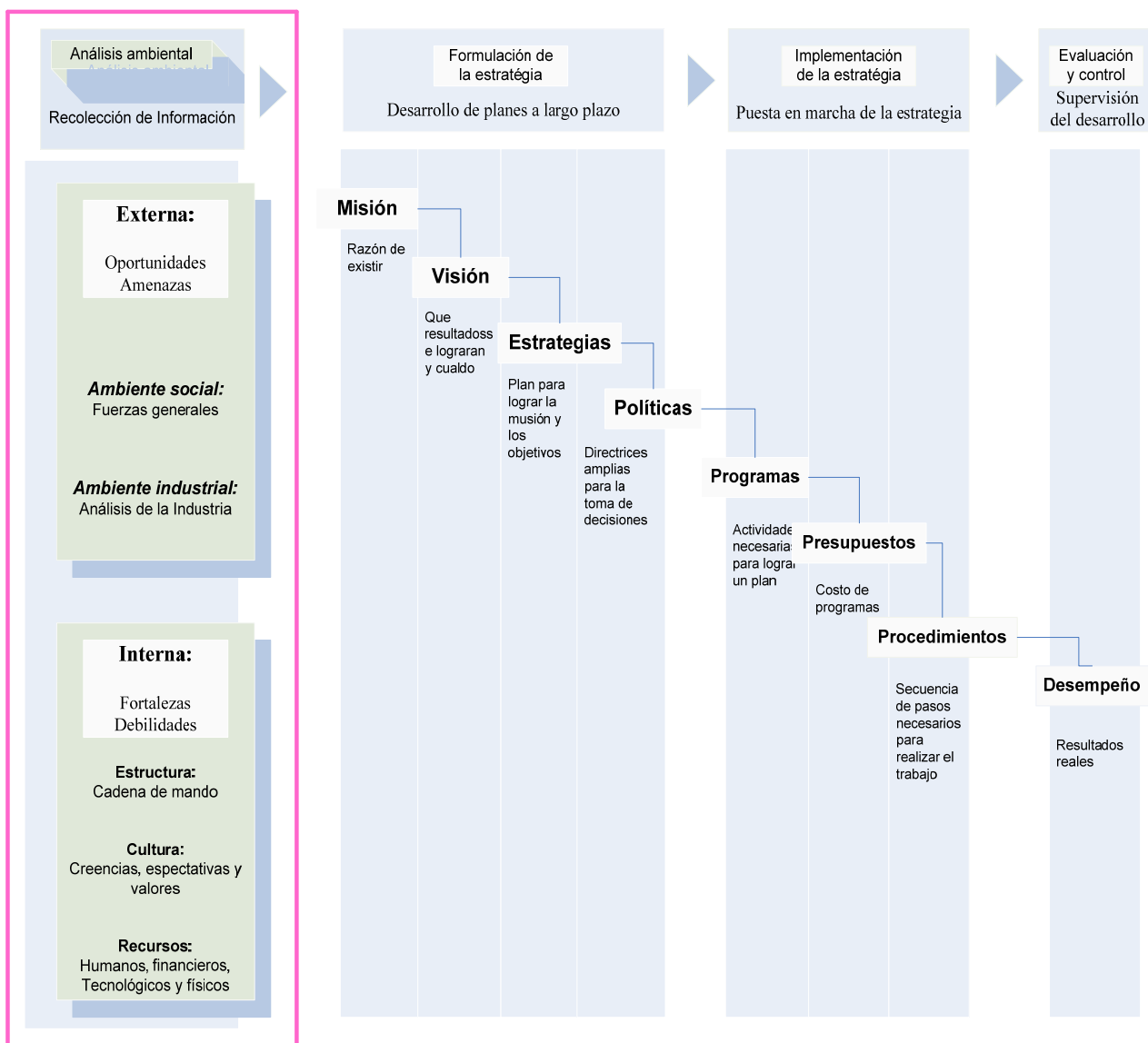
- Existencia de un mercado en libre competencia en de los servicios de telecomunicaciones.
- Procesos globales de integración.
- Convergencia tecnológica
- Tendencia hacia una regulación global.
- Existencia de una demanda insatisfecha de los servicios de telecomunicaciones.
- Desarrollo de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC).

Amenazas

- Discontinuidad en la ejecución de políticas gubernamentales.
- Corrupción.
- Ciertas leyes y proyectos legales relacionados con el sector de las telecomunicaciones y la administración de los recursos institucionales.
- Injerencia política de manera recurrente.
- Falta de una nueva ley de telecomunicaciones que redefina la estructura del sector.
- Pretensiones de concentrar funciones en un superorganismo y de restar atribuciones en la gestión del espectro radioeléctrico
- Injerencia de otras entidades públicas en la autonomía y en las competencias de la Institución.

³ Plan Estratégico SENATEL 2006-2010

Modelo de la planificación estratégica



Fuente: WHEELEN, Thomas L. HUNGER, J David. "Administración Estratégica y Política de Negocios", 10ma. Edición, Editorial Prentice Hall, México 2007

1.1.1.1 . Ambiente Social



Fuente: WHEELLEN, Thomas L. HUNGER, J David. “Administración Estratégica y Política de Negocios”, 10ma. Edición, Editorial Prentice Hall, México 2007

La globalización de la economía, la apertura de los mercados, el desarrollo de nuevas tecnologías de la información y comunicación generan cambios, destruyen barreras y determinan nuevos retos.

El ambiente social incluye las fuerzas generales que no influyen directamente en las actividades de corto plazo de la organización, pero que si pueden influir en las decisiones de largo plazo, estas fuerzas son las siguientes:

- **Fuerzas Económicas** que regulan el intercambio de materiales, dinero, energía e información.
- **Fuerzas Tecnológica** que generan inventos para solucionar problemas.

- **Fuerzas Políticas y Legales** que asignan poder y emiten leyes y regulaciones restrictivas y de protección.
- **Fuerzas Socioculturales** que regulan valores, las buenas costumbres y los hábitos de la sociedad.

Las tendencias pertinentes en la parte ***económica*** del ambiente social producen un efecto evidente en la actividad empresarial. El sector de las telecomunicaciones se ha constituido como un sector líder en la economía nacional y juega un papel vital para su desempeño.

Según datos proporcionados por la Superintendencia de Compañías, las actividades relacionadas con las telecomunicaciones generaron ventas superiores a los 2500 millones de dólares.

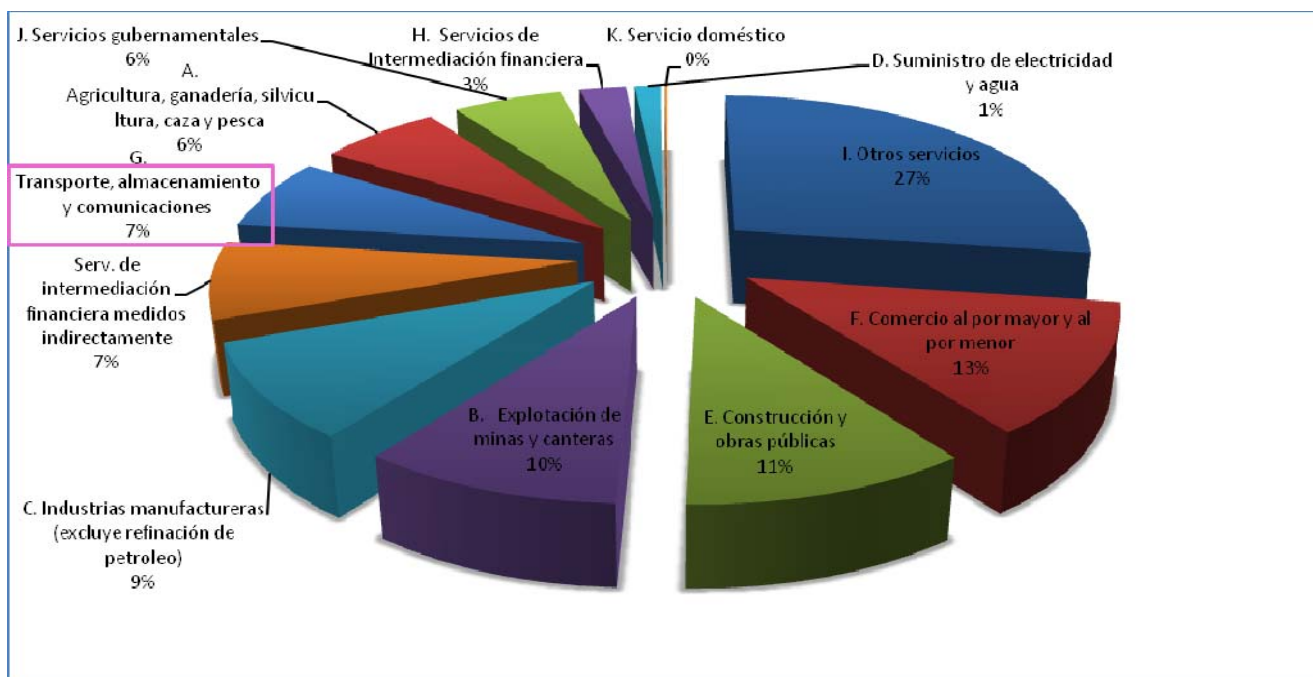
La participación del sector de telecomunicaciones en el PIB es significativa. De acuerdo a las cifras del Banco Central del Ecuador para el 2008 el sector de las telecomunicaciones alcanzó una participación de \$433.4 millones que representa cerca del 7% del Producto Interno Bruto.

El BCE ha previsto que en el 2009 las telecomunicaciones alcanzarán los 535.01 millones de dólares.

El Producto Interno Bruto en el 2008 reportó un crecimiento de 2.4%. Entre las actividades económicas que determinaron el crecimiento del PIB fue el sector de comunicaciones.

En el gráfico No. 1 se puede ver la participación que tiene el sector de telecomunicaciones en el Producto Interno Bruto con relación a otros sectores.

GRÁFICO No. 1: Tasa de participación del Producto Interno Bruto por clase de actividad económica



Fuente: <http://www.bce.gov.ec>

El PIB del sector, antes contenido en el rubro de “Comunicaciones”, ahora se lo estima dentro de la rama “Transporte, Almacenamiento y Telecomunicaciones”, en la subrama “Correos y Telecomunicaciones”.

CUADRO No. 1: Participación del Sector de la Telecomunicaciones en el PIB

RAMAS DE ACITIVIDAD / Años	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
	(p)	(p)	(p)	(p)	(p)	(p)	(p)	(pr)
I. TRASPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	1771.150	1494.233	1857.666	1922.132	1979.795	2098.583	2220.370	1814.142
37. Transporte y Almacenamiento	1439.597	1140.563	1496.222	1544.009	1590.329	1685.749	1786.894	1279.131
38. Correos y Telecomunicaciones	331.553	353.670	361.444	378.123	389.466	412.834	433.476	535.011
PIB	17.320.610	17.781.345	19.016.273	19.700.361	20.291.372	21.508.855	22.799.386	21.021.123

⁴ <http://www.bce.gov.ec>

Los cambios que ocurren en la parte **tecnológica** del ambiente social tienen un gran efecto en muchas organizaciones. Las tecnologías de la información brindan una oportunidad y un desafío a los países que quieren dar un salto a la Sociedad del Conocimiento.

Los grandes avances de la ciencia y tecnología van configurando una nueva era para la humanidad, si bien los campos de avances más notables son de las telecomunicaciones, la tecnología impregna transformaciones en todos los aspectos de quehacer humano. Sin embargo estos cambios se concentran en tan pocos países y grupos de poder que se ha dicho que la acumulación, utilización y distribución del conocimiento es mas inequitativa que la propia riqueza, generando grandes procesos de desigualdad, exclusión y polarización en todo el mundo, afectando no solo grupos humanos, sino, países y regiones enteras.

La siguiente imagen muestra la evolución tecnológica que ha tenido el sector de las telecomunicaciones en los últimos años.

EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LAS TELECOMUNICACIONES



Dada la rápida evolución tecnológica los servicios de telecomunicaciones se clasifica en:

- Servicios de telefonía (voz) TDM
- Servicios de telefonía IP
- Servicios de transmisión de datos
- Servicios de telefonía móvil
- Servicios móviles de datos
- Servicio de comunicaciones personales
- Servicios móviles por satélite
- Servicios de teleconferencia
- Servicios de sistemas de concentración de enlaces
- Servicios de circuitos privados arrendados
- Internet por la red de telecomunicaciones básicas
- Internet por satélite
- Correo electrónico
- Teleconferencia

Ya no puede dudarse que los medios de comunicación forman parte de las tecnologías de información y que a su vez, en acción complementaria, mejoran con cada invención que surge en el área. Tampoco hay duda de las oportunidades que surgen para los comunicadores sociales en este nuevo orden mundial que impone la llamada Revolución de Información.

Las tendencias pertinentes en la parte ***política y legal*** del ambiente social producen un efecto significativo no solo en el nivel de competencia en una organización, sino también en las estrategias que podrían ser exitosas.

El Estado garantiza que los servicios públicos, prestados bajo su control y regulación, respondan a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad; y velará para que sus precios o tarifas sean equitativos.

Dentro del sistema de economía social del mercado, al Estado le corresponderá: 1. Garantizar el desarrollo de las actividades económicas, mediante un orden jurídico e institucionales que las promuevan, fomenten y generen confianza. Las actividades empresariales pública y privada recibirán el mismo tratamiento legal. 2. Se garantizarán la inversión nacional y extranjera en iguales condiciones. 3. Promover el desarrollo de actividades y mercados competitivos. 4. Impulsar la libre competencia y sancionar conforme la Ley, las prácticas monopólicas y otras que impidan y distorsionen.

La Ley para la transformación Económica del Ecuador (Ley 2000-4), publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 34 del 13 de marzo de 2000, modifica la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y determina:

“Todos los servicios de telecomunicaciones se brindarán en un régimen de libre competencia evitando monopolios, prácticas restrictivas o de abuso de posición dominante, y la competencia desleal, garantizando la seguridad nacional y promoviendo la eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y la calidad del servicio”

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL resolvió la aprobación del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones para el período 2007-2012, documento que fue elaborado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones SENATEL tomando como base las 12 políticas establecidas en el Plan Plurianual, al igual que las políticas desarrolladas en las mesas del Sector de Telecomunicaciones,

organizadas por SENPLADES en coordinación con la SENATEL y con la participación de los diferentes actores de la sociedad.

Este cambio en la en la estructura jurídica e institucional del sector regulatorio, técnico y despolitizado permite una mayor oferta en el mercado de servicios a bajos precios y a una alta calidad mediante una real apertura de mercado y desarrolla una gran aplicabilidad en la presentación de servicios al igual que la normativa de homologación.

Por otro lado, el Presidente de Ecuador, Econ. Rafael Correa, anunció la creación del Ministerio de Telecomunicaciones y Tecnología de la Información, que se encargará de las telefónicas que hasta el momento están a cargo del Fondo de Solidaridad, que desaparecerá al entrar en vigor la nueva Constitución.

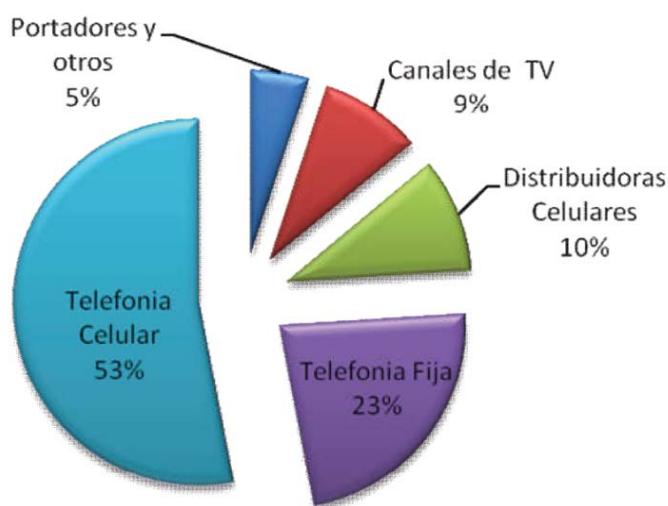
Donde se creará un nuevo diseño institucional, se ordenará a las subsecretarías, empresas públicas, agencias de control y regulación del sector de Telecomunicaciones en un solo Ministerio.

⁵ <http://www.conatel.gov.ec>

Los cambios que ocurren en la parte **sociocultural** del ambiente social tienen un fuerte impacto en las organizaciones, pues los cambios en el estilo de vida, expectativas de carrera, tasa de formación de las familias provocan un cambio en el comportamiento de la actividad empresarial. La tecnología de la información está ejerciendo una fuerte influencia en todos los sectores sociales. Proporcionan nuevos paradigmas, nuevas tendencias en el pensamiento, nos invitan a reconocer nuestro entorno y, por supuesto a exigir el cumplimiento de los servicios que debe prestar el Estado.

El siguiente gráfico muestra la relación de la penetración del mercado de los diferentes medios de comunicación.

GRÁFICO No. 2: Distribución del mercado de telecomunicaciones por ventas



Fuente: Superintendencia de Compañías, Datos a Dic. 2007

Telefonía Fija.- Desde el lado de la demanda como de la oferta, comienza a evidenciarse la progresiva capacidad de sustitución entre los servicios ofrecidos. Los principales operadores son: Andinatel y Pacifictel (CNT) y Etapa.

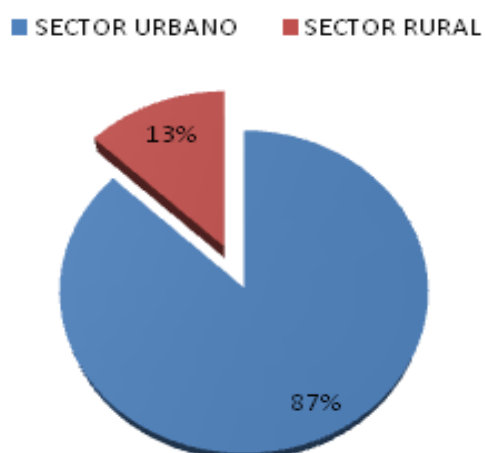
CUADRO No. 2: Evolución del número de abonados por operadora de telefonía fija

AÑOS	CNT (Andinatel)	CNT (Pacifitel)	Etap	Linkotel	Setel	Etapatelecom	Ecuadortelecom	TOTAL
2001	654428	588631	77717	*	*	*	*	1320776
2002	736509	589411	85135	*	*	*	*	1411055
2003	812359	624679	93662	*	*	*	*	1530700
2004	849932	640617	99871	335	*	*	*	1590755
2005	887636	675332	103808	1172	*	*	*	1667948
2006	944300	695246	104693	2136	6692	333	421	1753821
2007	968893	712502	105845	3649	12664	634	678	1804865
Dic-08	1002293	712728	129174	5167	29924	1844	6249	1887379

Fuente: Reportes remitidos por cada una de las empresas a la SENATEL / SENATEL-DGP- 2008

El mayor porcentaje de las líneas instaladas son líneas urbanas, concentradas en Quito y Guayaquil, mientras que las líneas instaladas en el sector rural representan menos del trece por ciento del total, como se muestra en el gráfico No. 3

GRÁFICO No. 3: Distribución del total de telefonía fija



Fuente: SENATEL-Plan Nacional de Desarrollo de Telecomunicaciones

Telefonía Móvil.-El mercado móvil ha tenido un crecimiento explosivo, a partir del año 2003. Aunque existen varias razones para ello es indiscutible que el ingreso del tercer operador dio mayor dinamismo al sector móvil, obligó a una reducción de tarifas y a la creación de nuevas estrategias comerciales por parte de los operadores dominantes.

CUADRO No. 3: Evolución del número de abonados por operadora de telefonía móvil

Años	ABONADOS DE TELEFONÍA MÓVIL			
	CONECEL	OTECCEL	TELECSA	TOTAL
2001	483982	375170	*	859152
2002	920878	639983	*	1560861
2003	1533015	861342	3804	2398161
2004	2317061	1119757	107356	3544174
2005	4088350	1931630	226352	6246332
2006	5636395	2490002	358653	8485050
2007	6907911	2582436	449630	9939977
Dic-08	8123997	3122520	303339	11549856

*Periodos en los cuales esta empresa no proveía servicios

Fuente: Reportes remitidos por cada una de las empresas a la SENATEL

GRÁFICO No. 4: Crecimiento de la telefonía móvil a nivel mundial

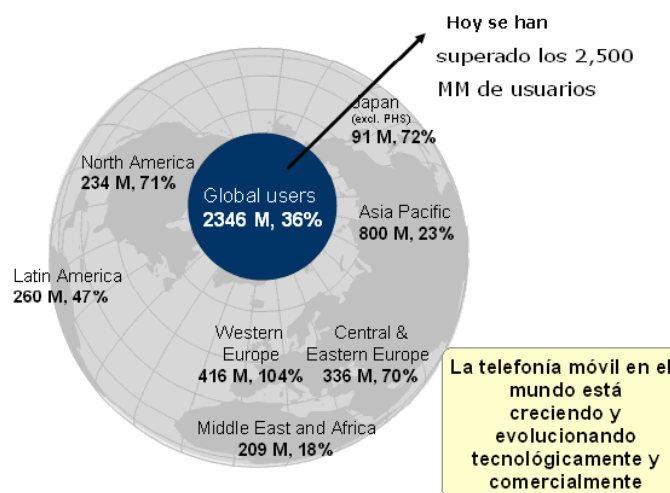
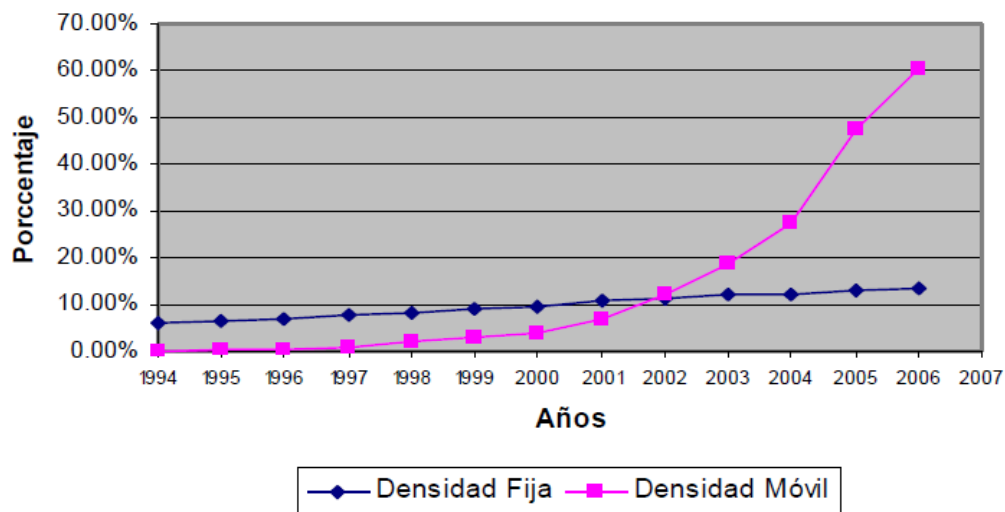


GRÁFICO No. 5: Relación de telefonía fija y telefonía móvil



Fuente: Reportes remitidos por cada una de las empresas a la SENATEL

Internet.- Un factor importante para el desarrollo de la Sociedad de la Información es la conectividad y el acceso a la Internet.

CUADRO No. 4: Número de usuarios de internet a nivel nacional en el 2008

Cuentas Conmutadas	Cuentas dedicadas totales	Cuentas Totales	Usuarios Conmutados	Usuarios Dedicados Totales	Usuarios Totales
164433	156139	320572	657732	970184	1627916

Fuente: SENATEL-DGP, datos al 31 de diciembre de 2008

CUADRO No. 5: Número de usuarios de internet a nivel nacional por año

ABONADOS DE INTERNET A NIVEL NACIONAL			
Año	Conmutado	No Conmutado	Total
2001	83.007	2.623	85.630
2002	94.164	6.499	100.663
2003	102.787	4.563	107.350
2004	108.169	11.599	119.768
2005	110.540	26.786	137.326
2006	141.814	65.463	207.277
2007	187.981	88.733	276.714
dic-08	168.381	160.190	328.571
mar-09	145.697	195.111	340.808

Fuente: SENATEL-DGGST, datos al 31 de Marzo de 2009

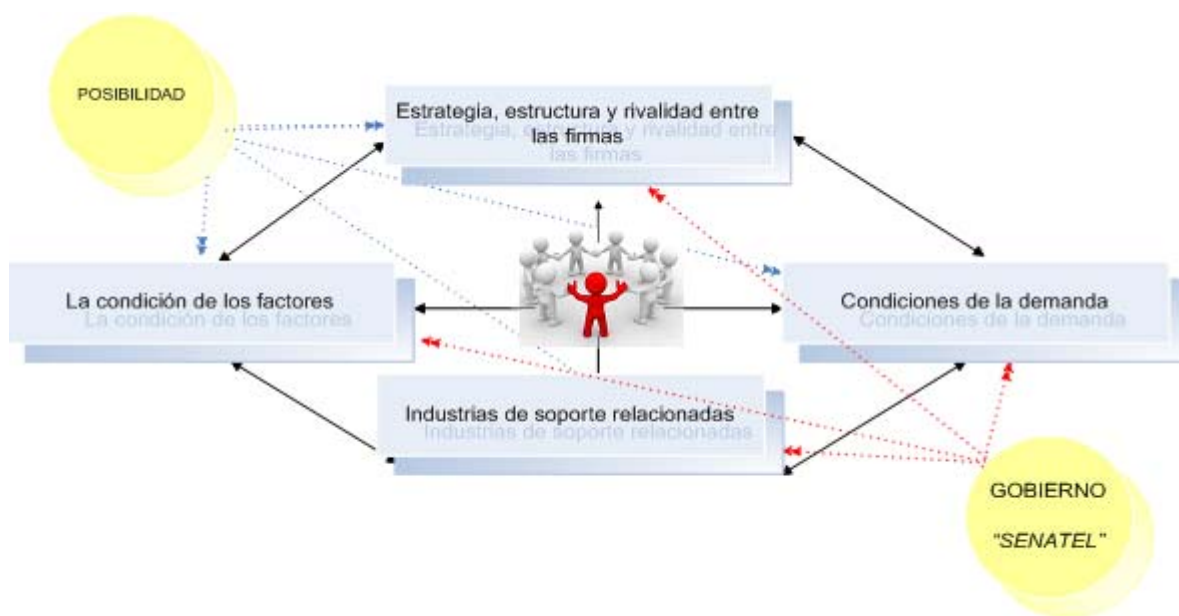
La construcción de la categoría sociedad de las telecomunicaciones aparece planteada como un nuevo paradigma de desarrollo que asigna a la tecnología un rol causal en el ordenamiento social, ubicándola como motor en el desarrollo económico.

⁶ <http://www.conatel.gov.ec>

1.1.1.2 Ambiente Industrial

Implica un análisis minucioso de los factores claves que existen en el ambiente de tareas de una organización.

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, al no ser un modelo de negocio ya que es un ente regulador del sector de telecomunicaciones, se analizará el modelo del Diamante de Porter desde el punto de vista del control gubernamental del sector de telecomunicaciones.



Fuente: WHEELEN, Thomas L. HUNGER, J David. "Administración Estratégica y Política de Negocios", 10ma. Edición, Editorial Prentice Hall, México 2007

El papel del gobierno en el Modelo del Diamante de Porter es actuar como un catalizador y desafiador; es animar o aún empujar a las compañías para que levanten sus aspiraciones y se muevan a niveles más altos del desempeño competitivo. Debe animar a las compañías para que levanten su desempeño, estimulen la demanda

primaria por productos avanzados, se enfoquen en la creación de factores especializados; y estimular la rivalidad local limitando la cooperación directa, y haciendo cumplir las regulaciones anticompetitivas.



Estrategia, estructura y rivalidad entre las firmas.- El desarrollo del mundo comercial moderno exige a las empresas a satisfacer necesidades administrativas de los clientes con dinamismo, eficiencia y eficacia. El sector de las telecomunicaciones se ha promocionado en el mercado en el Ecuador dentro de un régimen de libre competencia por lo que se han incorporado nuevos operadores de prestación de servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías, lo que hace que sean cada vez más competitivas. Actualmente existen varios operadores de prestación de servicios de telecomunicaciones. [ANEXO No. 1](#)



Condiciones de la demanda.- Si los clientes en una economía son muy exigentes, la presión que se pone sobre las empresas será mayor y las obligará a mejorar constantemente su competitividad vía productos innovadores, de alta calidad, etc. El mercado de las telecomunicaciones crece rápidamente. De ahí surge la necesidad de las personas de comunicación.



Industrias de soporte relacionadas.- El acceso al mundo digital significó un cambio de paradigma en que se trabaja, como se trabaja y como se organizan las empresas exitosas. Por cada servicio o producto tecnológico que se vende se agregan nuevas necesidades en el mercado. La convergencia de la tecnología acelera la necesidad de personas altamente calificadas y capaces de integrarse en equipos ya no dirigidos de manera clásica, ahora hay que saber integrarse en redes.



La condición de los factores.- Existen varios factores que intervienen en el sector de telecomunicaciones, es necesario que toda empresa que brinde servicios de telecomunicaciones cumpla con la función social y ambiental.



Gobierno.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL) y el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) se reservan el derecho de regular, controlar y gestionar los sectores de telecomunicaciones, aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen influencia económica, social, política y ambiental, también tiene la atribución de regular y controlar sus actividades.

1.1.1.3. Ambiente Interno

Examinar y analizar el ambiente externo en busca de oportunidades y amenazas no es suficiente para proporcionar a una organización una ventaja competitiva. Los analistas deben buscar también dentro de la organización para identificar factores estratégicos internos, es decir fortalezas y debilidades decisivas que determinan si una empresa tendrá la capacidad de aprovechar las oportunidades y al mismo tiempo evitar las amenazas.

Estructura Organizacional

Es la manera en la que la institución está organizada en términos de autoridad, comunicación y flujo de trabajo. Aunque existe una variedad casi infinita de formas estructurales, predominan ciertos tipos básicos en las complejas organizaciones modernas.

La estructura de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones está integrada por los niveles ejecutivo, asesor, apoyo y operativo.

NIVEL EJECUTIVO.- Está representado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, que está a cargo del Secretario Nacional de Telecomunicaciones quien es nombrado por el Presidente de la República; tiene dedicación exclusiva en sus funciones y su designación es para un período de cuatro años.

Le corresponde formular, orientar y ejecutar las políticas y estrategias del sector de las telecomunicaciones.

NIVEL ASESOR.-Constituye la instancia de consulta y asesoramiento para la toma de decisiones del Nivel Ejecutivo, está integrado por:

1. Dirección General de Auditoría Interna;
2. Dirección General de Control de Gestión; y,
3. Dirección General Jurídica.

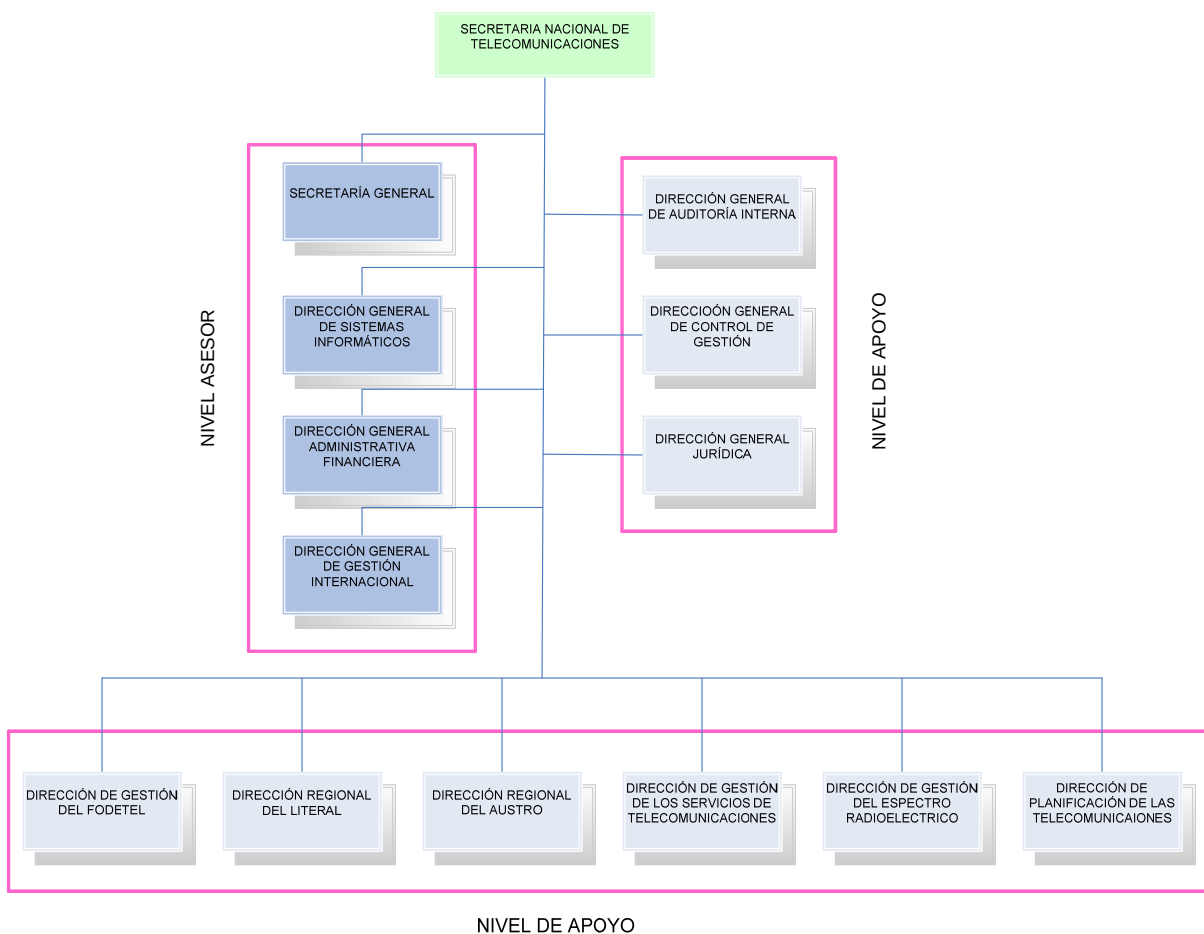
NIVEL DE APOYO.-Brinda el soporte administrativo y coordinación adecuados para cumplir con la misión y los objetivos de las Secretaría, está integrado por:

1. Secretaría General;
2. Dirección General de Sistemas Informáticos;
3. Dirección General Administrativa Financiera;
4. Dirección General de Gestión Internacional.

⁴Resolución 332-090-CONATEL-2001 del 18 de julio de 2001

Organigrama

En el tipo de estructura jerárquica funcional de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones se divide a la organización de acuerdo a las funciones



Fuente: Resolución 332-090-CONATEL-2001 Del 18 de julio de 2001

RELACION DE LOS MACROPROCESOS INSTITUCIONALES CON LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

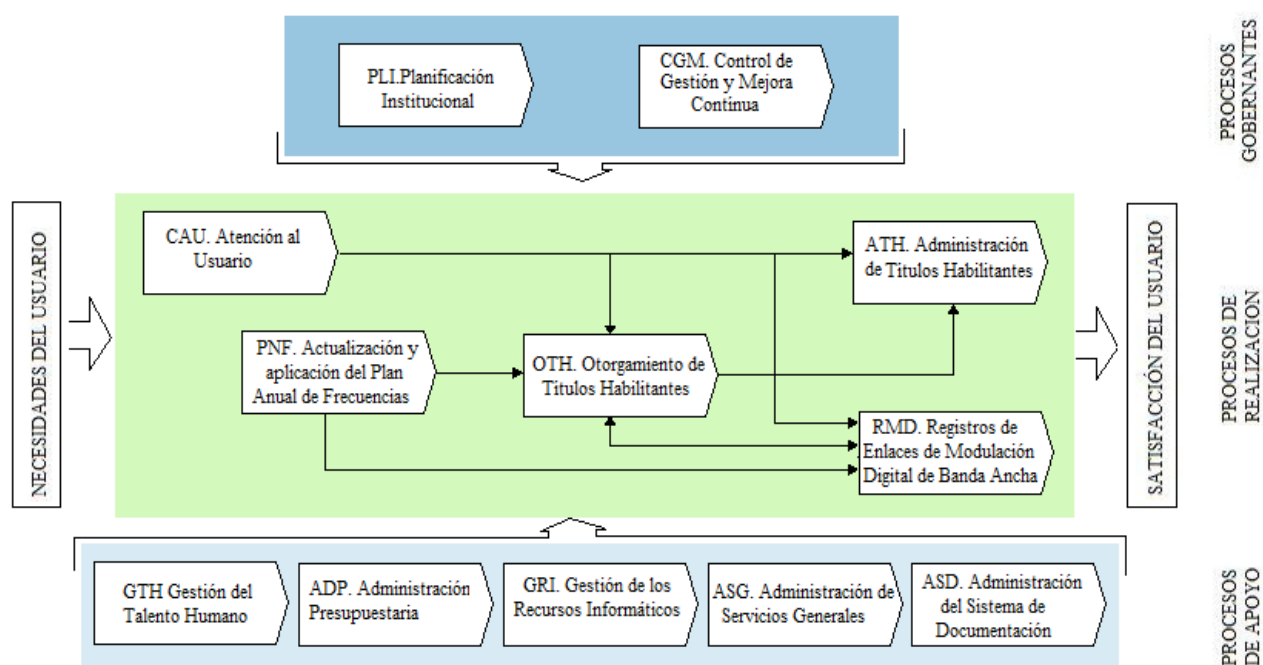
La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones está orientada su gestión al cambio institucional y mejoramiento en la gestión gerencial e imagen institucional. En este contexto se determinaron procesos macroprocesos gobernantes, agregadores de valor y de apoyo, así también se determina las funciones principales de cada una de la Direcciones y Unidades Administrativas.

MACROPROCESOS	CONATEL	SNT	DGGER	DGGST	DGJ	DGAF	DGSI	DGCG	DGPT	DGAI	SG	FODETEL	DGGI	DRA	DRL
Emisión de Políticas del Sector de Telecomunicaciones	X														
Ejecución de las Políticas del Sector de Telecomunicaciones		X													
Gestión y Administración de Títulos Habilitantes		X	X	X	X	X	X	X	X	-	X	-	-	X	X
Investigación, Regulación y Desarrollo		X	X	X	X	X	-	X	X	-	-	X	X	X	X
Servicio y Acceso Universales		X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	X	X	X	X
Gestión y Control de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros		X	-	-	X	X	X	X	-	X	X	X	-	X	X

Fuente: Manual de Calidad MC-CGM-01v06.

Mapa de procesos

Diseñar un mapa de procesos es diseñar una estructura de organización para tener una mejor visión de los pasos que se dan en la transformación de los insumos en servicio terminado.



Fuente: Manual de Calidad MC-CGM-01v06.

Se considera este modelo de análisis válido para identificar fortalezas y debilidades estructurales del proceso desde el momento de la información sobre algún trámite al usuario hasta el momento de la entrega del contrato para operar en el sector de telecomunicaciones.

Cadena de valor

Es una serie relacionada de actividades que crean valor buscando añadirlo a un bien o servicio, en función del costo-beneficio. El enfoque del análisis de la cadena de valor se concentra en examinar la organización en el contexto de la cadena general de actividades que crean valor.



Fuente: Elaboración propia

Para obtener y mantener ventajas institucionales depende de comprender y manejar la cadena de valor, cada una de estas actividades utiliza y crea información. Por consiguiente, la cadena de valor está conformada por sus actividades generadoras de valor agregado, estas actividades son: *Primarias* y *de Apoyo*, a más de estas existen las actividades gobernantes que son las que ejecutan las Políticas Institucionales.

Actividades Gobernantes

- La Ley Reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones establece que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones es el ente encargado de la ejecución de la Política de Telecomunicaciones en el país
- Presentar para aprobación del CONATEL los planes Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y de Frecuencias.
- Presentar para aprobación del CONATEL normas y regulaciones para el Sector de las Telecomunicaciones.
- Presentar para aprobación del CONATEL, Plan de Trabajo de la SENATEL y Proforma Presupuestaria Anuales.
- Administración general de la SENATEL.

Actividades de Apoyo

- Estas actividades dan soporte a las actividades primarias y se apoyan entre sí, proporcionando recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, las principales actividades son:
- Fortalecer las Direcciones que conforman la SENATEL.
- Fortalecer la Administración Estratégica.
- Control de Gestión Institucional.
- Control Posterior Interno.
- Verificación al cumplimiento de disposiciones reglamentarias vigentes.
- Participación en la Gestión Institucional.
- Gestionar los Recursos Informáticos de la Institución para garantizar su funcionamiento.

Actividades Principales

- Son actividades implicadas en la venta del servicio al usuario, las principales actividades son:
- Atención al usuario y recepción de documentos.
- Recaudación de los valores.
- Gestión del Espectro.
- Servicio de Telecomunicaciones.
- Asesoría Jurídica.

Cultura. La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias, entendimientos que los integrantes de una organización tendrán en común.

La organización propenderá el fortalecimiento de una cultura corporativa saludable e integradora, a través del fomento de:

- Identificación con la Institución.- Conocimiento permanente de todos los miembros de la misión, visión, y objetivos estratégicos.
- Sentido de pertenencia.- Identificando a los miembros de la institución como parte importante de la organización y posibilitando el trabajo en equipo.
- Participación.- Propiciando las iniciativas, participación y voluntad de todos los servidores de la institución, para canalizar sugerencias y mejorando su propio trabajo, así como la solución de problemas.
- Vocación de servicio.- Que los servidores comprendan que la naturaleza de su trabajo es deservicio a la colectividad, por tanto deben conocer la importancia de su aporte y las consecuencias internas y externas que puede provocar una buena o una mala ejecución del mismo.
- Empoderamiento.- Delegar tareas importantes a personal capacitado, así como la toma de decisiones, que simplifique y agilice procedimientos.
- Reconocimiento.- Valorar la actitud de mejoramiento y esfuerzo del servidor y su interés por mantener un comportamiento integrador y colaborador que favorezca la calidad, hacerles sentir importantes, ofreciéndoles apoyo, apreciando su trabajo, estimulándolos en los momentos difíciles y felicitándoles por sus esfuerzos

La SENATEL ha ido construyendo ambiciosas culturas de gestión con slogans como



Donde se pretende que los funcionarios de la institución trabajen en equipo, de tal manera que se sientan motivados a impulsar las metas de la institución para consolidar a la SENATEL como un organismo técnico que presta un servicio clave para el desarrollo del Ecuador y bienestar de sus habitantes.

Misión

Ejecutar la política de Telecomunicaciones, con transparencia, efectividad y eficiencia en beneficio del desarrollo del sector y del país.

Visión

Ser un referente en el sector público, con liderazgo y excelencia en la administración de los recursos, la regulación de telecomunicaciones y el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación.

Principios y Valores Organizacionales

Principios.-

1. Eficiencia y efectividad en la gestión.
2. Protección del medio ambiente.
3. Comportamiento ético integral.
4. Profesionalismo.
5. Desarrollo Humano
6. Observancia de leyes y reglamentos.
7. Comunicación y coordinación continua.

Valores.-

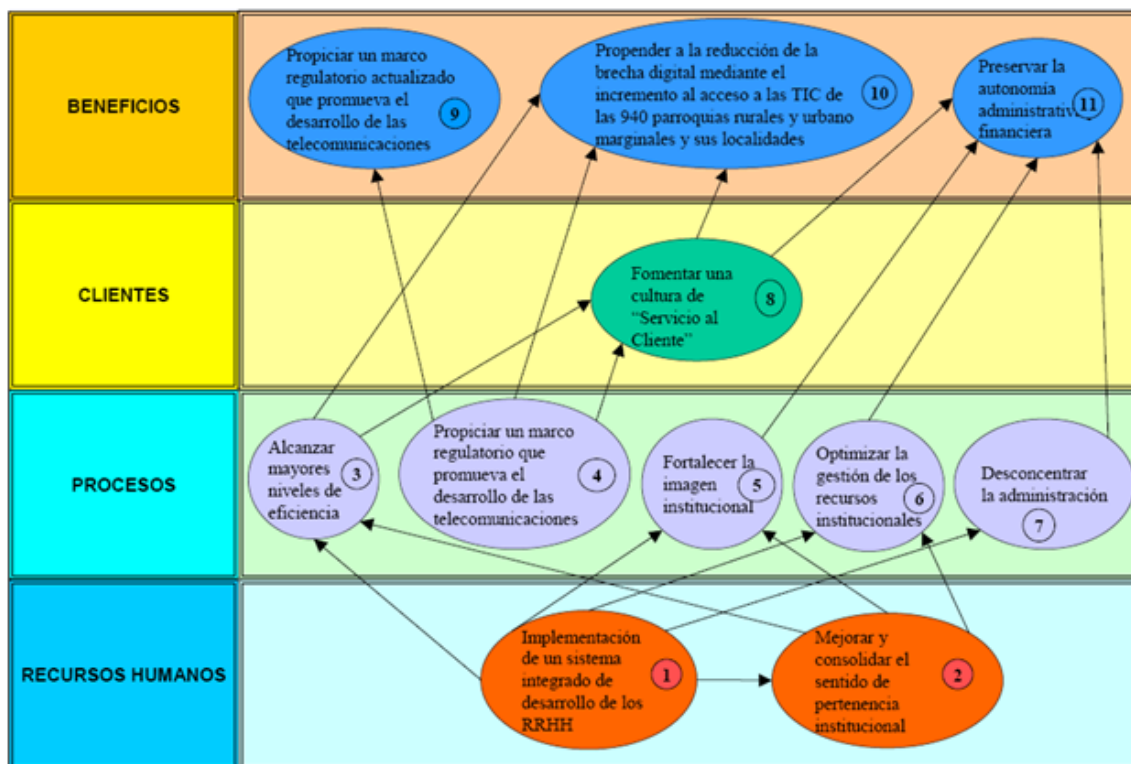
1. Transparencia.
2. Honestidad.
3. Equidad.

4. Compromiso
5. Trabajo en equipo
6. Responsabilidad social
7. Respeto mutuo.

Políticas Institucionales

- Formular un marco regulatorio adecuado, para el desarrollo de las telecomunicaciones.
- Brindar servicios eficientes y de calidad a los usuarios de la institución.
- Coadyuvar el Desarrollo Nacional a través de proyectos de universalización de los servicios de Telecomunicaciones.
- Administrar los recursos con eficacia, eficiencia y efectividad.
- Fortalecer el Recurso Humano a base del desarrollo de sus competencias.
- Mejorar los servicios en las Direcciones Regionales.

Mapa estratégico de objetivos



Fuente: Plan Estratégico SENATEL 206-2010 Resolución SNT2006-008 del 19 de marzo de 2006

- Implementar un sistema integrado de recursos humanos.
- Mejorar y consolidar el sentido de pertenencia institucional.
- Alcanzar mayores niveles de eficiencia.
- Propiciar un marco regulatorio actualizado que promueva el desarrollo de las telecomunicaciones.
- Fortalecer la imagen organizacional.
- Optimizar la gestión de los recursos institucionales.
- Desconcentrar la administración, de acuerdo con las competencias del Reglamento Orgánico Estructural y Funcional, para las regionales.

- Fomentar una cultura de Servicio al Cliente.
- Fomentar la seguridad jurídica y servicios de telecomunicaciones de calidad.
- Propender a la reducción de la brecha digital mediante el incremento al acceso y uso de las TIC en las 940 parroquias rurales y urbano marginales y sus localidades.
- Preservar la autonomía administrativa y financiera.

Áreas claves de resultado

Recursos Humanos

- Fortalecer el sistema de administración de los recursos humanos de la SENATEL.
- Fortalecer el perfil profesional del capital humano de la SENATEL.

Tecnología

- Contribuir al desarrollo de los procesos institucionales.
- Orientar los procesos tecnológicos institucionales a la Calidad Total.
- Proveer a todos los procesos institucionales de la información que les permita alcanzar sus objetivos estratégicos.

Transparencia de la información y atención al cliente externo

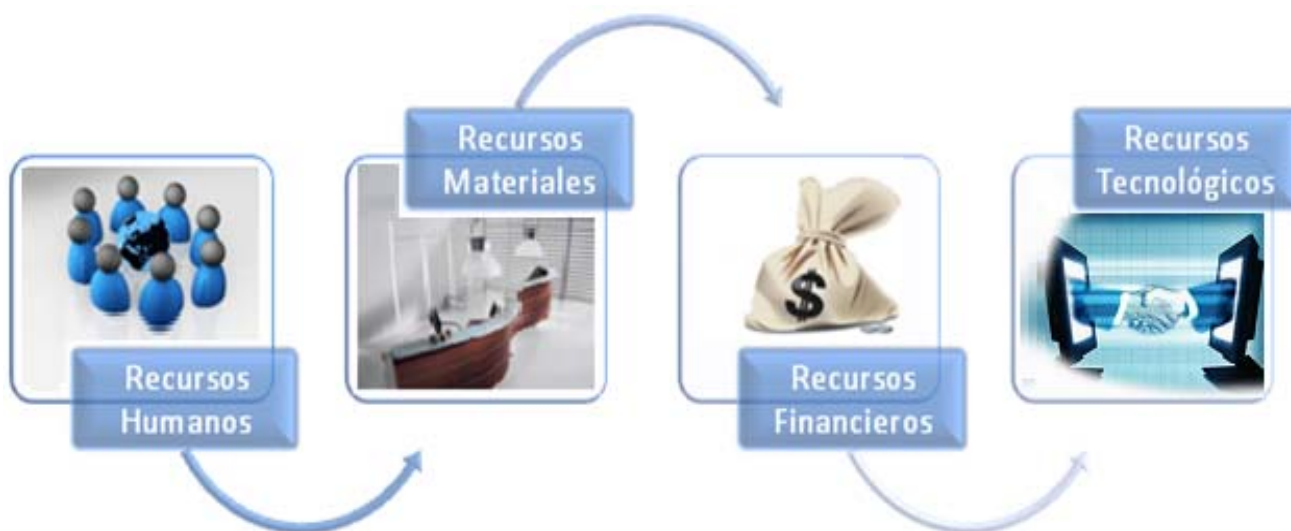
- Promover la disciplina de mercado a través de una mayor divulgación de la información.
- Mejorar los servicios y la atención de la SENATEL a los clientes externos.

Factores críticos de éxito

- Seriedad en la aplicación de las políticas y normas.
- Atención personalizada al usuario.
- Trato equitativo a todos los usuarios.
- Transparencia de información

⁵ Plan Estratégico de la SENATEL para el quinquenio 2006-2010

Recursos.- Los recursos de una organización determinan principalmente su ventaja competitiva sostenida y plantea un enfoque basado en recursos para el análisis de la estrategia. Estos recursos son:



Recursos Humanos: Las personas llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso no es exagerado afirmar que constituyen el recurso máspreciado.

La Unidad de Recursos Humanos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones estructura planes y procedimientos orientados a validar, impulsar las habilidades y conocimientos de los servidores de la Institución con el propósito de lograr eficiencia, eficacia y oportunidad.

El Sistema Integrado del desarrollo del Talento Humano está conformado por:

- Planificación del Talento Humano.
- Reclutamiento y selección del personal.
- Evaluación del desempeño.
- Capacitación y desarrollo profesional.
- Clasificación de puestos

Sólo es a través de los recursos humanos que los demás recursos se pueden utilizar con efectividad.

Recursos Materiales: Son las condiciones o infraestructura física de trabajo, de seguridad, salud y bienestar donde los funcionarios y servidores realizan sus labores a fin de cumplir con los objetivos de la Institución.

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en calidad de patrono proporciona infraestructura física con estaciones individuales de trabajo. La distribución del espacio de las oficinas de la SENATEL enfatiza el uso adecuado de la planta física en función de las actividades.

Recursos Financieros: El conjunto de aplicaciones para la administración de los recursos financieros es de vital importancia dadas las características específicas y particulares que se definen en el ambiente gubernamental. La administración de fondos provenientes de presupuesto estatal requiere de un tratamiento especial en la funcionalidad requerida.

Su propósito es realizar la administración presupuestaria, registro de ingreso por servicio de telecomunicaciones y gastos de compromisos adquiridos por la SENATEL, manteniendo información actualizada de los registros.

Como toda entidad y organismo público todos los ingresos de cualquier fuente que correspondan al Gobierno Nacional son depositados en la única cuenta corriente del Tesorero Nacional y su utilización estará a órdenes del Ministerio de Finanzas y los pagos por los diferentes conceptos está a cargo de la misma manera del Ministerio de Finanzas y se lo realiza a través de transferencia bancaria.

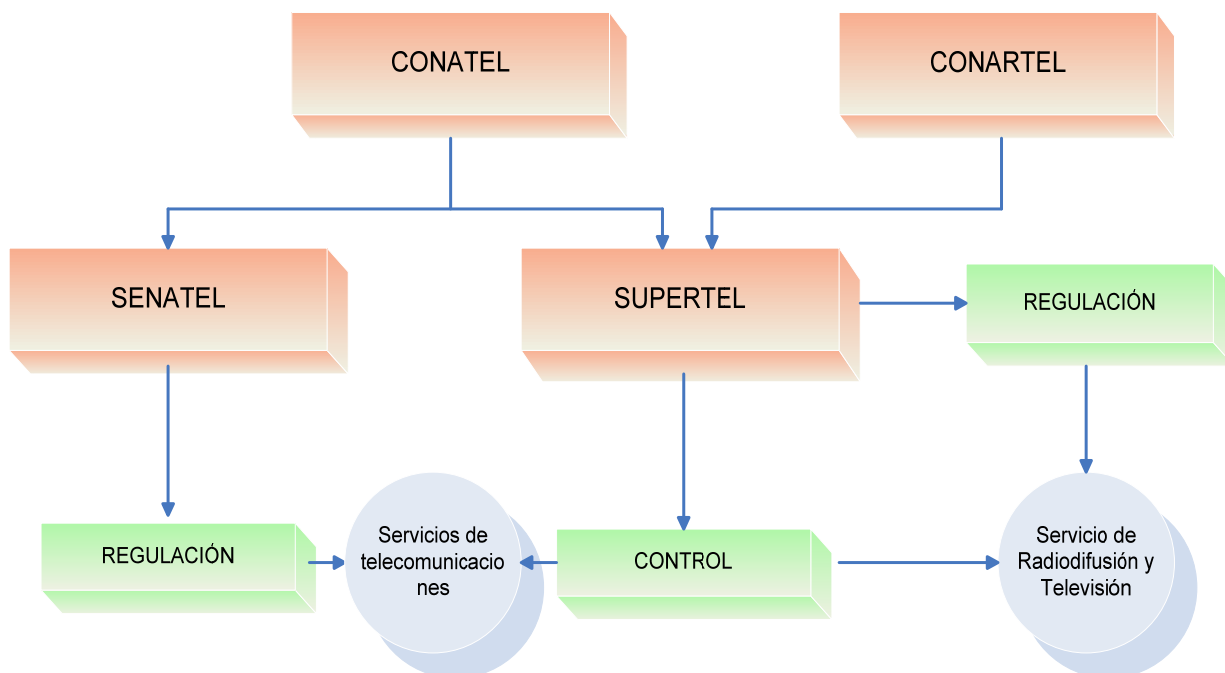
Recursos Tecnológicos: La influencia de la tecnología sobre la organización y sus participantes es muy grande, pero en resumen podríamos decir: a) La tecnología tiene la propiedad de determinar la naturaleza de la estructura organizacional y el comportamiento organizacional. b) La tecnología, esto es, la racionalidad técnica, se volvió sinónimo de eficiencia. c) La tecnología, en nombre del progreso, crea incentivos, para llevar a los administradores a mejorar cada vez más su eficacia.

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones cuenta con recursos tecnológicos que permite la disponibilidad de la información institucional, está compuesto por equipos electrónicos como: computadoras de escritorio y portátiles, servidores, teléfonos, faxes, sistemas de detección y prevención de incendios, elementos de comunicación, bases de datos, servicios de comunicación (Correo electrónico, Intranet, Internet, Chat) y sistemas de almacenamiento, brindando así, ayuda efectiva y eficiente a los funcionarios de la Institución para la ejecución de sus funciones que permita garantizar un servicio de calidad a los usuarios.

⁶ SENATEL-Sistema de Gestión de Calidad

RELACIÓN DE LA SENATEL CON DEMÁS INSTITUCIONES DEL SECTOR

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones se relaciona con otras instituciones de sector.



Fuente: SENATEL/Informe de labores/ Redicción de cuentas septiembre 2007-diciembre 2008



Consejo Nacional de Telecomunicaciones

Es el ente público que tiene como finalidad establecer, en representación del Estado, las políticas, normas de administración y de regulación de servicio de telecomunicaciones.

Al CONATEL le corresponde:

- a) Dictar las políticas del Estado con relación a las Telecomunicaciones;
- b) Aprobar el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones;
- c) Aprobar el plan de frecuencias y de uso del espectro radioeléctrico;
- d) Aprobar las normas de homologación, regulación y control de equipos y servicios de telecomunicaciones;
- e) Aprobar los pliegos tarifarios de los servicios de telecomunicaciones abiertos a la correspondencia pública, así como los cargos de interconexión que deban pagar obligatoriamente los concesionarios de servicios portadores, incluyendo lo alquileres de circuitos;
- f) Establecer términos, condiciones y plazos para otorgar las concesiones autorizaciones del uso de frecuencias así como la autorización de la explotación de los servicios finales y portadores de telecomunicaciones;
- g) Designar al secretario del CONATEL;
- h) Autorizar a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la suscripción de contratos de concesión para la explotación de servicios de telecomunicaciones;
- i) Autorizar a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones la suscripción de contratos de concesión para el uso del espectro radioeléctrico;
- j) Expedir los reglamentos necesarios para la interconexión de las redes;
- k) aprobar el plan de trabajo de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones;
- l) Aprobar los presupuestos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
- m) Conocer y aprobar el informe de labores de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones así como de sus estados financieros auditados;

- n) Promover la investigación científica y tecnológica en el área de las telecomunicaciones;
- o) Aprobar los porcentajes provenientes de la aplicación de las tarifas por el uso de frecuencias radioeléctricas que se destinarán a los presupuestos del CONATEL, de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
- p) Expedir los reglamentos operativos necesarios para el cumplimiento de sus funciones;
- q) Declarar de utilidad pública con fines de expropiación, los bienes indispensables para el normal funcionamiento del sector de las telecomunicaciones;
- r) En general, realizar todo acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta Ley de su Reglamentación; y,
- s) Las demás previstas en esta ley y sus reglamentos.

El CONATEL estará integrado por:

- a) Un representante del Presidente de la República, quien lo presidirá;
- b) El Jefe del Comando de las Fuerzas Armadas;
- c) El Secretario General del Consejo Nacional de Desarrollo (CONADE);
- d) El Secretario Nacional de Telecomunicaciones;
- e) El Superintendente de Telecomunicaciones;
- f) Un representante designado conjuntamente por las Cámaras de Producción; y,
- g) El representante legal del Comité Central Único Nacional de los Trabajadores de EMETEL (CONAUTEL).

El representante al que se refiere el literal f), durará 2 años en sus funciones; el Reglamento a la Ley normará la calificación que deberá tener este representante, tanto en el ámbito profesional, como en experiencia y conocimiento en los temas relacionados a las funciones del CONATEL.



Consejo Nacional de Radiodifusión y Televisión

El Consejo Nacional de Radiodifusión y Televisión es un organismo que regula en el Ecuador, los servicios de Radiodifusión y Televisión en todas sus modalidades, esto es radiodifusión sonora AM y FM, de televisión abierta y por suscripción, televisión satelital y las nuevas tecnologías que se crearen.

Las atribuciones del CONATEL son:

- a) Aprobar el Plan Nacional de Distribución de Frecuencias para Radiodifusión y Televisión o sus reformas.
- b) Autorizar la concesión de canales o frecuencias de radiodifusión o televisión.
- c) Resolver los reclamos y apelaciones que presenten los concesionarios.
- d) Vigilar el cumplimiento del requisito de nacionalidad.
- e) Velar por el pleno respeto de las libertades de información, de expresión del pensamiento y de programación; así como al derecho de propiedad en la producción, transmisiones o programas.
- f) Regular y controlar en todo el territorio nacional, la calidad artística, cultural y moral de los actos o programas de las estaciones de radiodifusión y televisión.

- g) Aprobar las tarifas por las frecuencias radioeléctricas del servicio de radiodifusión y televisión.
- h) Determinar las políticas que debe observar la Superintendencia en sus relaciones con otros organismos nacionales o internacionales.

El CONARTEL está integrado por:

- a) Un Delegado del Presidente de la República quien lo presidirá;
- b) El Ministro de Educación y Cultura;
- c) Un Delegado del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas;
- d) El Superintendente de Telecomunicaciones;
- e) El Presidente de la Asociación Ecuatoriana de Radio y Televisión -AER.;
- f) El Presidente de la Asociación de Canales de Televisión del Ecuador – ACTIVE



Superintendencia de Telecomunicaciones

La Superintendencia de Telecomunicaciones es un organismo técnico, con autonomía administrativa, económica y financiera que se encarga de controlar de manera efectiva los servicios de telecomunicaciones del país, en defensa de los intereses del Estado y del pueblo, usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Las funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, son:

- a) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones del CONATEL;
- b) El control y monitoreo del espectro radioeléctrico;
- c) El control de los operadores que exploten servicios de telecomunicaciones;
- d) Supervisar el cumplimiento de contratos de concesión para la explotación de los servicios de telecomunicaciones;
- e) Supervisar el cumplimiento de las normas de homologación y regulación que apruebe el CONATEL;
- f) Controlar la correcta aplicación de los pliegos tarifarios aprobados por el CONATEL;
- g) Controlar que el mercado de las telecomunicaciones se desarrolle en un marco de libre competencia, con las excepciones señaladas en esta Ley;
- h) Juzgar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en la Ley y aplicar las sanciones en los casos que correspondan; e,
- i) Las demás que le asigne la Ley y el Reglamento.

Según la ley reformativa a la ley de radiodifusión y televisión a la Superintendencia de Telecomunicaciones le compete:

- a) Administrar y controlar las bandas del espectro radioeléctrico destinadas por el Estado para radiodifusión y televisión
- b) Someter a consideración del CONARTEL los proyectos de reglamentos, del plan nacional de distribución de frecuencias para radiodifusión y televisión, del presupuesto del Consejo, de tarifas, de convenios o de resoluciones en general con sujeción a esta Ley.

- c) Tramitar todos los asuntos relativos a las funciones del CONARTEL y someterlos a su consideración con el respectivo informe.
- d) Realizar el control técnico y administrativo de las estaciones de radiodifusión y televisión
- e) Mantener con los organismos nacionales o internacionales de radiodifusión y televisión públicos o privados, las relaciones que corresponda al país como miembro de ellos, de acuerdo con las políticas que fije el CONARTEL
- f) Imponer las sanciones que le faculte esta ley y los reglamentos.
- g) Ejecutar las resoluciones del CONARTEL
- h) Suscribir contratos de concesión de frecuencia para estación de radiodifusión o televisión o de transferencia de la concesión, previa aprobación del CONARTEL.

⁷ <http://www.conatel.gov.ec>

CAPITULO 2

Situación Actual de la Empresa

Dirección Regional del Austro

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

2.1. DIRECCIÓN REGIONAL DEL AUSTRO

ANTECEDENTES

La Dirección Regional del Austro representa a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en la región brindando un servicio de calidad, basado en principios y estrategias institucionales.

La Dirección Regional del Austro desde sus inicios en 1996 ha experimentado un crecimiento sostenido de sus actividades provocado por el ingreso diario de una gran cantidad de solicitudes, peticiones, trámites administrativos.

Con la delegación de funciones y atribuciones conferidas a las direcciones regionales han permitido brindar una mejor respuesta a las solicitudes, peticiones y trámites de los usuarios, basados en principios de eficacia, desconcentración y coordinación, buscando garantizar un servicio que sea referente de calidad en las instituciones públicas.

JURISDICCIÓN

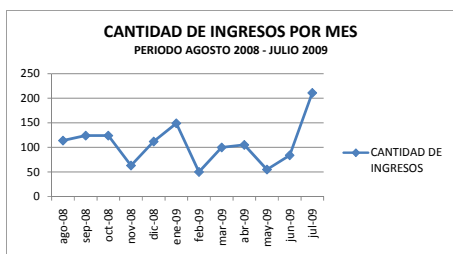
La Dirección Regional del Austro tiene jurisdicción en las siguientes provincias:

Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago; y, Zamora Chinchipe.

ANÁLISIS

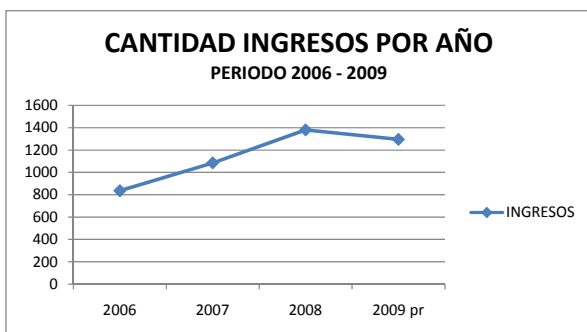
La tendencia de la cantidad de trámites es creciente al igual que el comportamiento de la recaudación, entre otros factores debido a la gestión realizada por la unidad financiera de esta Dirección y los tiempos de los procedimientos son cada vez menores. Este crecimiento se lo puede apreciar en las siguientes ilustraciones:

GRÁFICO No. 6: Ingreso de trámites por mes en el periodo de un año (de agosto de 2008 a julio de 2009)



MES	CANTIDAD DE INGRESOS
ago-08	114
sep-08	124
oct-08	124
nov-08	63
dic-08	112
ene-09	149
feb-09	50
mar-09	100
abr-09	105
may-09	55
jun-09	84
jul-09	211
TOTAL	1291

GRÁFICO No. 7: Ingreso de trámites por año (2006-2007-2008-2009)

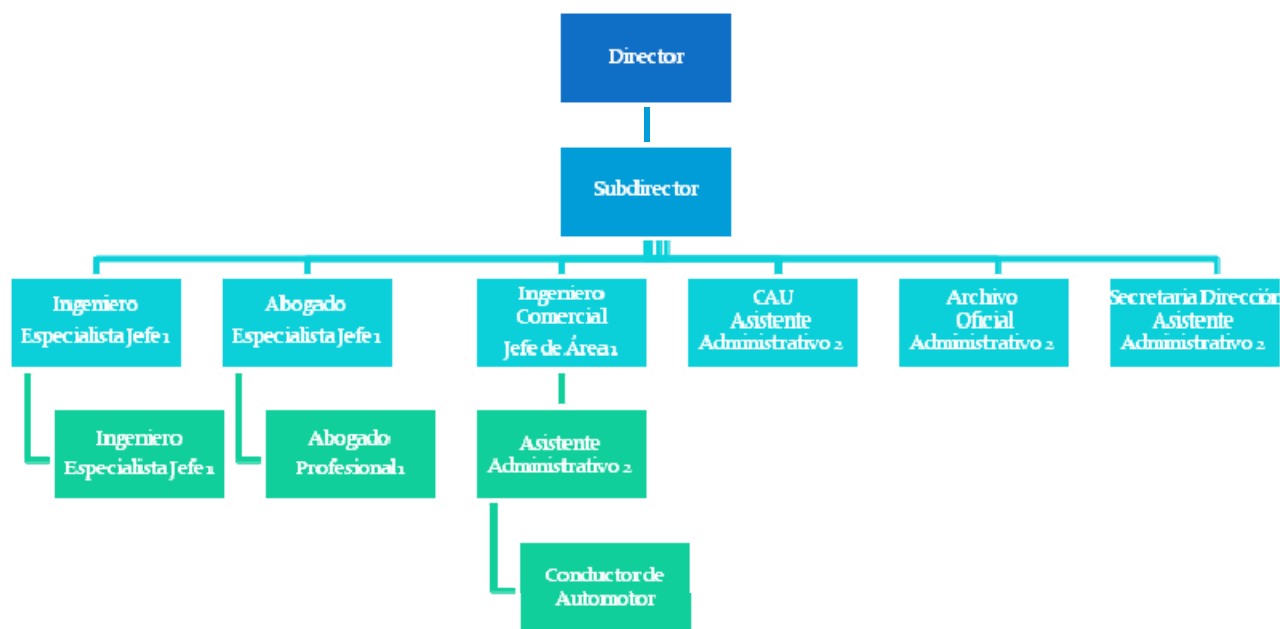


AÑO	INGRESOS
2006	835
2007	1085
2008	1380
2009 pr	1295

2.1.1. Estructura Organizacional Funcional

La Estructura Organizacional Funcional es adecuada para esta organización. Los funcionarios tienden a ser especialistas en cada una de las tareas que se les asigna. Sin embargo es importante el involucramiento del personal en los procesos que maneja la Dirección Regional del Austro.

Organigrama



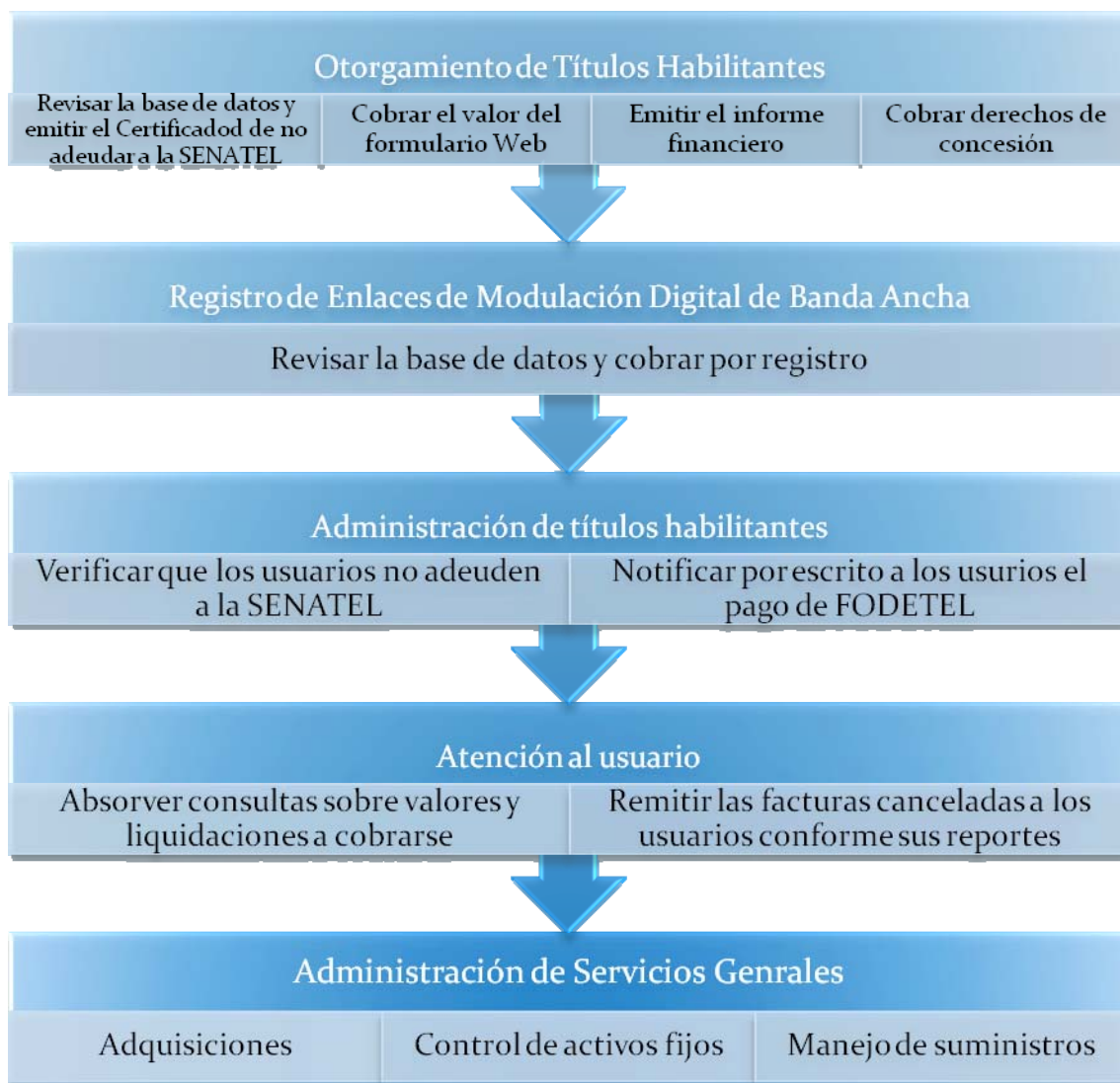
Fuente: Informe Estructura Interna de la DRA - Estado Actual y Levantamiento de la Información-2009-04-07

1.1.1.1. Áreas que la Integran la Estructura Organizacional Funcional

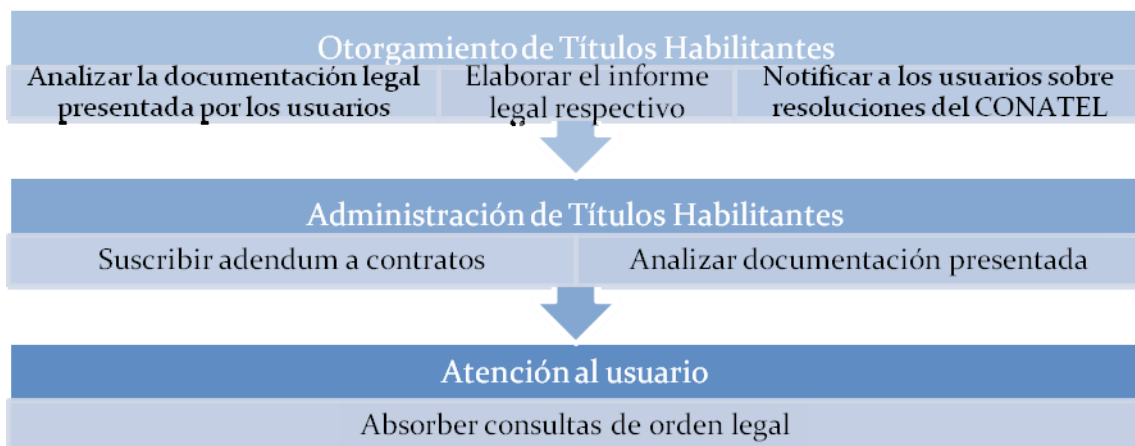
En la Estructura de la Dirección Regional del Austro no existen subdivisiones, sin embargo existe diferentes funciones como Administrativa-Financiera, Ingeniería y Jurídica, las cuales para su explicación y desarrollo se las llamará áreas.



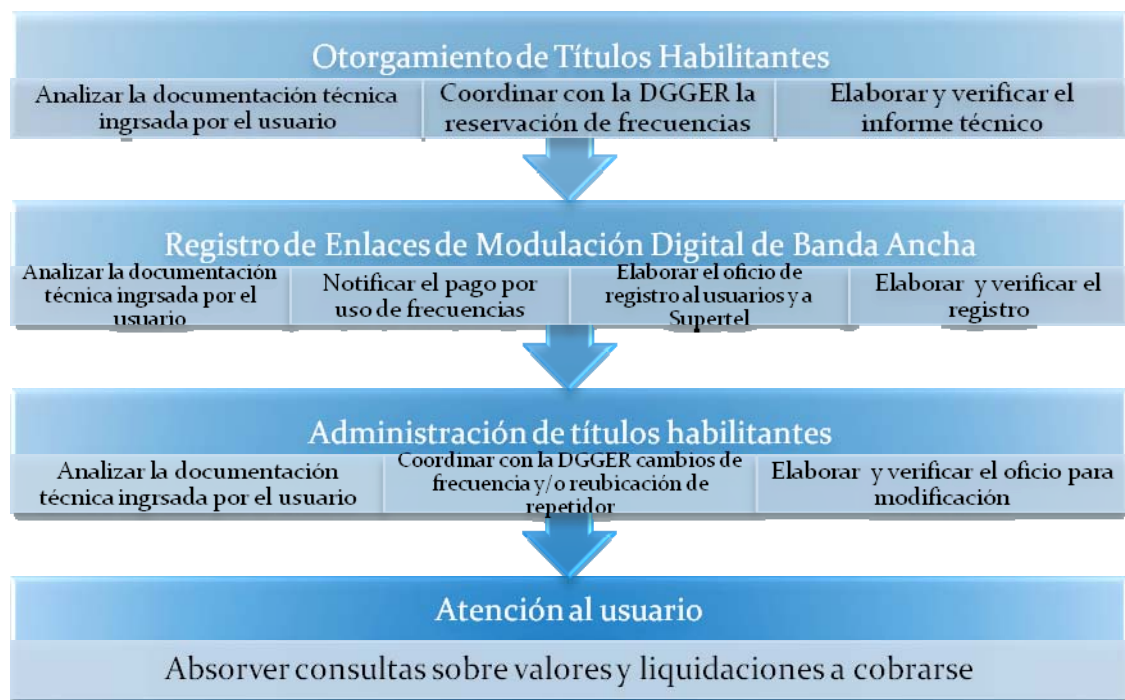
Área Administrativa Financiera.- El área Administrativa Financiera en el marco de sus competencias es encargada de coordinar todo lo relacionado con aspectos financieros como administrativos.



Área Jurídica.- El Área Jurídica en el marco de sus competencias tiene como responsabilidad:



Área de Ingeniería.- El Área de Ingeniería en el marco de sus competencias tiene como responsabilidad:



ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA



1.- Otorgamiento de Títulos Habilitantes, registros, credenciales y autorizaciones

CONCESION / RENOVACION USO DE FRECUENCIAS	• FIJO-MOVIL TERRESTRE • FIJO-MOVIL SATELITAL • BUSCA PERSONAS • TRONCALIZADOS • SISTEMAS COMUNAL DE EXPLOTACION • ENLACES RADIOELECTRICOS
CONCESION / RENOVACION PRESTACION DE SERVICIOS	• PORTADORES NACIONALES • PORTADORES REGIONALES • TELEFONIA PUBLICA • TELEFONIA FIJA
PERMISOS	• REDES PRIVADAS • EXPLOTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO
REGISTROS	• ENLACES DE MODULACION DIGITAL DE BANDA ANCHA • CIBERCAFES
CREDENCIAL PARA OPERACIÓN	• RADIOAFICIONADOS • BANDA CIUDADANA
AUTORIZACION / RENOVACION	• FRECUENCIAS TEMPORALES

2.- Administración de Títulos Habilitantes, registros, credenciales y autorizaciones

Actualizaciones y Modificaciones • Técnicas • Datos del Concesionario	Obligaciones Contractuales • Reportes • Facturación • Usuarios • Aportes y Derechos • Registros de Contratos • Cuentas de Internet (SVA)	Terminación de TH • Unilateral • Cumplimiento del Plazo • Mutuo Acuerdo
Notificaciones • Cumplimientos de Obligaciones • Renovaciones • Actualización y Modificación de Datos	Determinación de Cobro de Valores • 1% FODETEL • Reliquidación de Frecuencias No Autorizadas • Recuperación de Cartera Vencida • Trámite para débitos automáticos • Convenios de Pagos	Certificaciones y Compulsas • Copias certificadas • Compulsas de documentos

3.- Atención al Usuario



4.- Gestión Interna

Dirección

- Estrategias Institucionales
- Plan Operativo
- Evaluación y Seguimiento
- Revisión y Aprobación

Planificación y Control

- Sistema de Calidad
- Registro de procesos
- Determinación de Indicadores
- Mejoras de Procesos
- Informes y Reportes

Control del Talento Humano

- Permisos
- Vacaciones
- Faltas
- Atrasos
- Control de asistencia

Servicios Administrativos

- Archivo
- Soporte Sistemas Informáticos
- Soporte infraestructura
- Adquisición y administración de bienes y servicios
- Registro y Control de Activos Fijos y Suministros

Contabilidad y Tesorería

- Control de los ingresos y Registro en los auxiliares
- Recaudación, Custodia y Depósito
- Reportes e Informes
- Liquidaciones de viáticos
- Fondo de Caja Chica
- Pago a proveedores

Manual de Procesos

El manual de procesos y procedimientos tiene como propósito fundamental servir de soporte para el desarrollo de las acciones, que en forma cotidiana la organización debe realizar a fin de cumplir con cada competencia particular asignadas comandado constitucional o legal, con mi misión fijada y lograr la visión trazada.

El manual se basa en un modelo de operación por procesos, lo que permite administrar la entidad como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabajar en equipo y disponer de los recursos necesarios para su realización.

La Dirección Regional del Austro está orientando su gestión al mejoramiento de los procesos. En este contexto se determinaron cuatro macroprocesos, así también se determinaron sus objetivos, su alcance, quien es el responsable y su procedimiento, con la finalidad de que cada funcionario tenga muy bien definido cuáles son sus responsabilidades y cuál es el procedimiento a seguir. [ANEXO No. 2](#)

CAPITULO 3

Reestructuración Organizacional

Dirección Regional del Austro

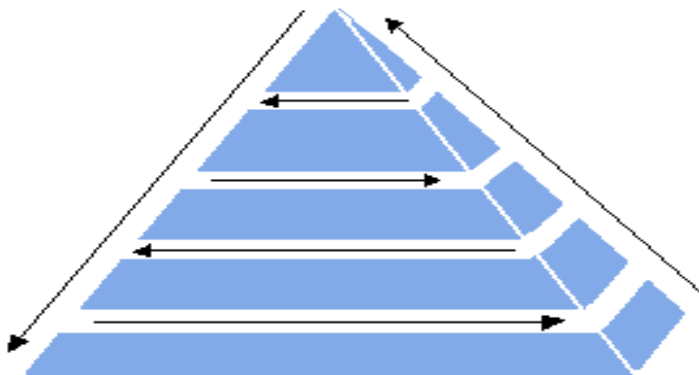
3. REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL

Una reestructuración organizacional se debe comenzar por el estudio “Cliente-Orientación” de la Institución, esta es la razón del planteamiento de una estructura ideal.

Es necesario partir del organigrama funcional “tipo”, en el aparecen las funciones que deben darse necesariamente en todas las empresas. Pero aún desarrollando todas las mismas funciones, aquellas que podrían calificar de vitales, no en todas alcanzan, dichas funciones, la misma categoría. De ahí la necesidad de examinar el “caso particular” para descubrir que reajustes tendrá que hacerse al organigrama tipo para acoplarle a la propia organización.

La idea básica de una reestructuración tiene su origen en la consideración del objetivo a alcanzar. Este objetivo no puede ser otro que lograr la óptima eficiencia del personal en la realización de las funciones que a cada uno le corresponda y a las de su equipo en conjunto.

El concepto moderno adiciona el flujo participativo, esta concepción no elimina el flujo de conocimientos y decisiones de arriba y abajo (Estructura funcional) ni le quita la autoridad e importancia definitiva, pero le enriquece en el flujo de ideas y aportes que los integrantes de la organización pueden ofrecer. Esto responde a la naturaleza del hombre que es creativo, racional y responsable.



Para justificar la situación ideal del organigrama elaborado, habrá que llevar a cabo muchos cambios organizativos que exigirán la aplicación de planes de formación para que los “vacíos” puestos de manifiestos sean ocupados por personas idóneas. Por esta razón, para poner en vigor el organigrama propuesto es necesario proceder por etapas, tanto como exija el desarrollo de los planes de formación y la operación de los cambios organizativos.

Como se ha podido apreciar en las ilustraciones del capítulo anterior, la Dirección Regional del Austro ha experimentado un crecimiento en la cantidad de solicitudes y trámites administrativos, los mismos que han originado el incremento de la carga laboral y con la delegación de funciones conferidas a esta Dirección ha permitido brindar una mejor respuesta a las solicitudes de los usuarios, buscando garantizar una atención oportuna.

El Plan Estratégico Institucional 2006-2010 entre las Políticas Institucionales se encuentra el mejorar los servicios en las Regiones y brindar servicios eficientes y de calidad a los usuarios de la Institución.

3.1. PLANTEAMIENTO DE LA ESTRUCTURA

Con estos antecedentes se desprende el crecimiento de la Dirección Regional del Austro y por consiguiente si se quiere mantener y mejorar el nivel de eficiencia y eficacia en la gestión, y así garantizar una atención oportuna a los usuarios, además colaborar con el logro de los objetivos estratégicos para ser un referente de calidad de servicio de las Instituciones Públicas y fortalecer la imagen institucional se pretende plantear un modelo de estructura, considerando los dos escenarios.

3.1.1. Formulación de los escenarios.

a) Si no se crea el Ministerio de Telecomunicaciones (Dirección Regional del Austro de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones)

Es la situación actual que está viviendo la SENATEL, en este contexto y con los antecedentes que se han mencionado, se ve la necesidad de una reestructuración organizacional para mantener y mejorar el nivel de eficiencia y eficacia en la gestión, y así garantizar una atención oportuna a los usuarios.

b) Si se crea el Ministerio de Telecomunicaciones

El presidente de Ecuador, Econ. Rafael Correa, anunció la creación del Ministerio de Telecomunicaciones y Tecnología de la Información, que se encargará de las telefónicas que hasta el momento están a cargo del Fondo de Solidaridad.

La creación del nuevo ministerio propone la eliminación del Fondo de Solidaridad, y además adscribe a la Dirección del Registro Civil, la Agencia Nacional Postal y la Empresa Nacional de Correos.

El CONATEL ejercerá el control de la programación cursada a través de los servicios de radiodifusión y televisión, de acuerdo con la Ley de Radiodifusión y Televisión. Asimismo, las funciones administrativas que ejerce el presidente del CONARTEL serían ejecutadas por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

El Ministerio tendrá como finalidad emitir políticas, planes generales y realizar el seguimiento y evaluación de su implementación, coordinar acciones de apoyo y asesoría para garantizar el acceso igualitario a los servicios y proveer un uso efectivo, eficiente y eficaz, que asegure el avance hacia la Sociedad de la Información para el buen vivir de toda la población ecuatoriana.

En este escenario, la Dirección Regional del Austro pasaría a ser una Subsecretaría Regional por lo que resultaría necesario plantear una nueva organización con nuevas funciones.

3.1.1. Organización

a) Si no se crea el Ministerio de Telecomunicaciones (Dirección Regional del Austro de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones)

La Dirección Regional del Austro está conformado por once personas, los cuales desarrollan actividades diferentes que deben darse necesariamente en la Institución. Las razones por las que se ve necesaria la reestructuración organizacional son las siguientes:

- Para alcanzar de una equidad interna en la estructura de los cargos y sueldos de la Organización (Valoración de puestos).
- Crecimiento sostenido de sus actividades provocado por el ingreso diario de una gran cantidad de solicitudes, peticiones, y trámites administrativos.
- Mejoramiento de los procesos enfocados a brindar servicios eficientes y de calidad a los usuarios de la Institución.

➤ VALORACIÓN DE PUESTOS

El propósito básico de la valoración de puestos es establecer los valores internos y responsabilidad de los puestos dentro de la Institución para determinar niveles de jerarquía y sueldos.

Los niveles estructurales de puestos y grupos ocupacionales se definirán para agrupar las familias de puestos de características similares, y como resultado del proceso de la valoración de puestos se garantizará la igualdad de oportunidades de ingreso, ascenso, régimen interno, desarrollo de carrera del recurso humano, establecimiento de remuneraciones.

La relevancia de los factores, subfactores competencias para la valoración estarán determinados por las características operativas de gestión que ejecutan los puestos de trabajo en cada proceso organizacional, en función del portafolio de productos específicos y su grado de incidencia en la misión institucional.

La valoración de puestos se realizara sobre la base de instrumentos técnicos elaborados por la SENRES (REGISTRO OFICIAL No. 103)

Para realizar la evaluación de puestos es necesario definir los siguientes aspectos:

NIVELES ESTRUCTURALES Y GRUPOS OCUPACIONALES

NIVEL		GRADO	CLASES DE PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL
NO PROFESIONAL	NOMBRAMIENTO	1	Ayudante de oficina	Auxiliar
		2	Conductor automotor	
		3	Oficial Administrativo 1	Operativo/ Administrativo
		4	Oficial Administrativo 2	
		5	Oficial Administrativo 3	
	CONTRATO OCASIONAL	6	Oficial Administrativo Jefe	Operativo/ Administrativo
		1	Auxiliar de Servicio	
		2	Ayudante de oficina	
		3	Conductor automotor	
		4	Asistente Administrativa 1	
		5	Asistente Administrativa 2	
		6	Asistente Administrativa 3	
PROFESIONAL	NOMBRAMIENTO	7	Asistente Profesional	Administrativo
		8	Especialista Jefe 1	Ejecución de procesos
		9	Especialista Jefe 2	
		10	Jefe Área 1	Ejecución y supervisión de procesos
		11	Jefe Área 2	
		12	Jefe de División	Ejecución y coordinación de procesos
	CONTRATO OCASIONAL	13	Profesional	Administrativo
		14	Profesional 1	Ejecución de procesos
		15	Profesional 2	
		16	Profesional 3	Ejecución y supervisión de procesos
		17	Profesional 4	Ejecución y coordinación de procesos
DIRECTIVO	-	18	Director Regional del Austro	Dirección de Unidad Organizacional

NIVEL	GRUPO OCUPACIONAL
NO PROFESIONAL	Auxiliar Operativo/Administrativo
PROFESIONAL	Administrativo Ejecución de procesos Ejecución y supervisión de procesos Ejecución y coordinación de procesos
DIRECTIVO	Dirección de la Unidad Organizacional

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Abogado 1 (Especialista Jefe 1)
- Abogado 2 (Profesional 1)
- Adquisiciones (Asistente Administrativo 2)
- Archivo (Oficial Administrativo 2)
- Atención al usuario (Oficial Administrativo 1)
- Conductor de automotor (Conductor automotor)
- Director Regional (Director Regional del Austro)
- Ingeniero1 (Especialista Jefe 1)
- Ingeniero 2 (Especialista Jefe 1)
- Recaudaciones (Jefe Área 1)
- Secretaria de dirección (Ayudante de oficina)

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Para lograr una mayor exactitud en el contenido de cada puesto se obtuvo información proporcionada por cada funcionario, donde se describe las actividades específicas que realiza cada uno. Algunos de los beneficios que otorga la descripción de puestos es señalar las deficiencias que existen en la organización y el encadenamiento de los puestos y funciones, ayuda a establecer y repartir mejor las cargas de trabajo y así mismo es una de las bases para un sistema técnico de ascenso.

En el perfil de exigencias se determinará el grado de instrucción formal, experiencia, capacitación y nivel de competencias requeridas, para el desempeño del puesto según el proceso interno. Al funcionario se le hace conocer con precisión lo que debe hacer y se señala con claridad sus responsabilidades. [ANEXO No. 3](#)

Factores para la valoración de puestos

La valoración de puestos se realizará considerando factores de: competencia, complejidad del puesto y responsabilidad, los que han sido jerarquizados y ponderados de la siguiente manera:

FACTORES	SUBFACTORES	PONDERACIÓN	SUBTOTAL
COMPETENCIAS	Instrucción formal	200	550
	Experiencia	100	
	Habilidad de gestión	150	
	Habilidades de comunicación	100	
COMPLEJIDAD DEL PUESTO	Condiciones de trabajo	50	150
	Toma de decisiones	100	
RESPONSABILIDAD	Rol del puesto	200	300
	Control de resultados	100	
TOTAL PUNTOS		1000	1000

- ✓ *Definición de los factores y asignación de puntos a cada subfactor.-* Esta información determina los puntos para cada uno de los subfactores de los niveles estructurales y grupos ocupacionales de acuerdo al perfil que se requiere para cada nivel. [ANEXO No. 4](#)

APLICACIÓN DE LA VALORACIÓN DE PUESTOS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DEL AUSTRO

Con estos parámetros, a continuación en el cuadro No. 4 se presenta la valoración de puestos aplicado a la Dirección Regional del Austro.

CUADRO No. 5: Valoración de puestos aplicado a la Dirección Regional del Austro

FACTORES	COMPETENCIAS								COMPLEJIDAD DEL PUESTO				RESPONSABILIDAD				TOTAL
SUBFACTORES	INSTRUCCIÓN FORMAL		EXPERIENCIA		HABILIDADES DE GESTIÓN		HABILIDADES DE COMUNICACIÓN		CONDICIONES DE TRABAJO		TOMA DE DECISIONES		ROL DEL PUESTO		CONTROL DE RESULTADOS		
	NIVEL	PUNTOS	NIVEL	PUNTOS	NIVEL	PUNTOS	NIVEL	PUNTOS	NIVEL	PUNTOS	NIVEL	PUNTOS	NIVEL	PUNTOS	NIVEL	PUNTOS	
PUESTOS																	
Abogado 1	Prof. 4 años	140	Profesional	63	3	100	4	80	1	10	3	60	Profesional	125	3	60	638
Abogado 2	Prof. 4 años	140	Profesional	63	3	100	3	60	1	10	3	60	Profesional	125	3	60	618
Adquisiciones	Prof. 4 años	140	Profesional	63	3	100	3	60	1	10	3	60	Profesional	125	3	60	618
Archivo	Bachiller	45	No profesional	25	1	30	1	20	2	20	1	20	No profesional	50	1	20	230
Atención al usuario	Bachiller	45	No profesional	25	2	50	2	40	1	10	1	20	No profesional	50	1	20	260
Conductor de automotor	Bachiller	45	No profesional	25	1	30	1	20	3	30	1	20	No profesional	25	1	20	215
Director Regional del Austro	Prof. 5 años	155	Dirección	100	5	150	5	100	1	10	5	100	Dirección	200	5	100	915
Ingeniero 1	Prof. 5 años	155	Profesional	75	4	125	4	80	1	10	4	80	Profesional	150	4	80	755
Ingeniero 2	Prof. 5 años	155	Profesional	75	3	100	3	60	1	10	3	60	Profesional	125	3	60	645
Recaudaciones	Prof. 4 años	140	Profesional	75	4	100	3	60	1	10	3	60	Profesional	125	4	80	650
Secretaria de Dirección	Bachiller	45	No profesional	25	2	50	3	60	1	10	1	20	No profesional	100	2	40	350

ESCALA DE INTERVALOS DE VALORACIÓN

Por el resultado alcanzado en la valoración de los puestos institucionales y definirá el grupo ocupacional que le corresponde de acuerdo a la siguiente escala:

DE	HASTA	GRUPO OCUPACIONAL	PUESTOS	PUNTUACIÓN
153	220	AUXILIAR	Conductor de automotor	215
			Archivo	230
221	394	OPERATIVO/ADMINISTRATIVO	Atención al usuario	260
			Secretaria de Dirección	350
577	649	EJECUCIÓN DE PROCESOS	Adquisiciones	618
			Abogado 2	618
			Abogado 1	638
			Ingeniero 2	645
650	880	EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROCESOS	Recaudaciones	650
			Ingeniero 1	755
881	1000	DIRECCIÓN	Director Regional del Austro	915

El nivel de aportación en el levantamiento de esta información, radicará en identificar únicamente las actividades que se ejecuten en los puestos y no a considerar las características de las personas que en calidad de servidores, ocupan tales puestos.

➤ AUMENTO DE TRÁMITES

El aumento de trámites es otra de las razones por las que se ve necesaria la reestructuración organizacional ya que la Dirección Regional del Austro ha experimentado un crecimiento sostenido de sus actividades provocado por el ingreso diario de una gran cantidad de solicitudes, peticiones, trámites administrativos y por consiguiente si se quiere mantener y mejorar el nivel eficacia y eficiencia en la gestión y así garantizar una atención oportuna a los usuarios, además de colaborar con el logro de los objetivos estratégicos para ser un referente de calidad de servicio entre las instituciones públicas y fortalecer la imagen institucional, es necesario presentar la propuesta de reestructuración organizacional. Esto fue analizado en el Capítulo 2.

➤ MEJORAMIENTO DE PROCESOS

La Dirección Regional del Austro debe orientar sus procesos hacia la satisfacción las necesidades del usuario; mejorar los procesos implica conseguir que rinda en un grado superior al que tenía anteriormente, y ello gracias a una acción sistemática sobre el proceso que hará posible que los cambios sean estables.

Se trata de conocer el proceso, sus causas asignables (imputables) de variación, de eliminar actividades sin valor añadido y de aumentar la satisfacción del usuario, asimismo dan la oportunidad de distinguir entre procesos clave, estratégicos y de soporte.

PROPUESTA DEL DISEÑO DE LA ESTRUCTURA

Con estos antecedentes, se ve la necesidad de diseñar una nueva estructura organizacional, es esencial la asignación de responsabilidades, incluso si la organización se compone de poco personal, como es el caso, porque estos deben distribuirse su tiempo tan eficiente como sea posible.

Lo esencial para diseñar una estructura orgánica es tener un conocimiento actual y un buen conocimiento de las necesidades futuras.

La acción de diseñar estructuras organizacionales implica básicamente establecer la interrelación que presentan los principios de organización al desarrollo del nuevo sistema. El propósito de estos principios ha sido guiar a los demás en la organización y la forma de crear adecuados sistemas de organización.

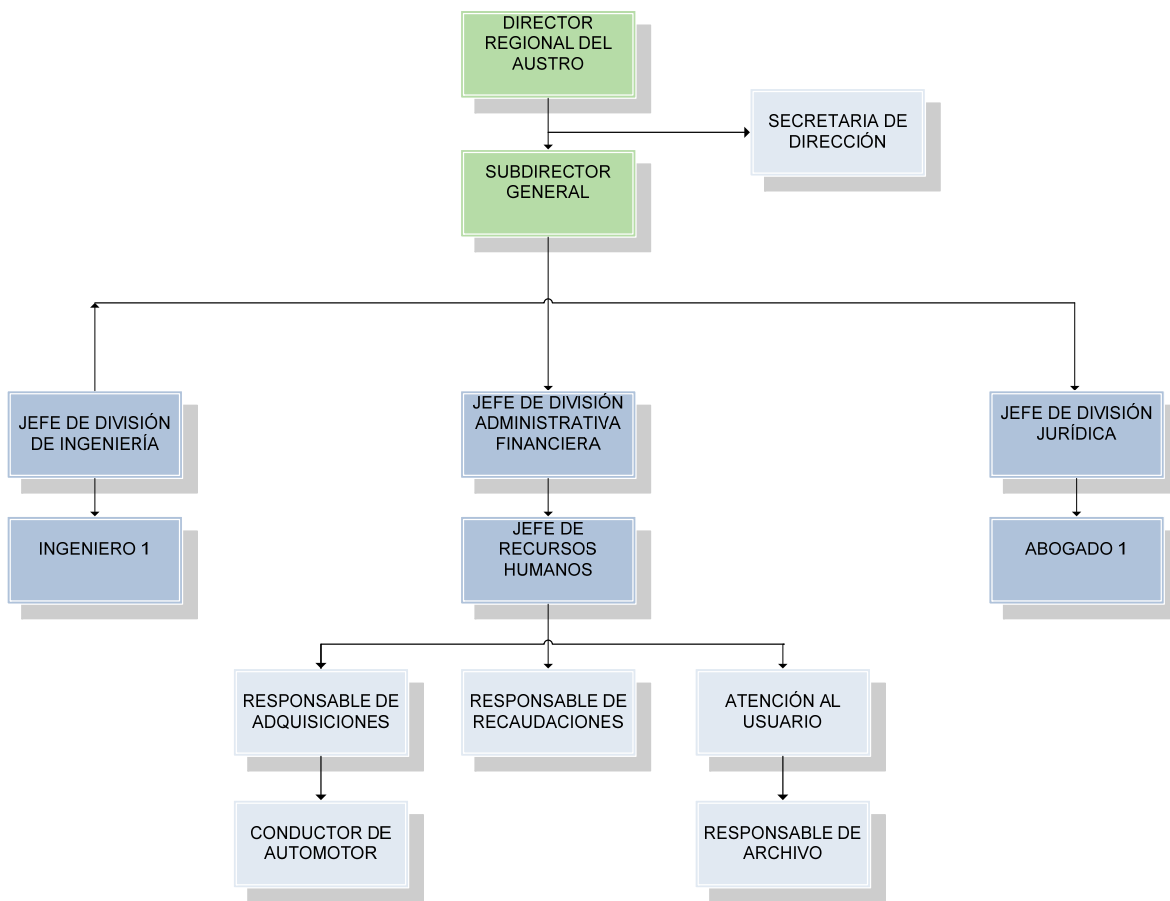
Las estructuras organizacionales también tienen un periodo de vida útil, lo cual es determinado por factores internos, que provocan su obsolescencia, o en otros casos, el crecimiento de la misma estructura provoca su incapacidad para conseguir los objetivos para los cuales fue creada.

Organigrama

Los organigramas nos revelan la división de funciones, niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, canales formales de comunicación, la naturaleza, los jefes de cada grupo de empleados y las relaciones que existen entre los diversos puestos de la organización en cada división de la misma.

Organización Formal

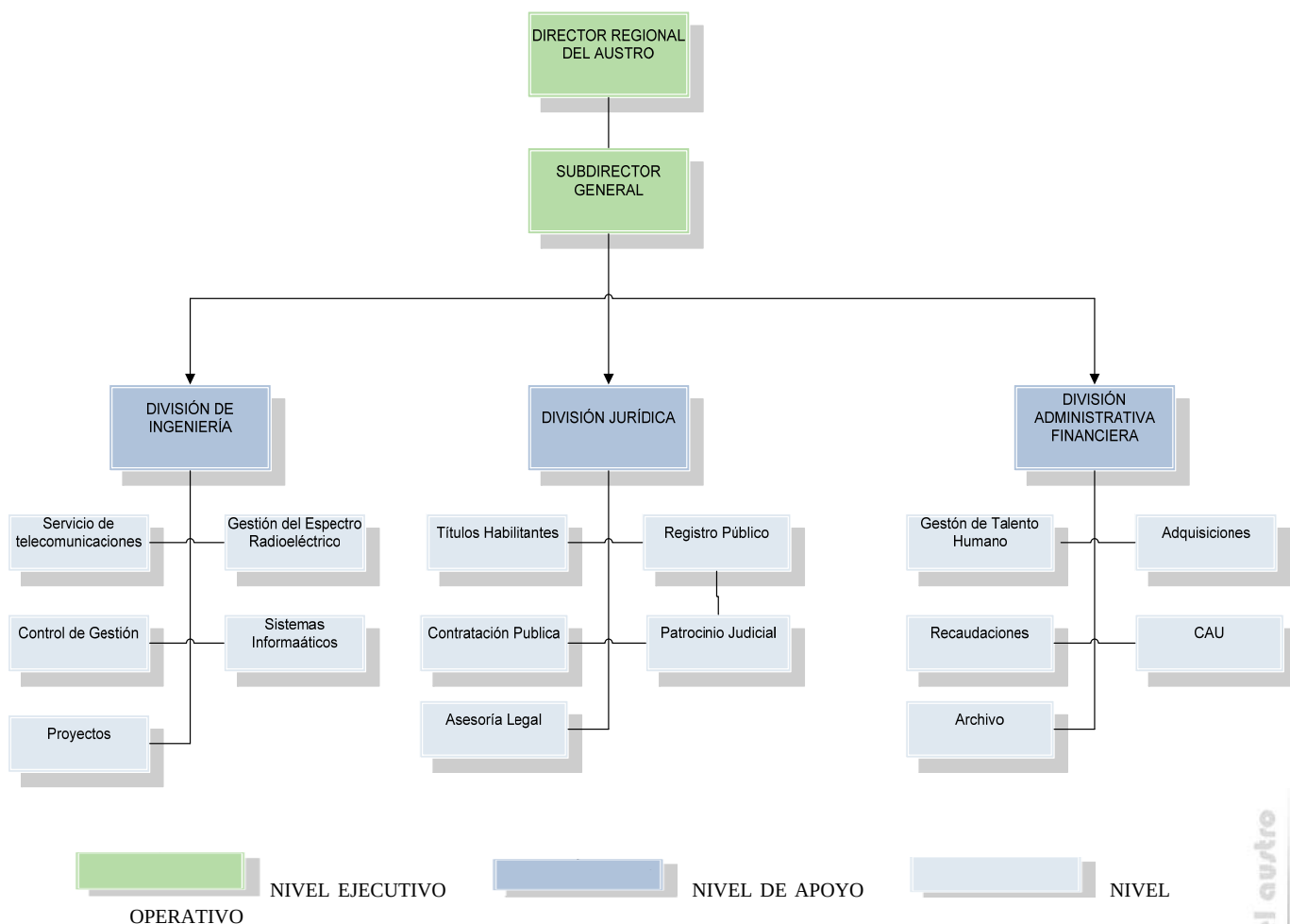
Este tipo de organización permite a la Dirección Regional del Austro efectuar las funciones y responsabilidades estableciendo la autoridad y las jerarquías, o sea, las relaciones entre superiores y subordinados, entre personas del mismo nivel o entre departamentos o divisiones.



Se considera necesaria la creación de tres divisiones que deberían darse en esta Regional, en vista de la responsabilidad que representa cada una de ellas y para conseguir una mayor coordinación.

Organigrama Funcional

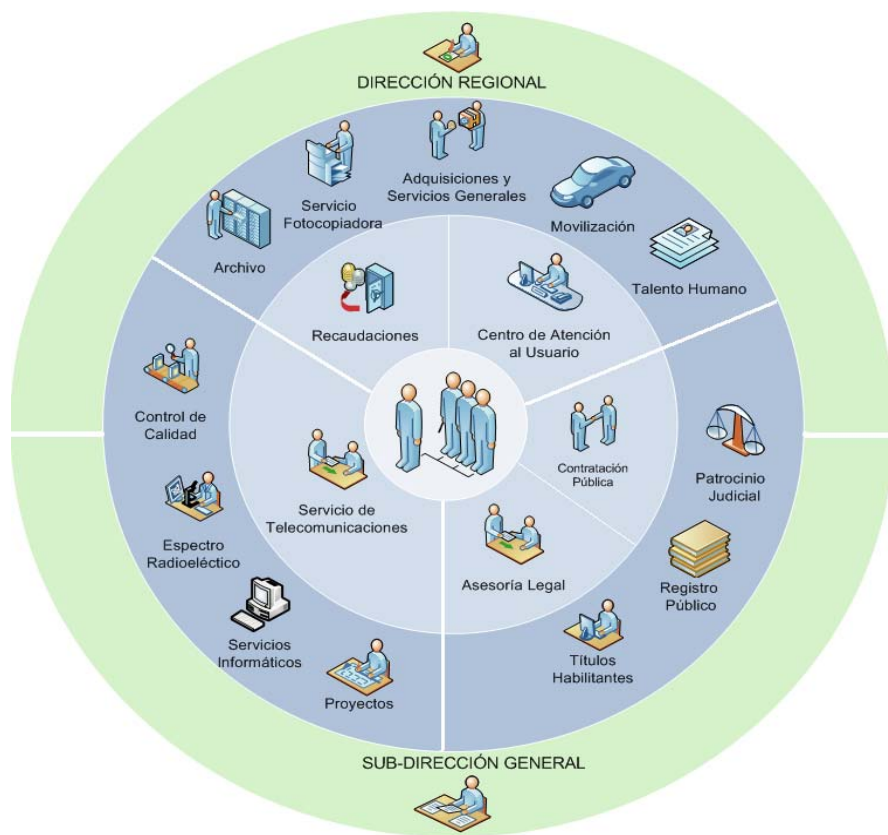
La organización por funciones reúne, en un departamento, a todos los que se dedican a una actividad o varias relacionadas, que se llaman funciones. Este tipo de estructura permite una mayor planificación, organización, dirección y control de las actividades que realiza la Dirección Regional del Austro. Bajo este tipo de estructura se diseña una organización basada en la idea de agrupar en tres divisiones ocupacionales que son relacionadas.



Las diferentes divisiones tienen funciones operativas como de apoyo, relacionadas entre sí, para conseguir el buen desarrollo de las actividades que maneja la Dirección Regional del Austro que permite una mayor planificación, organización, dirección y control de las en los procesos.

Organigrama Orientado al Usuario

Este tipo de organigrama está centrado en el usuario. La Gestión de Procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción al usuario. Supone una visión alternativa a la tradicional caracterizada por estructuras organizativas de corte jerárquico – funcional que en buena medida dificulta la orientación de las empresas hacia el cliente.



La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el usuario y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades.

3.1.2. Recursos

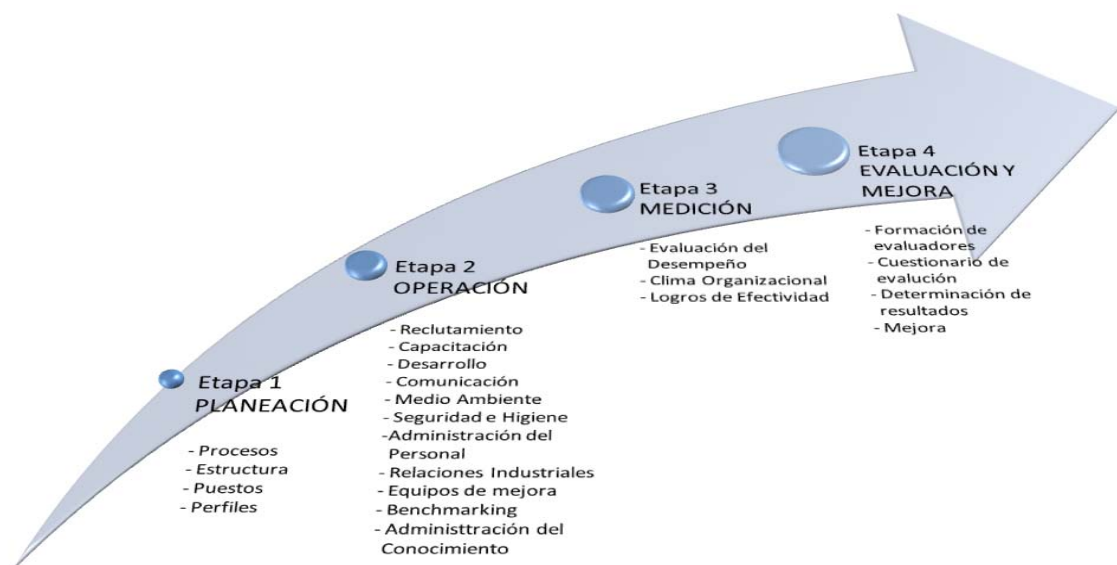
Para conseguir la excelencia en la administración de la Estructura Orgánica propuesta, es necesario que exista una integración entre los recursos humanos, financieros y físicos, de modo que los usuarios puedan recibir un servicio integrado satisfaciendo sus necesidades.

3.1.2.1. Recursos Humanos

Una vez establecido la Estructura Orgánica de la Dirección Regional del Austro, se tiene que mantener la unidad de objetivos e intereses de la Institución en torno a la misión y objetivos institucionales, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, sin perjuicio de las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la entidad.

El comportamiento del Personal es determinante para el logro de la Calidad y la Productividad de la Institución. La conducta diaria del personal muestra una Filosofía de comportamiento, que debe ser congruente con la Cultura de la Organización.

Por lo que se plantea un Modelo propio de Calidad de Recursos Humanos:



Y como se ha venido mencionando a lo largo del desarrollo de la tesis, la importancia que tiene el bienestar de los recursos humanos para conseguir que el personal permanezca en la organización, es por esto la necesidad de incorporar en el organigrama la función de administración de Recursos Humanos.

3.1.2.2. Recursos Financieros

La reestructuración implica gastos, en este sentido, el proyecto de reestructuración tendrá como un objetivo básico la eficiencia en el gasto cotejable con indicadores de gestión y cumplimiento de metas que permitan un ejercicio transparente de evaluación. La generación de la información del ejercicio presupuestario no deberá reducirse a la presentación de estados contables o financieros oportunos sino que debe ligar a la rendición de cuentas y contraloría del estado.

Este proyecto que se propone contiene elementos de eficiencia y se fundamenta en criterios de expectativas del cumplimiento de metas.

Tanto los gastos de implantación como los de remuneraciones deben estar establecidos en el Plan Operativo Anual y estar aprobado el presupuesto. Como todas las instituciones, entidades y organismos del sector público la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones que según el Art. 101 de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público Codificada, se encuentran excluidas de su ámbito de aplicación, estimarán sus gastos de personal manteniendo los valores de las escalas de sueldos básicos, las formulas y parámetros de cálculo de los componentes de las remuneraciones, sin modificación alguna respecto de las que constan en los Presupuestos aprobados para el 2010.

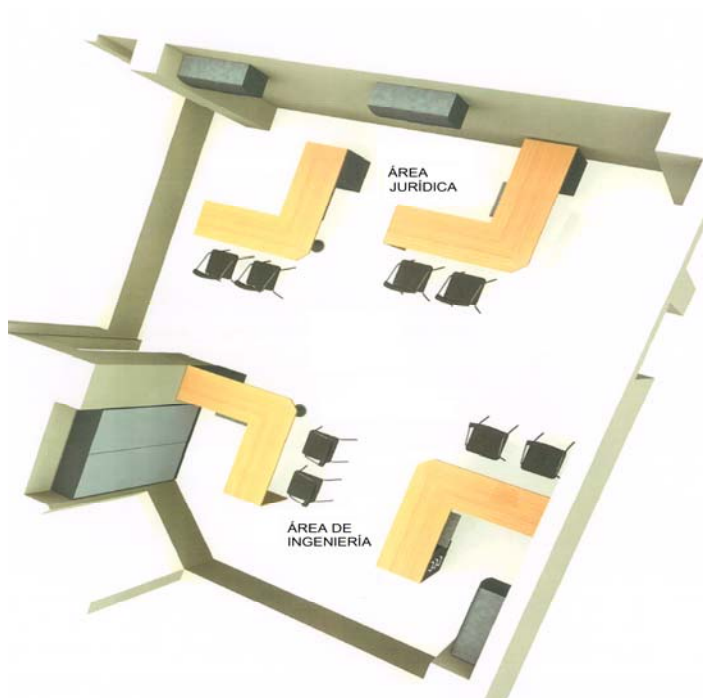
3.1.2.3. Recursos Físicos

Si bien los recursos humanos y los recursos financieros por lo general se examinan bastante en la mayoría de las evaluaciones organizacionales, se necesita también prestar atención a la situación de la infraestructura requerida para respaldar el desempeño organizacional

La infraestructura se refiere a las condiciones básicas (instalaciones y tecnología) que permiten que el trabajo de una organización siga su curso.

Es espacio físico con el que cuenta la Dirección Regional del Austro, se considera adecuado para la implementación del proyecto, ya que no involucra muchos cambios en el aspecto de la creación de nuevos puestos de trabajo.

A continuación se muestra el plano de las oficinas donde funciona la Dirección Regional del Austro.



Es adecuado que estas dos áreas se encuentren juntas, ya que para que exista mayor coordinación en los procesos, necesitan estas estar en comunicación continua



En esta área se deberá incorporar la función de Recursos Humanos

b) Si se crea el Ministerio de Telecomunicaciones (Subsecretaría de Telecomunicaciones)

El 13 de agosto de 2009 el Presidente de la República, Rafael Correa, firmó el decreto No. 8 mediante el cual se creó el nuevo Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información como un órgano rector del desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación que incluyen las Telecomunicaciones y el Espectro Radioeléctrico que tendrá como finalidad emitir políticas, planes generales y realizar el seguimiento y evaluación de su implementación, coordinar acciones de apoyo y asesoría para garantizar el acceso igualitario a los servicios y promover su uso efectivo, eficaz y eficiente que asegure el avance hacia la Sociedad de la Información para el buen vivir de toda la sociedad ecuatoriana.

La creación del nuevo ministerio propone la eliminación del Fondo de Solidaridad, y además adscribe a la Dirección del Registro Civil, la Agencia Nacional Postal y la Empresa Nacional de Correos.

Por otro lado Consejo Nacional de Radiodifusión y Televisión, (CONARTEL) se fusionará con el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

Las competencias, atribuciones, funciones, representaciones y delegaciones constantes en leyes, reglamentos y demás instrumentos normativos y atribuidos al CONARTEL, serán desarrolladas, cumplidas, y ejercidas por el CONATEL, en los mismos términos constantes en la Ley de Radiodifusión y Televisión y demás normas secundarias.

Exclusivamente las funciones administrativas que ejercía el Presidente del CONARTEL, las realizará el Secretario Nacional de Telecomunicaciones, en los mismos términos constantes en la Ley de Radiodifusión y Televisión y demás normas secundarias.

Los servidores que prestaban sus servicios, con nombramiento o contrato en el CONARTEL podrán pasar a formar parte del CONATEL y SENATEL, previa evaluación y selección del Secretario Nacional de Telecomunicaciones o su delegado, de acuerdo a los requerimientos de esas Instituciones.

En el caso de existir cargos innecesarios, el Secretario Nacional de Telecomunicaciones podrá aplicar un proceso de supresión de puestos, para lo cual observará las normas contenidas en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, su reglamento y las normas técnicas pertinentes expedidas por la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público SENRES.

El presupuesto, los bienes muebles e inmuebles, equipamiento e mobiliario y demás activos de propiedad del CONARTEL para a formar parte del patrimonio institucional de la SENATEL.

Los derechos y obligaciones, constantes en convenios, contratos u otros instrumentos jurídicos, nacionales o internacionales, vinculados con el CONARTEL, serán asumidos por la SENATEL.

⁸ PRESIDENCIA CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA / Decreto No. 8 del 12-08-2009

Por lo tanto, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones cumple con lo dispuesto en el decreto ejecutivo que creó el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Al interior de esta entidad, se realizaron varios cambios a fin de asumir los nuevos retos y la administración del ex CONARTEL.

El Secretario Nacional de Telecomunicaciones, ingeniero Jaime Guerrero, asumió la administración del ahora ex Consejo Nacional de Radio y Televisión, CONARTEL, de acuerdo con el decreto ejecutivo que creó el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Al tenor del decreto número 8, emitido por el presidente Rafael Correa, el Secretario de Telecomunicaciones dispuso varios cambios internos en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, para enfrentar el reto que significa conformar la nueva administración del sector bajo la tutela del Ministerio.

La SENATEL continúa siendo su brazo administrador, con el afán de reducir la diversidad de entidades que duplicaban funciones. En la SENATEL, a fin de asumir los nuevos retos y empezar a afrontar algunas competencias administrativas del ex CONARTEL se realizaron varios cambios en la asignación de nuevas funciones de los Directores y cargos que fueron ratificados.

En la Dirección Regional del Austro fue ratificado el cargo del Director Regional al ingeniero Édgar Ochoa Figueroa, en esta Dirección no se han presentado aún trámites de las funciones administrativas que ejercía el ex CONARTEL, sin embargo, el Secretario Nacional de Telecomunicaciones y los Directores mantienen permanente contacto a fin de coordinar los temas estratégicos para la administración de las nuevas funciones.

3.1.4. Aspectos de Marketing

Es importante focalizarse en aspectos de marketing que pueden agregar valor a la organización, esto implica que la Institución se enfrente a fuertes presiones que requiere la toma de decisiones orientadas a la reestructuración organizacional.

El concepto de ventaja competitiva no es muy útil en este tipo de organizaciones públicas, sino más bien, se trata de conseguir una ventaja institucional, que elimina el objetivo de obtención de beneficios de la ventaja competitiva. Se dice que una organización tiene una ventaja institucional cuando realiza sus tareas con más eficiencias que otras entidades semejantes y es esto lo que pretende la Dirección Regional del Austro de la SENATEL, ser un referente de calidad en atención a los usuarios de las instituciones públicas.

La imagen corporativa es una percepción amplia que el público tiene de una Organización. Una buena imagen corporativa puede ser un recurso estratégico, lo que proporciona ventaja institucional sostenible.

3.1.4.1. Cambios en la Dirección de Marketing

Un número importante de tendencias y fuerzas han originado una serie de creencias y prácticas por parte de las organizaciones. Fundamentalmente, los mercadólogos están reconsiderando sus filosofías, conceptos y herramientas. A continuación se presentan 5 cambios trascendentales en la Dirección de Marketing que se pueden aplicar en la Dirección Regional del Austro de la SENATEL.

1. Del Marketing como responsabilidad de un departamento al Marketing como responsabilidad de toda la organización.

Todos los funcionarios de la Dirección Regional del Austro de la SENATEL influyen en la satisfacción de los usuarios y deben concebirlos como fuente de prosperidad para la organización. De esta manera se puede destacar la importancia del trabajo multidisciplinario en equipo para administrar los procesos clave.

2. De confiar en fortalezas pasadas a descubrir otras nuevas

La Institución debe actualizar constantemente sus programas de marketing, innovar y mantener el contacto con los usuarios para conocer sus necesidades, se debe siempre buscar nuevas ventajas institucionales.

3. De poner énfasis en sus activos tangibles a ponerlos en los activos intangibles

Poner énfasis en los activos intangibles, concretamente en su base de usuarios, en sus empleados, en las relaciones con los proveedores y en su capital intelectual.

4. De intentar conseguir mayor participación en el mercado a intentar conseguir mayor participación en los usuarios

La Institución debe conseguir una mayor participación de los usuarios actuales ofreciendo una gran variedad de ventajas, para ello es necesario entrenar a los empleados para conseguir este incremento en la participación.

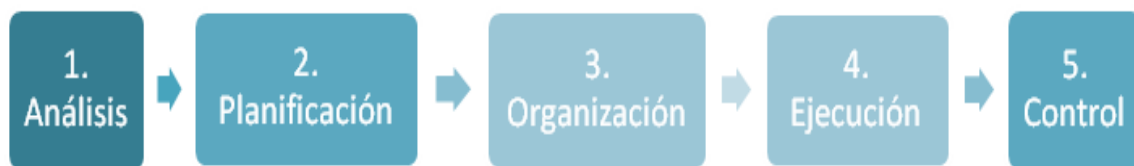
5. *De concentrarse en los resultados financieros a concentrarse en los aspectos de marketing*

Se debe ver más allá de los resultados financieros y estudiar los resultados de marketing para interpretar que ocurre con la participación del mercado con el índice de satisfacción al usuario y otros indicadores. Los cambios en estos indicadores sirven para predecir los cambios financieros futuros.

3.1.4.2. Funciones de la Dirección de Marketing

La Dirección de Marketing implica satisfacer los deseos y necesidades de los clientes. La función de la Dirección Regional del Austro es ofrecer valor a sus usuarios, brindándoles una atención oportuna.

Desde el punto de vista funcional la dirección de marketing realiza tareas de análisis, planificación, organización, ejecución y control:



1) Análisis.

La información es el instrumento con el que cuenta La Dirección Regional del Austro para mejorar la toma de decisiones. En un entorno cambiante, competitivo la información se convierte en un factor esencial para responder a las demandas del mercado de telecomunicaciones con rapidez.

El análisis del entorno permite potenciar las oportunidades de la Organización desarrollando ventajas institucionales sostenibles. De igual forma, es necesario conocer los puntos fuertes y débiles que posee la Regional del Austro, con objeto de gestionar los recursos disponibles, con los se que se encuentra la dirección de marketing para enfrenta competitivamente el mercado seleccionado.

2) Planificación y organización.

Se debe planificar en función de la selección de alternativas comerciales y de la información que se ha recopilado. En este plan se desarrollan las alternativas que se quiera adoptar, planificar y ejecutar.

3) Organización.

La Dirección Regional del Austro necesita de una organización que consiga los objetivos fijados y finalmente, la satisfacción de los usuarios y del mercado en definitiva.

Para la organización son imprescindibles las personas involucradas, pero por otro lado, es igualmente importante el sistema organizativo que se monte: organización del trabajo, centro de atención al usuario, soportes administrativos, bases de datos, tiempos de respuesta al usuario, etc.

4) Ejecución.

La organización interna de los servicios de marketing debe atender los siguientes requisitos:

- Coherente con el tipo de estructura organizativa adoptada por la Institución.

- Debe permitir realizar los objetivos y la estrategia de marketing con el máximo de eficacia.
- El reparto funcional de las actividades debe conciliarse con una orientación hacia, los productos, las zonas geográficas y los mercados.

5) Control.

El propósito de todo control es cerciorarse del logro efectivo de los objetivos. La implantación de un sistema de control permite la visualización rápida y adecuada de la situación, en el momento oportuno, con la menor inversión y esfuerzo. Es posible distinguir cuatro niveles posibles:

- El control del plan anual que verifica los resultados obtenidos en relación con lo establecido en el plan de marketing.
- El control estratégico se centra en la revisión de la efectividad de la función estratégica.

CAPITULO 4

Optimización de Procesos

Dirección Regional del Austro

4. OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS

Para hacer frente a las necesidades de los usuarios de tener un servicio de calidad, los procesos deben ser sencillos. La necesidad de sencillez produce consecuencias enormes en cuanto a la manera de diseñar los procesos y de darles formas a las organizaciones.

Como Institución Pública la tarea básica y primordial es atender de manera eficiente, diligente y oportuna los requerimientos y demandas de todos los ciudadanos, que exigen de la Institución el cumplimiento y respeto del mandato constitucional. Se entiende entonces que el servicio público debe construirse en una actividad que hace posible la realización humana y posibilita el progreso del Ecuador, y que solo con el cumplimiento de la Ley y el respeto al derecho se hace posible una sociedad más justa; y, que las personas llamadas en primer lugar a respetar los derechos son los representantes del Estado.

La Administración Pública que ejerce la SENATEL está encaminada a realizar actividades de manera descentralizada y desconcentrada bajo principios constitucionales de eficiencia y coordinación. En este sentido, la Dirección Regional del Austro debe presentar una propuesta sobre la optimización, actualización o eliminación de procesos, con la que se busca optimizar los recursos institucionales, garantizando que los esfuerzos sean direccionados en tareas y funciones relevantes para el bienestar del usuario y el desarrollo del sector, privilegiando la eficiencia, agilidad, económica en los procesos, coparticipación en la gestión pública y solidaridad social que es tarea de la Administración Pública.

4.1. PROCESOS PRINCIPALES

1. **Proceso.-** “*Concesión de Frecuencias de Enlaces Radioeléctricos, Buscapersonas, Sistemas Troncalizados, Sistemas bajo 30 MHz (HF), Sistemas sobre 30 MHz (VHF y UHF), Sistemas Comunes de Explotación y Sistema Fijo Móvil por Satélite*”

Definición del servicio.- ENLACES RADIOELÉCTRICOS.- (Punto – Punto, Punto – Multipunto) *Servicio Fijo:* Servicio de radiocomunicación entre puntos fijos determinados. *Servicio Fijo Enlaces Punto-Punto:* Servicio Fijo en el que las estaciones establecen comunicación entre puntos fijos determinados. *Servicio Fijo Enlaces Punto-Multipunto (No Multiacceso):* Servicio Fijo en el cual se establece comunicación entre una estación central fija y puntos fijos determinados.

BUSCAPERSONAS.- Es un sistema del servicio de radiocomunicaciones móvil terrestre, destinado a cursar mensajes individuales o a grupos, en modo unidireccional o bidireccional, desde redes alámbricas, inalámbricas o ambas hacia una o varias estaciones terminales del sistema.

SISTEMAS TRONCALIZADOS.- Sistema de Radiocomunicación de los Servicios Fijo y Móvil terrestre, que utiliza múltiples pares de frecuencias, en que las estaciones establecen comunicación mediante el acceso en forma automática a cualquiera de los canales que estén disponibles.

SISTEMAS BAJO 30 MHZ (HF).- Servicio que implica la transmisión, la emisión o la recepción de ondas radioeléctricas para fines específicos de telecomunicación.

SISTEMAS SOBRE 30 MHZ (VHF Y UHF).- Servicio que implica la transmisión, la emisión o la recepción de ondas radioeléctricas para fines específicos de telecomunicación.

SISTEMAS COMUNALES DE EXPLOTACIÓN.- Es el conjunto de estaciones de radiocomunicación utilizadas por una persona natural o jurídica, que comparte en el tiempo un canal radioeléctrico para establecer comunicaciones entre sus estaciones de abonado. Son sistemas especiales de explotación.

SISTEMA FIJO MÓVIL POR SATÉLITE.- *Servicio Fijo por Satélite.-* Servicio de radiocomunicación entre estaciones terrenas situadas en emplazamientos dados cuando se utilizan uno o más satélites. *Servicio Móvil por Satélite.-* Servicio de radiocomunicación entre estaciones terrenas móviles y una o varias estaciones espaciales o entre estaciones espaciales utilizadas por este servicio; o entre estaciones terrenas móviles por intermedio de una o varias estaciones espaciales.

2. Proceso.- “Permiso para la explotación de Servicio de Valor Agregado ISP”

Definición del servicio.- Son aquellos que utilizan servicios finales de telecomunicaciones e incorporan aplicaciones que permiten transformar el contenido de la información transmitida. Esta transformación puede incluir un cambio neto entre los puntos extremos de la transmisión en el código, protocolo o formato de la información.

3. Proceso.- “Concesión de Servicios Portadores de Telecomunicaciones”

Definición del servicio.- Son los servicios de telecomunicaciones que proporcionan la capacidad necesaria para la transmisión de signos, señales, datos, imágenes y sonidos entre puntos de terminación definidos de red.

4. Proceso.- “Permiso para la explotación de Redes Privadas”

Definición del servicio.- Son aquellas utilizadas por personas naturales o jurídicas en su exclusivo beneficio, con el propósito de conectar distintas instalaciones de su propiedad o bajo su control, por lo cual se servirá demostrar que las instalaciones a implementarse son de su propiedad o están bajo su control remitiendo una copia del título de propiedad o contrato (convenio) de

arrendamiento del lugar donde se ubicarán los equipos y especificando el tipo de instalación a implementarse (estación repetidora o terminal) y la finalidad de la estación terminal (matriz, sucursal, bodega, oficina).

5. Proceso.- “Credencial de Radioaficionados”

Definición del servicio.- Son las personas naturales que se interesan en la radiotecnia con carácter exclusivamente personal, sin políticos, religiosos o de lucro.

6. Proceso.- “Credencial de Banda Ciudadana”

Definición del servicio.- Es el servicio de radiocomunicaciones fijo y móvil terrestre, establecido para comunicaciones exclusivamente de tipo de personal de corta distancia y de experimentación, sin fines políticos, religiosos o de lucro.

7. Proceso.- “Permiso de Cyber Café”

Definición del servicio.- Son Centros de Información y acceso a la red de internet que permiten a los usuarios acceder a dicha red mediante terminales de usuario final, en un punto, local o ubicación determinados, abiertos al público o a un grupo definido de personas, mediante el uso de equipos de computación y demás terminales relacionados.

8. Proceso.- “Atención al Usuario”

Definición del servicio.- Es el proceso de orientar, ingresar y distribuir todas las solicitudes de los usuarios externos.

4.2. INDICADORES DE GESTIÓN

Se realiza el seguimiento, medición y evaluación de los procesos y productos que se desarrollan en la Dirección Regional del Austro con la finalidad de evaluar la eficiencia de los mismos y encontrar las posibilidades de mejora, para lo cual existen indicadores que permiten medir el rendimiento de los mismos mediante el porcentaje de cumplimiento de la meta, estos resultados se envían a la Dirección General de Control de Gestión los resultados obtenidos de trámites terminados en la DRA correspondientes a los procesos de Atención al Usuario, Otorgamiento de Títulos Habilitantes, Administración de Títulos Habilitantes, Registros de Enlaces de Modulación Digital Banda Ancha, Administración de Servicios Generales y en caso de que muestren el incumplimiento de los objetivos planificados se deberá establecer acciones correctivas para asegurarse de la conformidad y eficiencia del producto.

OBJETIVOS GENERALES	INDICADOR	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PROCESO	INDICADOR	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE METAS
Mejoramiento Continuo de Procesos	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Disminuir el tiempo de verificación de la documentación completa y legible para ingreso y enrutamiento del trámite	ACL	Tiempo de enrutamiento (Horas)	Meta/Valor Medido/*100
		Mejorar la prevención del SGC	CGM	Indicador de prevención (%)	Valor Medido / Meta *100
		Disminuir el tiempo en el Otorgamiento de Títulos Habilitantes	OTH	Número de días	Meta/Valor Medido/*100
		Disminuir el tiempo en la entrega del certificado de registro de enlaces de Modulación Digital Banda Ancha	RMD	Número de días	Meta/Valor Medido/*100
		Aumentar el porcentaje de requerimientos atendidos a tiempo (dentro de los 21 días calendario) en la Administración de Títulos Habilitantes	ATH	Porcentaje de requerimientos atendidos	Valor Medido / Meta *100

Optimizar los Recursos	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Dotar de la formación necesaria al personal para el cumplimiento de los objetivos planteados en el SGC	GTH	Porcentaje de nivel de competencia	Valor Medido / Meta *100
		Dotar de la formación necesaria al personal para el cumplimiento de los objetivos planteados en el SGC	GTH	Porcentaje de nivel de eficiencia de la formación	
		Mejorar el cumplimiento del presupuesto	ADP	Porcentaje de cumplimiento del presupuesto de gastos	
		Mejorar la atención de soporte al usuario	GRI	Problemas resueltos de soporte técnico a usuarios	
Mejorar la satisfacción al cliente	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Descentralización de procesos	PLI	Porcentaje de descentralización	Valor Medido / Meta *100
		Mejorar la satisfacción del cliente	PLI	Índice de satisfacción al cliente	

La Dirección Regional del Austro realiza reuniones periódicas cada 15 días en donde se hace un análisis y seguimiento de la eficacia del SGC mediante el registro de indicadores correspondientes a la DRA que permite llevar un mayor control en sus procesos y cumplimiento de sus objetivos. [ANEXO No. 5](#)

⁸ SENATEL-Sistema de Gestión de Calidad / Control y Mejora / Procesos de la DRA

4.3. PROPUESTAS Y METAS

PROCESO.- “*Concesión de Frecuencias de Enlaces Radioeléctricos, Buscapersonas, Sistemas Troncalizados, Sistemas bajo 30 MHz (HF), Sistemas sobre 30 MHz (VHF y UHF), Sistemas Comunes de Explotación y Sistema Fijo Móvil por Satélite se deben*”

PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO.- Eliminar requisitos que no aportan valor al proceso

CONSIDERACIONES.-

- Eliminar los siguientes requisitos:
 - Fe de presentación de la solicitud presentada al Comando Conjunto de Fuerzas Armadas para que otorgue el certificado de antecedentes personales del representante legal, a excepción de las Instituciones Estatales.
 - Certificado actualizado de no adeudar.
- Eliminar lo referente a las dimensiones del terreno o inmueble en el requisito “*En caso de necesitar instalación de estaciones repetidoras, adjuntar copia de Contrato o Arriendo del Terreno o copia de la Escritura del Inmueble que acredite el derecho de propiedad del solicitante e indicar las dimensiones*”

NOMBRE DEL PROCESO (Denominación del proceso / procedimiento)	PROPÓSITO (Objeto del proceso / procedimiento)	ALCANCE (A quien está dirigido)	UNIDAD RESPONSIBLE (Unidad responsable de la ejecución del proceso / procedimiento)	PERSONAS (Personas responsables de la ejecución del proceso / procedimiento)	REGULACIÓN (Normativa y regulación involucrada)
Concesión de Frecuencias para enlaces radioeléctricos, buscapersonas, sistemas troncalizados, sistemas bajo 30 MHz (HF), sistemas sobre 30 MHz (VHF y UHF), sistemas comunes de explotación y sistema fijo móvil por satélite	Concesionar el espectro radioeléctrico	Personas naturales o jurídicas que utilizan espectro para la transición, la emisión o la recepción de ondas radioeléctricas para fines específicos de telecomunicaciones ya sea para uso privado o con fines de explotación	DRA – DGST – DGER – DGJ - DGA	Directores, Subdirectores, Jefes de División, Jefes de Área, Especialistas Jefes, Profesionales de las unidades responsables	Reglamento de Radiocomunicaciones (art.13 literal i)
PROPUESTA:			Eliminar proceso / procedimiento		
			Optimizar proceso / procedimiento	X	

PROCESO.- “Permiso para la explotación de Servicio de Valor Agregado ISP”

PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO.- Eliminar requisitos que no aportan valor al proceso

CONSIDERACIONES.-

- Se deben eliminar los siguientes requisitos:
 - Requerimientos de conexión con alguna red pública de Telecomunicaciones
- Actualizar los siguientes requisitos:
 - Según el Instructivo para Otorgar Concesiones de los Servicios de Telecomunicaciones (Servicios de Valor Agregado) el usuario deberá presentar: Proyecto Técnico, Estudio de Mercado y del Sector, Estructura Organizacional, Análisis de viabilidad financiera, Evaluación de riesgos, Acuerdos de soporte de concesión.

NOMBRE DEL PROCESO	PROPÓSITO	ALCANCE	UNIDAD RESPONSIBLE	PERSONAS	REGULACIÓN
(Denominación del proceso / procedimiento)	(Objeto del proceso / procedimiento)	(A quien está dirigido)	(Unidad responsable de la ejecución del proceso / procedimiento)	(Personas responsables de la ejecución del proceso / procedimiento)	(Normativa y regulación involucrada)
Permiso para la explotación de Servicios de Valor Agregado	Autorizar la explotación que utilizan servicios finales de telecomunicaciones e incorporan aplicaciones que permiten transformar el contenido de la información transmitida	Personas naturales o jurídicas que utilizan servicios finales de telecomunicaciones e incorporan aplicaciones que transforman el contenido de la información transmitida	DRA - DGST	Directores, Subdirectores, Jefes de División, Jefes de Área, Especialistas Jefes, Profesionales de las unidades responsables	Reglamento para la prestación de Servicios de Valor Agregado (art. 7 literal c y d)
PROPUESTA:					
Eliminar proceso / procedimiento					
Optimizar proceso / procedimiento			X		

PROCESO.- “*Concesión de Servicios Portadores de Telecomunicaciones*”

PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO.- Eliminar requisitos que no aportan valor al proceso

CONSIDERACIONES.-

- Se deben eliminar los siguientes requisitos:
 - Copia de los estados financieros presentados a la Superintendencia de Compañías correspondientes a los dos últimos años de ejercicio económico y copia de los informes de auditores externos por los mismos periodos
- Actualizar los siguientes requisitos:
 - En la descripción técnica, el gráfico esquemático detallado de la red a instalarse, el cual debe estar asociado a un plano geográfico, en el que se indique la trayectoria troncal del medio físico de transmisión o los enlaces radioeléctricos que se van a utilizar. Dicho gráfico deberá contener directrices y coordenadas en datum WGS84 de los sitios de puntos de distribución, terminación de red y los puntos de interconexión requeridos.
 - Según el Instructivo para Otorgar Concesiones de los Servicios de Telecomunicaciones (Portadores de Telecomunicaciones) el usuario deberá presentar: Proyecto Técnico, Estudio de Mercado y del Sector, Estructura Organizacional, Análisis de viabilidad financiera, Evaluación de riesgos, Acuerdos de soporte de concesión.

NOMBRE DEL PROCESO	PROPÓSITO	ALCANCE	UNIDAD RESPONSIBLE	PERSONAS	REGULACIÓN
(Denominación del proceso / procedimiento)	(Objeto del proceso / procedimiento)	(A quien está dirigido)	(Unidad responsable de la ejecución del proceso / procedimiento)	(Personas responsables de la ejecución del proceso / procedimiento)	(Normativa y regulación involucrada)
Concesión de servicios de Portadores de Telecomunicaciones	Concesión de servicios de telecomunicaciones	Personas naturales o jurídicas que deseen brindar servicios de telecomunicaciones que proporcionan la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos de red	DRA – DGST - DGJ	Directores, Subdirectores, Jefes de División, Jefes de Área, Especialistas Jefes, Profesionales de las unidades responsables	Reglamento para la prestación de Servicios Portadores (art. 12 literal d)
PROPUESTA:			Eliminar proceso / procedimiento		
			Optimizar proceso / procedimiento	X	

PROCESO.- “Permiso para la explotación de Redes Privadas”

PROPUESTA DE ELIMINACIÓN DEL PROCESO

CONSIDERACIONES.-

- Se elimina el proceso con la intención de:
 - Disminuir los gastos (\$500) para personas naturales o jurídicas que deseen conectar distintas instalaciones de su propiedad o bajo su control en su exclusivo beneficio y en caso de requerir espectro radioeléctrico se realiza el trámite para la concesión o registro del sistema.
 - Disminuir la carga de trabajo de personal con el propósito de optimizar recursos.

NOMBRE DEL PROCESO	PROPÓSITO	ALCANCE	UNIDAD RESPONSIBLE	PERSONAS	REGULACIÓN	
(Denominación del proceso / procedimiento)	(Objeto del proceso / procedimiento)	(A quien está dirigido)	(Unidad responsable de la ejecución del proceso / procedimiento)	(Personas responsables de la ejecución del proceso / procedimiento)	(Normativa y regulación involucrada)	
Permiso para la Explotación de Redes Privadas	Instalaciones y otorgamiento de Títulos Habilitantes para la operación de Redes Privadas	Personas naturales o jurídicas exclusivamente con el propósito de conectar distintas instalaciones de su propiedad que estén bajo su control	DRA – DGST	Directores, Subdirectores, Jefes de División, Jefes de Área, Especialistas Jefes, Profesionales de las unidades responsables	-Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones (arts. 13, 14, 16, 60, 78, 81) -Instructivo de delegación de atribuciones y firmas para documentos oficiales de la SNT (art. 4 Literal d)	
PROPUESTA:						
Eliminar proceso / procedimiento			<table><tr><td>X</td></tr></table>			X
X						
Optimizar proceso / procedimiento			<table><tr><td></td></tr></table>			

PROCESO.- “Credencial de Radioaficionados”

PROPUESTA DE ELIMINACIÓN DEL PROCESO

CONSIDERACIONES.-

- Se elimina el proceso con la intención de:
 - Liberar las bandas destinadas a este servicio y así eliminar la credencial.
 - Disminuir la carga de trabajo de personal con el propósito de optimizar recursos.
- Los radio clubs deberán reportar anualmente a la SENATEL el número de radioaficionados miembros y las bandas atribuidas a los servicios que han sido utilizadas con la finalidad de obtener datos del uso del espectro para el análisis a futuro del Plan Nacional de Frecuencias.

NOMBRE DEL PROCESO (Denominación del proceso / procedimiento)	PROPÓSITO (Objeto del proceso / procedimiento)	ALCANCE (A quien está dirigido)	UNIDAD RESPONSIBLE (Unidad responsable de la ejecución del proceso / procedimiento)	PERSONAS (Personas responsables de la ejecución del proceso / procedimiento)	REGULACIÓN (Normativa y regulación involucrada)
Credencial de Radioaficionados	Autorizar el uso de frecuencias en las bandas atribuidas al servicio de radioaficionados	Personas naturales que se interesan en la radiotecnía con carácter exclusivamente de tipo personal, sin fines políticos, religiosos o de lucro	DRA – DGGER	Directores, Subdirectores, Jefes de División, Jefes de Área, Especialistas Jefes, Profesionales de las unidades responsables	-Resolución No. 200-09-CONATEL-2000 -Reglamento de Radiocomunicaciones (art. 32 literal d) -Reglamento de derecho de concesión y tarifas por uso de frecuencias del espectro radioeléctrico (art. 20)
PROPUESTA:			Eliminar proceso / procedimiento	☒	
			Optimizar proceso / procedimiento	☐	

PROCESO.- “Credencial de Banda Ciudadana”

PROPUESTA DE ELIMINACIÓN DEL PROCESO

CONSIDERACIONES.-

- Se elimina el proceso con la intención de:
 - Liberar las bandas destinadas a este servicio y así eliminar la credencial.
- En la Dirección Regional del Austro no se ha ingresado ningún trámite de este tipo desde el 2005.

NOMBRE DEL PROCESO (Denominación del proceso / procedimiento)	PROPÓSITO (Objeto del proceso / procedimiento)	ALCANCE (A quien está dirigido)	UNIDAD RESPONSIBLE (Unidad responsable de la ejecución del proceso / procedimiento)	PERSONAS (Personas responsables de la ejecución del proceso / procedimiento)	REGULACIÓN (Normativa y regulación involucrada)
Credencial de Banda Ciudadana	Autorizar el uso de frecuencias en las bandas atribuidas al servicio de banda ciudadana	Personas naturales que realizan comunicaciones exclusivamente de tipo personal de corta distancia y de experimentación, sin fines políticos, religiosos o de lucro	DRA – DGGER	Directores, Subdirectores, Jefes de División, Jefes de Área, Especialistas Jefes, Profesionales de las unidades responsables	-Resolución No. 276-20-CONATEL-99 -Reglamento de Radiocomunicaciones (art. 32 literal d) -Reglamento de derecho de concesión y tarifas por uso de frecuencias del espectro radioeléctrico (art. 21) -Norma EQA 20
PROPUESTA:			Eliminar proceso / procedimiento	☒	
			Optimizar proceso / procedimiento	☐	

PROCESO.- “Registro de Cyber Café”

PROPUESTA DE ELIMINACIÓN DEL PROCESO

CONSIDERACIONES.-

- Se elimina el proceso con la intención de:
 - Impulsar la masificación del uso de internet como herramienta para el desarrollo económico, cultural, social y político del Ecuador.
 - Disminuir la carga de trabajo de personal con el propósito de optimizar recursos.
- El uso de medio electrónico para que los Centros de información y acceso a la red de Internet o Cyber Cafés, previo a su operación, se registren en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, a través de las aplicaciones disponibles en el sitio web de la institución <http://www.conatel.gov.ec/>.

NOMBRE DEL PROCESO (Denominación del proceso / procedimiento)	PROPÓSITO (Objeto del proceso / procedimiento)	ALCANCE (A quien está dirigido)	UNIDAD RESPONSIBLE (Unidad responsable de la ejecución del proceso / procedimiento)	PERSONAS (Personas responsables de la ejecución del proceso / procedimiento)	REGULACIÓN (Normativa y regulación involucrada)
Registro de Cyber Café	Autorizar y registrar la operación de los cyber cafés que permiten a sus usuarios acceder a la red de internet mediante terminales de usuario final	Está dirigido a toda persona natural o jurídica que requiera operar legalmente un cyber cafés mediante su registro.	DRA – DGST	Directores, Subdirectores, Jefes de División, Jefes de Área, Especialistas Jefes, Profesionales de las unidades responsables	- Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, - Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada
PROPUESTA:			Eliminar proceso / procedimiento	☒	
			Optimizar proceso / procedimiento	☐	

PROCESO.- “Atención al Usuario”

PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO

CONSIDERACIONES.-

- Implementación de un Sistema de Gestión Documental que permita a la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones avanzar hacia una Gestión Cero Papeles, para lo cual es necesario considerar los siguientes puntos relevantes
 - El Sistema de Gestión Documental se encuentra diseñado para que se acceda a través de cualquier navegador web utilizando el nombre de usuario y la clave de red asignada para uso de la SNTNET. La dirección de acceso es: <http://dts.conatel.gov.ec:8081>
 - Optimiza recursos materiales, ya que la intención es manejar toda la documentación en archivo digital
 - Disminución de la carga de trabajo de personal ya que reducirá el número de consultas de usuarios que necesiten saber el estado su trámite

NOMBRE DEL PROCESO (Denominación del proceso / procedimiento)	PROPÓSITO (Objeto del proceso / procedimiento)	ALCANCE (A quien está dirigido)	UNIDAD RESPONSIBLE (Unidad responsable de la ejecución del proceso / procedimiento)	PERSONAS (Personas responsables de la ejecución del proceso / procedimiento)	REGULACIÓN (Normativa y regulación involucrada)
Atención al Usuario	Orientar, ingresar y distribuir todas las solicitudes de los usuarios externos.	Aplica a todas las solicitudes de los clientes externos en los diferentes servicios que otorga la SENATEL, para ser distribuidos en las diferentes áreas.	DRA	Directores, Subdirectores, Jefes de División, Jefes de Área, Especialistas Jefes, Profesionales de las unidades responsables	- Resoluciones de SENATEL que estipulan los requisitos.
PROPUESTA:			Eliminar proceso / procedimiento	☒	
			Optimizar proceso / procedimiento	☐	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Como base a la formulación de la propuesta de Reestructuración Organizacional de la Dirección Regional del Austro de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, además del resultado del análisis documental y bibliográfico que sirvieron de sustento, se llegan a las siguientes conclusiones:

- La Dirección Regional del Austro desde sus inicios en 1996 ha experimentado un crecimiento sostenido de sus actividades provocado por el ingreso diario de una gran cantidad de solicitudes, peticiones, y trámites administrativos brindando un servicio basado en principios y estrategias institucionales.
- La creación de una nueva estructura de cargos y funciones permitirá la consolidación de un equipo de trabajo multidisciplinario con aptitudes y capacidades adaptadas a las necesidades de la Institución.
- La Dirección Regional del Austro deberá cumplir con las disposiciones emitidas por el CONATEL en la que se disponen reformas en los procedimientos.
- Para hacer frente a las necesidades de los usuarios de tener un servicio de calidad, los procesos deben ser sencillos. La necesidad de sencillez produce consecuencias enormes en cuanto a la manera de diseñar los procesos y de darles formas a las organizaciones
- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones actualmente se encuentra en una fase de transición ya deberá cumplir con lo dispuesto en el decreto ejecutivo que creó el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Al interior de esta entidad, se realizaron varios cambios a fin de asumir los nuevos retos y la administración del ex CONARTEL

- Se recomienda a la Empresa implementar las estrategias propuestas en el capítulo IV para poder incrementar su participación en el mercado actual y potencial, proyectándose hacia el futuro como una Empresa sólida a nivel nacional.

El estudio en atención a los objetivos establecidos induce a recomendar que una vez puesta en funcionamiento la nueva estructura y la optimización de los procesos de la Dirección Regional del Austro de la SENATEL deban orientar sus diferentes actividades en la concentración de las siguientes estrategias:

- La profundización de una política de diálogo entre las diferentes áreas que conforman la regional para una mayor coordinación.
- Orientar hacia el sentido de permanencia de los funcionarios a fin de fortalecer la imagen institucional.
- Mayor participación en la formulación de propuestas para la planificación del desarrollo de la regional.
- Incrementar los niveles de coordinación institucional entre las diferentes Direcciones fortalecerá la ejecución eficiente de políticas públicas.
- Aprovechamiento de las nuevas disposiciones del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de asumir las funciones del ex CONARTEL.

Dirección Regional del Austro

ANEXOS

Secretaría Nacional de Telecomunicaciones



LISTADO DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES

CONDICIONES DE LA DEMANDA

SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN REGIONAL DEL AUSTRO

ABRIL - 2009

LISTADO DE EMPRESAS DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

TELEFONIA FIJA

No.	CONCESIONARIO	SERVICIO	ÁREA DE CONCESIÓN	Fecha de suscripción del contrato
1	Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S.A.	Concesión de Servicios Finales y Portadores de Telecomunicaciones	Nacional	29-dic-97 (11-abr-2001*)
2	Ecuadortelecom S.A.	Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional, así como la Concesión del BLoque C-C' de frecuencia para operar Sistemas de Acceso Fijo Inalámbrico (WLL)	Nacional	26-ago-02
3	Setel S.A.	Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicio Público a través de su propia infraestructura, Servicio Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional, así como la Concesión del B-B' de frecuencias para operar sistemas de acceso fijo inalámbrico (WLL)	Nacional	26-ago-02
4	Linkotel S.A.	Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública	Guayas, Manta	30-dic-02 (12-jul-05**)
5	Etapatelecom S.A.	Concesión de Servicios Finales de Telefonía Fija Local, Nacional, Internacional y Servicios de Telefonía Pública y Servicios Portadores	Nacional	3-nov-03
6	Starsat S.A.	Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local	Guayas	23-feb-05
7	Global Crossing Comunicaciones Ecuador S.A.	Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local	Pichincha	14-dic-06
8	Grupo Coripar S.A.	Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local	Pichincha	25-ene-07
9	Etapa		Cuenca	-

Elaborado: SENATEL - DGGST, datos al 30 de Abril de 2009

* Fecha de suscripción del Contrato Modificatorio, Ratificatorio y Codificadorio

**Fecha de suscripción del Contrato para el Servicio de Telefonía Pública

LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

No.	CONCESIONARIO	SERVICIO	Fecha de suscripción del contrato
1	Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S.A.	Larga Distancia Internacional para terminar en cualquier red	11-abr-01
2	Conecel S.A.	Larga Distancia Internacional para terminar en sus propios abonados	26-ago-08
3	Ecuadortelecom S.A.	Larga Distancia Internacional para terminar en sus propios abonados	22-dic-03
4	Etapatelecom S.A.	Larga Distancia Internacional para terminar en sus propios abonados	3-nov-03
5	Linkotel S.A.	Larga Distancia Internacional para terminar en sus propios abonados	12-ene-06
6	Otecel S.A.	Larga Distancia Internacional para terminar en sus propios abonados	29-nov-93
7	Setel S.A.	Larga Distancia Internacional para terminar en sus propios abonados	9-ene-04
8	Telecsa S.A.	Larga Distancia Internacional para terminar en sus propios abonados	3-abr-03

Elaborado: SENATEL - DGGST, datos al 30 de Abril de 2009

SERVICIO MÓVIL AVANZADO

No.	CONCESIONARIO	SERVICIO	ÁREA DE CONCESIÓN	Fecha de suscripción del contrato
1	Telecsa S.A.	Concesión del Servicio Móvil Avanzado	Nacional	3-abr-03
2	Conecel S.A.	Concesión del Servicio Móvil Avanzado, Concesión del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional y Concesión de Bandas de Frecuencias Esenciales	Nacional	26-ago-08
3	Otecel S.A.	Concesión del Servicio Móvil Avanzado, Concesión del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional y Concesión de Bandas de Frecuencias Esenciales	Nacional	20-nov-08

Elaborado: SENATEL - DGGST, datos al 30 de Abril de 2009

SERVICIOS PORTADORES

No.	EMPRESA	ÁREA DE COBERTURA	Fecha de suscripción del contrato
1	Global Crossing Comunicaciones Ecuador S.A.	Nacional	26-jun-94
2	Suramericana de Telecomunicaciones Suratel	Nacional	9-dic-94
3	Conecel S.A.	Nacional	9-dic-94
4	Quicksat S.A.	Nacional	14-jun-95
5	Megadatos	Nacional	3-jul-95
6	Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S.A.	Nacional	29-dic-97
7	Telconet S.A.	Nacional	22-abr-02
8	Otecel S.A.	Nacional	22-abr-02
9	Grupo Bravco Cia. Ltda.	Nacional	21-may-02
10	Negocios y Telefonía Nedetel S.A.	Nacional	11-jun-02
11	Servicios de Telecomunicaciones Setel S.A.	Nacional	26-ago-02
12	Ecuador Telecom S.A.	Nacional	15-oct-02
13	Gilauco S.A.	Nacional	14-feb-03
14	Transnexa S.A.	Nacional	22-may-03
15	Transelectric S.A.	Nacional	22-may-03
16	Etapatecom S.A.	Nacional	3-nov-03
17	Teleholding S.A.	Nacional	28-abr-04
18	Puntonet S.A.	Nacional	5-may-05
19	Telecsa S.A.	Nacional	5-may-06
20	Importadora El Rosado Cía. Ltda.	Nacional	2-oct-07
21	Zenix S.A. Servicios de Telecomunicaciones Satelital	Nacional	25-sep-08
22	Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.	Azuay, Cañar, Morona Santiago (incluida la ciudad de Cuenca)	7-ago-08

Elaborado: SENATEL - DGGST, datos al 30 de Abril de 2009

PROVEEDORES DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

No.	NOMBRE DEL PERMISIONARIO	AREA DE COBERTURA	FECHA DE SUSCRIPCION DEL CONTRATO
1	Ababd Aguirre Hugo Mario	Esmeraldas	02-Feb-09
2	Acanuman Comunicaciones S.A.	Esmeraldas y Portoviejo	30-Jul-07
3	Adeatel S.A.	La Troncal	15-Mar-07
4	Aguirre Suárez Jaime Estevan	Loja	29-May-08
5	Alberto Sigifredo Guevara Pineda	Baños	27-Mar-06
6	Alfasatcom Comunicaciones Cia. Ltda.	Pichincha	28-Abr-08
7	Alianzanet S. A.	Quito	12-May-06
8	Amoghi S.A.	Latacunga	29-Oct-04
9	Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S.A. (ex Andinatel S.A.)	Nacional	09-Dic-98
10	Aplicaciones Multimedia del Ecuador Masmulti S.A.	Quito, Guayaquil	05-Dic-06
11	Armau S.A.	Guayas	10-Sep-08
12	Artianexos S.A.	Babahoyo	25-Nov-05
13	Asaptel S.A.	Machala, Guayaquil, Puerto Baquerizo, Ambato	09-Ene-03
14	Asesoría Tecnológica Asetecsa S.A.	Manta	25-Nov-05
15	Atamaint Antuash Flavio Salvador	Morona Santiago	12-Mar-09
16	At & T Global	Quito, Guayaquil	12-Ene-00
17	Aulestia Baez Martha Patricia	Quito, Imbabura, Esmeraldas, Otavalo	22-Dic-03
18	Barainver Cia.Ltda.	Quito, Esmeraldas	19-Sep-00
19	Barberan Arboleda Lindbergh Steve	Portoviejo	02-Abr-07
20	Barriounevo Cox Harley Davidson	Portoviejo	02-Jul-07
21	Bastidas Tonato Marisol Cleopatra	Santo Domingo	23-Ago-07
22	Berneio Cabrera Edgar Moises	El Oro	01-Abr-09
23	Brainservices S.A.	Quito	02-Abr-07
24	Bravo Medrano José Luis	Tungurahua, Pichincha, Cotopaxi	24-Jun-08
25	Brightcell S A	Quito	04-Ago-03
26	Briceño Romero Sergio José	El Oro	14-Abr-09
27	Cablestar S.A.	Guayas	24-Nov-08
28	Campos Aguirre Hermel Emmanuel	Santo Domingo	19-Jun-08
29	Cando Torres Carlos Patricio	Tungurahua	10-Mar-09
30	Calva Calva Freddy Gustavo	Yantzaza	14-Jul-05
31	Carpio Alemán Marco Alexander	Sigsig	17-Jun-08
32	Cavnet S.A	Milagro	06-Jun-07
33	Cedillo Vera Carlos Edison	El Oro	08-Dic-08
34	Center Computer Net S.A.	Manta	25-Jul-06
35	Cine Cable TV	Carchi, Imbabura, Los Ríos	29-Abr-08
36	Coachcompany S.A.	Guayas	22-Nov-07
37	Comdigitronik S.A.	Guayaquil, Quito	26-Mar-04
38	Comm & Net S.A.	Machala, Santa Rosa, Pasaje, Huaquillas	23-Nov-05
39	Compañía de Servicios Electromecánicos para el Desarrollo CSED S.A.	Santo Domingo	21-Sep-05
40	Compañía Nacional de Transmisión Eléctrica, Transelectric S.A.	Nacional	23-Ago-07
41	Compañía Workecuador Internet Services Cia. Ltda.	Nacional	11-Dic-06
42	Compim S.A.	Guayaquil	19-Ene-01
43	Computel Mantenimiento Instalaciones y Asesoría en Telecomunicaciones Cia Ltda	Quito	03-May-04
44	Comunicadores Del Ecuador COMUNIDOR S.A.	Pichincha y Guayas	28-Feb-09
45	Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel	Nacional	10-Nov-03
46	Corafrec S.A.	Los Ríos	03-Jul-08
47	Cortez Valencia Santiago Javier	Pichincha	29-May-08
48	Cosinetsa Servicio de Internet S.A.	Quito, Guayaquil	28-Dic-00
49	Cox Mendoza José Luis	Manabí	20-Feb-06
50	Dinolan S.A.	Santo Domingo	21-Sep-05
51	Domínguez Limaico Hernán Mauricio	Imbabura	17-Jun-08
52	Drconsulta del Ecuador S.A.	Pichincha y Guayas	03-Sep-08
53	Easynet S A	Nacional	20-May-03
54	Ecuador Telecom S.A.	Quito, Guayaquil	18-Dic-01
55	Ecuaenlacesatelital S.A.	Guayaquil, Quito, Cuenca	11-Ago-04
56	Ecuaonline S.A.	Nacional	08-Abr-02
57	Eficensa S.A.	Guayaquil	08-Abr-02
58	Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.	Azuay	28-Jul-08
59	Empsetel	Pácora	21-Abr-08
60	Entrepreneurinc S A	Ambato, Quito	15-Dic-04

61	EQUYSUM Equipos y Suministros CIA. LTDA.	Pichincha	10-Mar-09
62	Escuela Superior Politécnica del Chimborazo	Chimborazo	06-Mar-09
63	Estrella Maldonado Ángel Bladimir	Morona Santiago	29-Jul-08
64	Etapatelecom S.A.	Cuenca, Quito	12-May-04
65	Fastnet Cia. Ltda.	Chimborazo	29-Ene-08
66	Flatel Comunicaciones Cia Ltda	Quito	09-Nov-04
67	Franco Salazar Vanesa Liliana	Pichincha	14-May-08
68	Gerenred S.A.	Guayas, Pichincha, Azuay, El Oro, Manabí	12-May-08
69	Gigowireless Cia Ltda	Quito	18-May-05
70	Global Crossing Comunicaciones Ecuador S.A.	Quito, Guayaquil, Lago Agrio, Loja	18-Mar-98
71	GPF Corporación Cia Ltda	Nacional	26-Feb-04
72	Grupo Bravco Cia. Ltda.	Quito, Guayaquil, Cuenca	13-Oct-99
73	Grupo Microsistemas Jovichsa S.A	Quito	12-Jul-01
74	Gualán Japón Ángel Martín	Loja	15-Dic-06
75	Guayasamín Segovia Marco Antonio	Pichincha	17-Ene-08
76	Hipólito Japón Aldaz	Zamora	10-Dic-02
77	Imbanet S.A.	Ibarra, Otavalo, Tulcán, Quito	29-Nov-00
78	Industria Marmolera Ecuatoriana S.A. Imesa	Pichincha y Guayas	25-Oct-07
79	Infonet Ecuador	Quito, Guayaquil	26-Oct-98
80	Infratel Cia. Ltda.	Quito	26-Jun-02
81	Imp Technology (Sociedad Colectiva Civil)	El Oro	18-Abr-08
82	Integraldata S.A.	Pichincha, Guayas	13-Jun-08
83	Interfot S.A.	Galápagos	12-Jun-02
84	Intertel Cia. Ltda.	Quito, Latacunga	16-Jul-04
85	Intriago Rosado Francisco Patricio	Machala	04-Sep-07
86	ISOTROPIC NETWORKS S. A.	Loja	11-Feb-09
87	Jhoni Joel Jacome Galarza	Gualaquiza	14-Sep-05
88	Jumbo Granda Carlos Gabriel	El Oro	10-Sep-08
89	Keimbrocks Multi Negocios Compañía Limitada	Loja	19-Jul-06
90	Kolvech S.A.	Esmeraldas	08-Feb-07
91	Latinmedia S.A.	Quito, Galápagos	22-Dic-03
92	Lk-Tro-Kom S.A.	Guayaquil	07-Nov-03
93	Logons Construcciones S.A.	Portoviejo, Manta, Guayaquil, Quito y Cuenca	20-Feb-09
94	Lojasystem C A	Loja, Zamora	22-Nov-04
95	Ludeña Speed Telecom y Cia.	Loja, Zamora	02-Ago-02
96	Lutrol S.A.	Nacional	26-Ene-01
97	Machala.Net S.A. Machanetsa	Machala	21-Mar-07
98	Macias Zambrano Fernando Xavier	Quito	27-Nov-06
99	Martinez Revelo Jorge Isaac	Carchi	25-Oct-07
100	Master Technology Cia. Ltda.	Loja	11-Nov-08
101	Maxicable S.A.	Azuay y Cañar	21-Nov-08
102	Medios Intectivos Miwebworks S.A.	Guayaquil	08-Abr-02
103	Megadatos S.A.	Nacional	28-Jun-99
104	Megaenlace Telecomunicaciones S.A.	Guayas y Pichincha	28-Nov-07
105	Mendoza Mendoza Carlos Alfredo	Manabí, Guayas, Pichincha, Azuay y Esmeraldas	06-Ene-09
106	Mercredi S.A.	Guayas	19-Jun-08
107	Milltec S A	Quito	08-Oct-04
108	Montenegro Tamayo Rómulo Patricio	Imbabura	24-Jun-08
109	Moinavery S.A.	Guayaquil, Quevedo	24-Ene-07
110	Morocho Oña Eliana Vanessa	Pichincha	28-Nov-07
111	Morejon Davila Washington Arturo	Guayas	30-Abr-09
112	Mundodigital S.A.	Manta, Portoviejo, Quito, Guayaquil	09-Ene-02
113	Necusoft Cia. Ltda.	Loja	02-Abr-07
114	Neem S.A. Natural Enviroment Ecological Innovation	Saraguro	29-Abr-08
115	Negocios y Telefonía (Nedetel) S.A.	Nacional	20-Nov-02
116	New Access S.A.	Quito	18-Feb-04
117	Oceantel S.A.	Guayaquil	26-Jun-06
118	Ocitel S. A.	Guayaquil, Machala, Manta, Santa Rosa, Pasaje, Huaquillas, Santo Domingo, Chone	13-Mar-03
119	Onnet S.A.	Quito, Guayaquil, Manta, Esmeraldas, Machala, Libertad, Bahía de Caráquez	15-Jun-00
120	Organización de Sistemas e Informáticos S.A.	Portoviejo, Manta, Guayaquil, Quito	13-Feb-04
121	Otecel S.A.	Nacional	21-Feb-00
122	Pacificbusiness S.A	Guayaquil	31-May-07
123	Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S.A. (ex Pacifictel S.A.)	Nacional	02-Sep-99
124	Panchonet S.A.	Quito, Latacunga, Ambato, Ibarra, Riobamba, Cayambe, Esmeraldas, Manta, Guayaquil, Milagro, Portoviejo, Santo Domingo, Babahoyo, Machala	21-Feb-02
125	Partes y Accesorios de Desarrollo en Neocomunicacion Electrónica, Paradyne S.A.	Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Machala, Manta, Portoviejo	18-Mar-98
126	Pérez Mendaruth Eugenia	Azogues	24-Ene-07
127	Perobeli S.A.	Guayaquil, Quito	20-Abr-05
128	Pesantez Duchicela Luci Catalina	Pichincha	21-Abr-08
129	Pesantez Nieto Jaime Patricio	El Triunfo	12-May-08
130	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Quito	13-Feb-04
131	Portaldata S A	Ambato, Quito, Ibarra	13-Feb-04
132	Pulecio Villalva Alejandro Dario	Guayaquil	11-Abr-07
133	Punto Net S.A.	Nacional	13-May-05
134	Rdh Asesoría y Sistemas	Manta, Portoviejo	25-Ene-02
135	Readynet Cia. Ltda.	Quito	29-Nov-00
136	Reglobin Red Global de la Información Cia Ltda	Cuenca	28-May-04
137	Representaciones Importaciones y Exportaciones S.A. Rimex	Quito, Guayaquil, Cuenca, Santo Domingo, Manta, Azogues	20-Mar-02
138	Rodríguez Quinteros Ismael Mesías	Cañar	21-Feb-08
139	Román Mata Juan Francisco	Ibarra	29-Abr-08
140	Rosero Cuaspa Freddy Marlon	Imbabura	14-Ene-09
141	Salazar Guevara Hugo Marcelo	Tungurahua	06-Mar-09
142	Salazar Ordeñez Edwin Antonio	Chimborazo y Morona Santiago	17-Abr-09
143	Salas Torres Carlos Fernando	Quito	30-Nov-06
144	Sánchez Gutiérrez Carlos Enrique	Cariamanga	27-Dic-06
145	Dennys Enrique San Lucas García	Portoviejo	29-Nov-05
146	Servicios Agregados y de Telec.Network Satnet S.A.	Nacional	30-Abr-98
147	Servicios de Internet S.A. Servinet	Quito, Guayaquil	09-Abr-07
148	Servicios de Telecomunicaciones Cabless & Wireless Cia. Ltda	Pichincha	06-Mar-08
149	Servicios de Telecomunicaciones Setel S.A.	Nacional	11-Ene-05
150	Skyweb S.A.	Quayaquil	17-Jul-06
151	Sociedad Civil Starnet	Quito, Tena, Esmeraldas	08-Abr-05

152	Société International de Telecommunications Aeronautiques SITA	Nacional	14-Abr-98
153	Speednet S.A.	Guayaquil	12-Jul-01
154	Speedycom Cia. Ltda.	Tungurahua, Pichincha, Cotopaxi	07-May-07
155	Servicios Telefonicos Servitel C. Ltda.	Los Ríos	17-Mar-08
156	Solvigotel S.A.	Pichincha	24-Mar-09
157	Stealth Telecom del Ecuador	Quito	21-Mar-03
158	Suramericana de Telecomunicaciones S.A. Suratel	Nacional	24-Ene-01
159	Systelecom	Nacional	17-Oct-01
160	Systray S.A.	Manta	26-Ene-01
161	Tapia Flores Oscar Aldo	Zamora Chinchipe	10-Jun-08
162	Techsoftnet S.A.	Guayaquil	09-Ene-02
163	Tecnología de Punta Fibertel lo máximo en Telecomunicaciones en el Ecuador Cia. Ltda.	Pichincha	25-Feb-09
164	Telconet S.A.	Nacional	23-May-00
165	Teleaccess S.A.	Pichincha	25-Oct-07
166	Telecomunicaciones Networking Telynetworking C A	Quito	22-Ago-03
167	Teleholding S.A.	Quito	15-Dic-06
168	Telgyb Cia. Ltda.	Pichincha, Manabí	02-Abr-07
169	Telydata Telecomunicaciones y Datos	Quito, Riobamba, Ambato	03-Jun-03
170	Teneda Maliza Wilson Javier	Tungurahua	23-Oct-08
171	Tesat S.A.	Quito, Guayaquil	26-Ene-00
172	Transtelco S A	Quito, Guayaquil	15-Dic-04
173	Unisolutions Informática S.A.	Quito	29-Nov-00
174	Universidad de Cuenca	Cuenca	06-Jul-06
175	Universidad Nacional de Loja	Loja	17-May-08
176	Universidad Técnica Particular de Loja	Loja, Zamora, El Oro	23-May-00
177	Univisa S.A	Quito, Guayaquil	12-May-06
178	Velasteguí Ramírez Holger Kennedy	Santo Domingo	30-Mar-07
179	Vintimilla Aguilar Romeo Paúl	Gualaceo	12-Nov-08
180	Villacis Rodríguez Holmer Javier	Montalvo	30-Mar-07
181	Virtualtel	Pichincha y Guayas	13-Sep-07
182	Wicomecuador Cia- Ltda	Pichincha	23-Ago-07
183	Zambrano Alcivar Becker Ernesto	Portoviejo	27-Dic-06
184	Zambrano Zambrano Sully Susana	Manabí	25-Mar-09
185	ZENIX S.A. Servicios de Telecomunicaciones Satelital	Pichincha	10-Dic-08

PROVEEDORES DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO MODALIDAD AUDIOTEXTO

No.	PERMISIONARIO	Fecha de Permiso
1	ABAD RODRÍGUEZ CARLOS EFRAÍN	3 de Diciembre de 2001
2	AMERICATEL S.A.	13 de Junio de 2001
3	BISMARCK S.A.	26 de Febrero de 1998
4	CALLMARKETING S.A.	22 de Marzo de 2001
5	CRONIX CIA. LTDA.	20 de Junio de 2001
6	DATAMILLENIUM S.A.	20 de Diciembre de 2000
7	DEBIFONE ECUADOR S.A.	4 de Junio de 2008
8	ESCUADERO SERRANO ALEJANDRO XAVIER	7 de Marzo de 2002
9	GARDEMINC S.A.	27 de Junio de 2003
10	HERNÁNDEZ VILLAMIZAR CARLOS ALBERTO	25 de Enero de 2002
11	LATINBELL S.A.	4 de Enero de 2001
12	OWL SYSTEMS S.A.	12 de Marzo de 2002
13	PAREDES QUEIROLO ANDRES FEDERICO	8 de Abril de 2002
14	PERSONALCALL CIA. LTDA.	13 de Junio de 2001
15	POSSO PAZ Y MIÑO CESAR SANTIAGO	6 de Noviembre de 2001
16	RUILOVA CASTILLO LUIS RICARDO	16 de Enero de 2002
17	SERVICIO EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION, SETEINFO DEL ECUADOR C.A.	19 de Octubre de 2005
18	SERVICIOS DE INFORMACION SERVINFORMA SA	21 de Diciembre de 2005
19	SERYCOM SA	13 de Julio de 2004
20	SIGEM CIA LTDA	1 de Diciembre de 2005
21	TEAMSOURCING CIA LTDA	19 de Octubre de 2005
22	TELECARRIER S.A.	19 de Octubre de 2005
23	TELECITY CIA. LTDA.	12 de Julio de 2001
24	TELEINFOR ECUADOR SA	19 de Marzo de 2004
25	TELELATINA S.A.	18 de Enero de 2000
26	TELEXCONTEL S.A.	24 de Enero de 2001
27	TELINET S.A.	2 de Junio de 2000
28	VELASTEGUI OSORIO JOAN FERNANDO	3 de Diciembre de 2001
29	WIRECELL S.A .	5 de Febrero de 2009

Elaborado: SENATEL - DGGST, datos al 30 de Abril de 2009

OTROS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (POS, TELEMETRÍA, GPS, ACCESO MÓVIL A REDES CORPORATIVAS, DISTRIBUCION INTELIGENTE PDT)

No.	PERMISIONARIO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO
1	BISMARCK S.A.	26 de Febrero de 1998
2	CONECCEL S.A.	10 de Noviembre de 2003
3	MEDIANET SA	30 de Mayo de 2005
4	OTECCEL S.A.	21 de Febrero de 2000
5	TECHNOLOGY EQUINOCCIAL TECCIAL S.A.	10 de Enero de 2008

Elaborado: SENATEL - DGGST, datos al 30 de Abril de 2009

PERMISO PARA LA INSTALACIÓN DE REDES PRIVADAS

No.	PERMISIONARIO	FECHA
1	Acería del Ecuador CA Adelca	30-may-05
2	Agencia Marítima Global Marglobal S.A.	22-ago-05
3	Aglomerados Cotopaxi S.A. Acosa	26-ago-05
4	Agrícola Ganadera Reysahiwat Agr. S.A.	8-oct-04
5	Agrícola Oficial S.A. Agroficial	4-sep-07
6	Agroproduzca S.A	1-abr-09
7	Almacenes De Prati S.A.	6-mar-07
8	Almacenes Estuardo Sanchez S. A.	21-jul-06
9	Altaflor Plantaciones Cia. Ltda.	13-jul-07
10	Ambacar	29-ene-08
11	Andinave S.A.	19-oct-05
12	Aquamar S.A.	26-feb-09
13	Aretina S. A.	26-abr-07

14	Asiauto S A	17-dic-04
15	Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Imbabura	8-mar-05
16	Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha	1-dic-05
17	Automotores y Anexos S.A. (Ayasa)	22-nov-04
18	Banco Central Del Ecuador	20-nov-06
19	Banco De Guayaquil S.A.	26-mar-04
20	Banco De La Producción S.A Produbanco	13-mar-03
21	Banco De Machala S.A.	18-jul-08
22	Banco Del Pacifico S.A.	8-may-06
23	Banco Del Pichincha C.A.	15-jul-03
24	Banco General Rumiñahui S.A.	25-oct-07
25	Banco Procredit S.A.	15-Ago-05
26	Banco Territorial	28-ene-09
27	Bazar La Victoria Ulloa Pacheco Cia. Ltda.	17-mar-06
28	Benemerito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca	11-dic-06
29	Marco Ellece Cartagena Guevara	7-jul-05
30	Cartonera Andina S.A.	1-jul-04
31	Cartones Nacionales S.A.I. Cartopel	4-jul-05
32	Carro Seguro CARSEG S.A.	30-abr-09
33	Cimersa Compañía Importadora Mercantil S.A.	19-abr-04
34	Comdigitronik S.A.	19-mar-04
35	Comercial Hidrobo Cia. Ltda.	16-ene-07
36	Comercial Yolanda Salazar Cia. Ltda.	21-sep-05
37	Compañía Anónima "El Universo"	27/10/2003
38	Compañía de Generación Hidroeléctrica Agoyán Hidroagoyan S.A.	10-nov-05
39	Compañía Generación Hidroeléctrica Paute Hidropaute S. A.	26-feb-04 20-nov-06
40	Compañía de Generación Termoeléctrica Guayas Electroguayas S.A.	3-may-04
41	Compañía Internacional de Nexos Energéticos Interoil S.A.	8-mar-05
42	Compañía de Economía Mixta Lojagas	13-ene-09
43	Comunicadores del Ecuador Comunidor S.A.	8-mar-05
44	Consejo Nacional de La Judicatura Delegación Regional del Azuay	9-nov-04
45	Consejo Provincial de Loja	8-may-06
46	Continental Hotel S.A.	28/10/2002 *
47	Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre Ltda.	23-sep-08
48	Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre"	13-dic-07
49	Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre Ltda."	1-dic-05
50	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Chone Ltda"	18-may-07
51	Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Francisco Ltda"	31-ago-04
52	Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José Obrero" Ltda.	1-dic-05
53	Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda.	16-jun-06
54	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Textil 14 de Marzo"	27-dic-06
55	Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León de la Cámara de Comercio de Cuenca	8-may-06
56	Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Del Valle Ltda.	21-mar-07
57	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda	15-sep-04
58	Cooperativa de Ahorro y Credito "DE LA PEQUENA EMPRESA CACPE BIBLIAN LTDA."	18-mar-09
59	Cooperativa de Ahorro y Crédito de La Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda. Cacpeco	2-mar-06
60	Cooperativa de Ahorro y Crédito de La Pequeña Empresa de Pastaza	26-jun-06
61	Cooperativa de Ahorro y Crédito de La Pequeña Empresa Loja "Cacpe Loja" Cia. Ltda	8-ago-07
62	Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.	2-mar-06
63	Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo	21-ene-05
64	Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista	17-jul-07
65	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	26-jun-06
66	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional	14-jun-07
67	Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Ltda.	16-sep-08
68	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Oscus Ltda"	13-dic-04
69	Cooperativa de Ahorro y Crédito Progreso Ltda. "Cooprogreso"	28-feb-05
70	Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.	19-oct-05
71	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Taboada	29-oct-04
72	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena	21-abr-08
73	Cooperativa de Ahorro y Crédito vicentina "manuel Esteban Godoy Ltda" "Coopemeco"	16-feb-04
74	Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda "La Merced" Ltda.	7-jul-04
75	Corporación para la Administración Temporal Eléctrica de Guayaquil CATEG	2-oct-07
76	Cotecna Inspection S.A.	15-dic-04
77	Crealexsa Sa	13-feb-04
78	Créditos Económicos S.A. Credicosa	20-feb-08
79	Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito "CB-DMQ"	6-mar-08
80	City Oriente Limited	6-mar-08
81	Dhl Express (Ecuador) S.A.	6-jul-06
82	Dilipa Distribuidora de Libros y Papelería Cia. Ltda.	21-sep-05
83	Diósis de Latacunga	21-oct-08
84	Dipaso S.A.	14-sep-07
85	Dirección General de Aviación Civil	11-ago-04
86	Durini Industria de Madera C.A. Edimca	13-dic-04
87	Ecofroz S.A.	31-may-06
88	Ecuacotton S.A.	25-jul-06
89	Ecuadorlic S.A.	26-feb-04
90	Ecuastibas S.A.	9-nov-05
91	Ecuafarmacias & Asociados S.A.	12-may-08
92	Edc Ecuador Ltd	11-jun-04
93	Editores Nacionales Sociedad Anonima (ENSA)	18-jul-08
94	Electroventas la Bahía Electrobahía Cia. Ltda.	29-oct-08
95	Electro Generadora del Austro Elecaustro S. A.	18-mar-09
96	El Mercurio Cia. Ltda.	11-dic-06
97	El Diario EDIASA S.A.	23-abr-09
98	Embajada de Los Estados Unidos de América	21-may-08
99	Embotelladora Azuaya S.A.	19-dic-08
100	Empacadora Nacional C.A. Enaca	7-jun-05
101	Empresa Eléctrica Azogues C.A.	24-jun-04
102	Empresa Eléctrica Península Santa Elena C.A.	24-jun-04

103	Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.	11-abr-06
104	Empresa Eléctrica Regional El Oro S.A.	26-feb-04
105	Empresa Eléctrica Quito S.A.	6-mar-09
106	Empresa Estatal Petróleos del Ecuador Petroecuador	15-ago-05
107	Empresa Metropolitana de Alcantarillado y Agua Potable (EMAAP - Quito)	13-feb-04
108	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato	9-nov-04
109	Expocarga	24-sep-04
110	Escuela Politécnica Nacional	6-jun-07
111	Fabrica de Envases S.A. Fadesa	9-ene-04
112	Farmacia Farvictoria S.A.	5-nov-07
113	Fonseca Navarrete Eduardo Vladimir	23-ago-07
114	Fopeca S.A.	26-feb-04
115	Heredia Tapia Alfonso	9-nov-04
116	Hidroabánico S.A.	7-may-07
117	Hidropastaza	25-oct-07
118	Hojas Vivas S.A.	8-feb-07
119	Honorable Consejo Provincial de Tungurahua	31-may-06
120	Ilustre Municipio de Ambato	25-oct-07
121	Ilustre Municipio de San Miguel de Ibarra	26-ene-05
122	Imbauto S.A.	8-oct-04
123	Impocomjaher Cia. Ltda.	22-nov-04
124	Importadora Comercial El Hierro Cia Ltda	14-jul-08
125	Importadora Comercial Lartizco Cia. Ltda.	17-feb-05
126	Industrias Borja Inborja S.A.	11-dic-06
127	Ingenio Azucarero del Norte Compañía de Economía Mixta IANCEM	17-ene-05
128	Inmobiliaria Cermosa S.A.	22-oct-08
129	Instituto de Seguridad Social de Las Fuerzas Armadas (ISSFA)	1-dic-05
130	Intaco Ecuador S.A.	9-jun-06
131	Junta de Beneficencia de Guayaquil	29-ago-05
132	Koreacars S.A.	19-abr-04
133	La Carpintería CCIM Compañía Internacional de Muebles Cia. Ltda.	11-dic-06
134	Lafarge Cementos S.A.	25-oct-07
135	Las Fragancias Cia. Ltda.	8-may-06
136	Ludeña Speed Telecom y Cia.	10-may-04
137	Marcimex S.A.	14-ago-08
138	Mega Santa Maria S.C.C.	11-jun-04
139	Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	17-ene-08
140	Muñoz Aguinaga Cesar Anibal	11-dic-06
141	Nestlé Ecuador S.A.	13-feb-04
142	Occidental Exploration and Production Company	9-ene-04
143	Ojeda Jaramillo Gladys Margoth	1-jul-08
144	Oleoducto de Crudos Pesados (OCP) Ecuador S.A.	16-ene-03
145	Organización del Tratado de Prohibición Completa de los Ensayos Nucleares	8-dic-08
146	Ortiz y Jacome de Comercio Compañía Limitada	9-feb-09
147	Parque Nacional Galápagos	20-ago-07
148	Petroindustrial	17-mar-09
149	Petroamazonas Ecuador S.A.	30-mar-09
150	REYBANPAC	07/11/2003 *
151	Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP	15-dic-06
152	Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo (SNV) Ecuador	10-may-06
153	Servicio Integral para la Industria Alimenticia SIPIA S.A.	19-mar-04
154	Servicios Berlin S.A. (SERVIBERLinsa)	19-mar-09
155	Schlumberger Sureco S.A.	20-nov-07
156	Sintofil S.A.	8-may-08
157	Sociedad Agrícola e Industrial San Carlos S.A.	1-abr-09
158	Tecpecuador S.A.	17-abr-07
159	The World Radio Missionary Fellowship Inc. (HCJB La Voz De Los Andes)	1-dic-04
160	Unión de Bananeros Ecuatorianos S.A. Ubesa	20-nov-06
161	Universidad Católica de Cuenca	26-feb-04
162	Universidad Central del Ecuador	24-jun-04
163	Universidad del Azuay	8-may-08
164	Universidad Nacional de Loja	3-may-04
165	Universidad Técnica de Ambato	3-oct-02
166	Vivar Reinoso Julia Jenny	21-oct-08

Elaborado: SENATEL - DGGST, datos al 30 de Abril de 2009

CIBERCAFÉS REGISTRADOS Y RENOVADOS

No.	CIBERCAFÉ	PROVINCIA	DIRECCION	VIGENCIA DE CERTIFICADO		Plan Internet para todos
1	LA "L" INTERNET	TUNGURAHUA	MONTALVO 537 Y CEVALLOS	02/04/2008	02/04/2009	SI
2	IVSK CYBER CENTER	PICHINCHA	AV. DIEGO DE VASQUEZ N66-122 Y RAMON CHIRIBOGA	03/04/2008	03/04/2009	SI
3	LA CASA DEL FRENTE	CHIMBORAZO	AV. PEDRO VICENTE MALDONADO KM 1 1/2 FRENTE A LA ESPOCH	03/04/2008	03/04/2009	SI
4	POWER COMPUTER	LOJA	MIGUEL RIOFRÍO S/N DIAGONAL A LA FISCALÍA	03/04/2008	03/04/2009	SI
5	VIDEO CLUB "VERONICA"	BOLIVAR	SUCRE S/N Y ROCAFUERTE	03/04/2008	03/04/2009	SI
6	ZEUS.NET	PICHINCHA	ULLOA N21-70 Y CARRION	03/04/2008	03/04/2009	SI
7	CABINAS TELEFONICAS SETEL	PICHINCHA	CHUQUISACA N64-128 Y CALLE OFELIA	04/04/2008	04/04/2009	SI
8	JOSLENET	LOJA	GUAYAQUIL Y CUENCA	04/04/2008	04/04/2009	SI
9	SAUL.NET	TUNGURAHUA	AYLLON Y BOLIVAR	04/04/2008	04/04/2009	SI
10	SERVINET	LOJA	AVE. GRAN COLOMBIA Y TULCÁN	04/04/2008	04/04/2009	SI
11	WEBMARKER S.A. (INTERACTIVE)	PICHINCHA	AV. MALDONADO CENTRO COMERCIAL EL RECREO	04/04/2008	04/04/2009	SI
12	DRAGORED	CAÑAR	3 DE NOVIEMBRE Y BOLIVAR	28/04/2008	05/04/2009	SI
13	M@R. net	ZAMORA CHINCHIPE	DIEGO DE VACA S/N	07/04/2008	07/04/2009	SI
14	PONY'S COPY CENTER	MORONA SANTIAGO	DOMINGO COMIN Y CARLOS OLSON	07/04/2008	07/04/2009	NO
15	CYBER BAHIA	MANABI	BOLIVAR 902 Y ARENAS	08/04/2008	08/04/2009	SI

16	RAINBOW'S NET	LOJA	MERCADILLO 13-17 Y BERNARDO VALDIVIESO	08/04/2008	08/04/2009	SI
17	CYBER LINK'S	GUAYAS	AV. RIO AMAZONAS SOLAR 5 Y 25 DE JULIO. CIUDADELA LIBERTAD	10/04/2008	10/04/2009	SI
18	CYBERMAR	SANTA ELENA	CALLE FIDON TOMALA Y AV. DURAN BALLEEN	11/04/2008	11/04/2009	SI
19	PUERTA AL MUNDO	PICHINCHA	AV. 6 DE DICIEMBRE N31-82 Y WHIMPER	11/04/2008	11/04/2009	SI
20	CYBER CAFE DANIEL	LOJA	JUAN DE SALINAS Y AV. ORILLAS DEL ZAMORA	15/04/2008	15/04/2009	SI
21	CYBER CAFE MEGABYTES	GUAYAS	CIUDADELA SANTA MONICA MANZANA 31 VILLA28	15/04/2008	15/04/2009	SI
22	EL PUENTESITO	AZUAY	AV. 12 DE ABRIL Y EL PARAISO (ESQUINA)	17/04/2008	17/04/2009	SI
23	CYBER CAFE NOVAINSER S.A.	GUAYAS	AV. CAYETANO TARRUEL COOP. SANTIAGO ROLDOS A. MZ 1 VILLA 10	21/04/2008	21/04/2009	SI
24	CYBER COMPU	LOJA	AVE. PÍO JARAMILLO y MÉXICO 15-70	21/04/2008	21/04/2009	SI
25	MONSTER CYBER	GUAYAS	COOPERATIVA JAIME ROLDOS MZ 5 SOLAR 1	23/04/2008	23/04/2009	SI
26	CAFE INTERNET THE ROCK	TUNGURAHUA	ELOY ALFARO 418 Y VICENTE ROCAFUERTE	25/04/2008	25/04/2009	SI
27	-----	CHIMBORAZO	AV. DE LOS HEROES 32-25 Y COMANDANTE JIMENEZ	29/04/2008	29/04/2009	SI
28	CABINAS E INTERNET	CHIMBORAZO	AV. ANTONIO JOSE DE SUCRE 30-65 Y NEW YORK	29/04/2008	29/04/2009	SI
29	CYBER ZONA VIRTUAL	GUAYAS	COOPERATIVA JAIME ROLDOS MZ 5 SOLAR 17	30/04/2008	30/04/2009	SI
30	FLORESPACE	CAÑAR	CALLE BOLIVAR 2-27 Y SERRANO	21/05/2008	30/04/2009	NO
31	SKID NET	LOJA	MERCADILLO ENTRE OLMEDO Y JUAN JOSÉ PEÑA	30/04/2008	30/04/2009	SI
32	ARROBANET	TUNGURAHUA	AMBATO Y THOMAS HALFLANTS	05/05/2008	05/05/2009	SI
33	AURA CH. V. INTERNET.NET	PICHINCHA	AV. AMAZONAS N-23-21 Y VEINTIMILLA	05/05/2008	05/05/2009	SI
34	CHEOS@NET	CHIMBORAZO	GUAYAQUIL 26-33 Y GARCIA MORENO	05/05/2008	05/05/2009	SI
35	CYBER ASONTEL	CHIMBORAZO	PURUHA 21-19 Y GUAYAQUIL	05/05/2008	05/05/2009	SI
36	GABO'S NET	CHIMBORAZO	GABRIELCV24@HOTMAIL.COM	05/05/2008	05/05/2009	SI
37	MAURICIO.COM	AZUAY	AV. HUAYNA CAPAC 2-05 Y CALLE LARGA (ESQ.)	05/05/2008	05/05/2009	SI
38	MEGARED	LOJA	MANUEL AGUSTÍN AGUIRRE Y 10 DE AGOSTO	05/05/2008	05/05/2009	SI
39	PUNTO WEB	TUNGURAHUA	QUIZ QUIZ 4-45 Y PADRE CHACON	05/05/2008	05/05/2009	SI
40	CYBER CELL MARKET	SANTA ELENA	ELEODORO PEÑA S/N Y MALECON ESQUINA	07/05/2008	07/05/2009	SI
41	SETCOMPC	LOJA	AVE. CATAMAYO 0511 Y BOLÍVAR	07/05/2008	07/05/2009	SI
42	CYBER CLUB	GUAYAS	CHIMBORAZO Y AZUAY LOCAL 3 CC SUR	08/05/2008	08/05/2009	SI
43	SARYLOR@NET.COM	AZUAY	DANIEL DURAN 2-61	09/05/2008	09/05/2009	SI
44	CYBER CAFE LECCI@NET	EL ORO	GUAYAS 520 Y 10ma NORTE	13/05/2008	13/05/2009	SI
45	BAZAR Y CIBERCABINAS "GALAPAGOS"	CHIMBORAZO	AVENIDA DE LOS HEROES 37-41 Y BRASIL	15/05/2008	15/05/2009	SI
46	COPY COMPU	CHIMBORAZO	ANTONIO JOSE DE SUCRE 3136 Y MEXICO	15/05/2008	15/05/2009	SI
47	KAPICUA 5	PICHINCHA	RAFAEL RAMOS E2-59 Y FRANCISCO GUARDERAS	15/05/2008	15/05/2009	SI
48	CYBER NOVAINSER 2	GUAYAS	AV. CAYETANO TARRUEL LOS ESTEROS POPULAR MZ 39A S#13	16/05/2008	16/05/2009	SI
49	INTERNET	AZUAY	AV. PASEO DE LOS CAÑARIS 10-72 Y GONZÁLEZ SUÁREZ	17/05/2008	17/05/2009	SI
50	CABINETEL	IMBABURA	HUGO GUZMAN Y EDUARDO GARZON ESQ.	19/05/2008	19/05/2009	SI
51	CIBER NET	LOJA	CALLE 10 DE AGOSTO Y COLON	19/05/2008	19/05/2009	SI
52	COCODRILO NET	PICHINCHA	SABANILLA OE4-192 Y BARTOLOME ZAMORA	19/05/2008	19/05/2009	SI
53	PETROGLIFO	PICHINCHA	AV. DE LA PRENSA N45-39 Y TELEGRAFO	19/05/2008	19/05/2009	SI
54	TECNOCOMPU	CHIMBORAZO	JUAN MONTALVO 31-09 Y NEW YORK	19/05/2008	19/05/2009	SI
55	CYBER ESPACIO	EL ORO	SUCRE Y JUAN MONTALVO	21/05/2008	21/05/2009	SI
56	CIZA	ZAMORA CHINCHIPE	SEVILLA DE ORO Y PÍO JARAMILLO	22/05/2008	22/05/2009	SI
57	CYBER PLANET	GUAYAS	AV. ABDON CALDERON GUSMO SUR MZ 1 SOLAR 11 COOPER. AMAZONAS 2	22/05/2008	22/05/2009	SI
58	CABI@NET	AZUAY	MEDARDO ANGEL SILVA S/N Y CAMILO GALLEGOS	23/05/2008	23/05/2009	SI
59	CYBER CAFE TRONCAL.NET	CAÑAR	AV. 25 DE AGOSTO 1232 Y 10 DE AGOSTO	23/05/2008	23/05/2009	SI
60	KAMIKAZE@NET	STO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	CALLE ABRAHAM CALAZACON # 4 Y AV. QUITO	23/05/2008	23/05/2009	SI
61	VICOLSNET	LOJA	RIO DE JANEIRO Y CÓRDOVA	23/05/2008	23/05/2009	SI
62	REDSISTEM	CHIMBORAZO	AV. LIZARZABURU No. 20 Y CAMILO EGAS	26/05/2008	26/05/2009	SI
63	-----	BOLIVAR	SUCRE Y GENERAL SALAZAR	29/05/2008	29/05/2009	SI
64	PLACE NET	CAÑAR	BOLIVAR 5-01 Y SUCRE ESQ.	31/05/2008	31/05/2009	SI
65	El Puenteito	AZUAY	12 DE ABRIL Y EL PARAISO	01/06/2007	01/06/2009	SI
66	CYBER ALHO	AZUAY	JUAN JARAMILLO 6-20	02/06/2008	02/06/2009	SI
67	INTERCONECTA/2	LOJA	AVE. IBEROAMÉRICA ENTRE JUAN JOSÉ SAMANIEGO Y COLÓN	02/06/2008	02/06/2009	SI
68	LUZ NET	AZUAY	BARRIO OBRERO Y JUAN JARAMILLO	02/06/2008	02/06/2009	SI
69	TELEFON CYBER	LOJA	BERNARDO VALDIVIESO 13-37 COTACOCOA Y LOURDES	02/06/2008	02/06/2009	SI
70	COMUNIK@TE	TUNGURAHUA	VICENTE MALDONADO No. 642 Y AMBATO	05/06/2008	05/06/2009	SI
71	UNIFONE	PICHINCHA	MANUEL LARREA N15-26 Y JOSE RIOFRIO	05/06/2008	05/06/2009	SI
72	TOLITA.NET	PICHINCHA	TEODORO WOLF N15-46	07/06/2008	07/06/2009	SI

73	CYBER TECHNOLOGY	CAÑAR	4 DE NOVIEMBRE Y JUAN BAUTISTA AGUIRRE	09/06/2008	09/06/2009	SI
74	CYBER VIKYKAR.COM	GUAYAS	COOPERATIVA FLORESTA 3 MZ Z SOLAR 22B	09/06/2008	09/06/2009	SI
75	GENIUSPC	LOJA	GUAYAQUIL 11-43 y AVENIDA ORILLAS DEL ZAMORA	11/06/2008	11/06/2009	SI
76	MAXNET	AZUAY	BENIGNO MALO 7-59 Y SUCRE	12/06/2008	12/06/2009	SI
77	CYBER CABINAS	CHIMBORAZO	AV. DE LOS HEROES 3749 Y BRASIL	16/06/2008	16/06/2009	SI
78	MAGO COMPU	CHIMBORAZO	LARREA 1958 Y OLMEDO	16/06/2008	16/06/2009	SI
79	CENTRO DE SERVICIOS INFORMATICOS MI PC	LOS RIOS	AVENIDA QUITO FRENTE UTEQ S/N EDIFICIO FLOTA BOLIVAR	17/06/2008	17/06/2009	SI
80	CYBER MUNDO VIRTUAL	SANTA ELENA	AVENIDA 12 ENTRE CALLES 21 Y 22	17/06/2008	17/06/2009	SI
81	CYBERCENTRO	CAÑAR	AVE. 25 DE AGOSTO 1403 Y HÉROES DEL CENEP	17/06/2008	17/06/2009	SI
82	COMPUEXPRESS	CHIMBORAZO	AV. DANIEL LEON BORJA 45-10 Y EPLICACHIMA	18/06/2008	18/06/2009	SI
83	CYBER MEGA CYBER	CAÑAR	AVENIDA 25 DE AGOSTO 1230 Y 10 DE AGOSTO	18/06/2008	18/06/2009	SI
84	STOP-CYBER	CAÑAR	PRIMERO DE MAYO 113 y Ave. 25 DE AGOSTO	18/06/2008	18/06/2009	SI
85	UNDERGROUND	CHIMBORAZO	AV. DANIEL LEON BORJA 36-20 Y URUGUAY	18/06/2008	18/06/2009	SI
86	MAÑOTEL	CAÑAR	Ave. ANDRÉS F. CORDOVA Y 10 DE AGOSTO	19/06/2008	19/06/2009	SI
87	OVONET	AZUAY	ALFONSO MORENO M. Y RICARDO MUÑOZ D. S/N	20/06/2008	20/06/2009	SI
88	ECLIPSE	AZUAY	GASPAR SANGURIMA 14-35 Y CORONEL TALBOT	21/06/2008	21/06/2009	SI
89	CYBER CYBAR	LOS RIOS	5 DE JUNIO 907 Y ELOY ALFARO	24/06/2008	24/06/2009	SI
90	EXTREME COMPUTERS	TUNGURAHUA	ESPEJO 12-56 Y 12 DE NOVIEMBRE	24/06/2008	24/06/2009	SI
91	TELECENTRO INTERNACIONAL	CAÑAR	CAÑAR s/n y MARISCAL SUCRE	24/06/2008	24/06/2009	SI
92	WEB-SYSTEM.NET	TUNGURAHUA	PADRE JORGE CHACON Y GENERAL CACHA	24/06/2008	24/06/2009	SI
93	CYBER PEGAZO	LOJA	AZUAY 12-91 Y BERNARDO VALDIVIESO	24/06/2008	25/06/2009	SI
94	CYBER ZONA 7	EL ORO	9 DE OCTUBRE S/N Y 23 DE ABRIL	26/06/2008	26/06/2009	SI
95	LA GRUTA CAFÉ NET	CAÑAR	Ave. ALBERTO OCHOA Y ESCALINATA AL MINICIPIO	30/06/2008	30/06/2009	SI
96	CYBER PLAYER	CAÑAR	GENERAL ENRÍQUEZ Y LUIS CORDERO	01/07/2008	01/07/2009	SI
97	ORBIT	AZUAY	GRAN COLOMBIA 3-16 y TOMÁS ORDÓÑEZ	01/07/2008	01/07/2009	SI
98	AVC IMAGEN Y COMUNICACIONES	EL ORO	AV. SIXTO DURAN BALEN Y AVE. EL ORO	04/07/2008	04/07/2009	SI
99	BOCA CYBER	LOS RIOS	10 DE AGOSTO Y MEJIA	04/07/2008	04/07/2009	SI
100	CYBER INKTEC	LOS RIOS	10 DE AGOSTO 1218 Y OLMEDO	04/07/2008	04/07/2009	SI
101	CREATIVA	CAÑAR	AZUAY 202 Y AYACUCHO	07/07/2008	07/07/2009	SI
102	CyberSOFT	CAÑAR	BOLÍVAR 2-28 Y 3 DE NOVIEMBRE(esquina)	07/07/2008	07/07/2009	SI
103	CYBER CABICOR	LOJA	10 DE AGOSTO ENTRE LAURO GUERRERO Y RAMON PINTO	08/07/2008	08/07/2009	SI
104	BUSC@INTERNET	CHIMBORAZO	ESMERALDAS 2879 Y CARABOBO PISO 2	10/07/2008	10/07/2009	SI
105	CORPORACIÓN DE LAS AMÉRICAS	LOJA	BOLÍVAR 10-63 y AZUAY	10/07/2008	10/07/2009	SI
106	OK NET	AZUAY	ANTONIO RICAURTE 2-42 y JACINTO FLORES CINCO ESQUINAS	10/07/2008	10/07/2009	SI
107	STATION.NET	CHIMBORAZO	Av. Daniel León Borja 29-22	10/07/2008	10/07/2009	SI
108	CABINAS TELEFÓNICA MOVISTAR	CAÑAR	LUIS CORDERO Y 3 DE NOVIEMBRE N 5-06	11/07/2008	11/07/2009	SI
109	COMPU WORD SYSTEM'S	TUNGURAHUA	CALLE TOMAS SEVILLA Y CEVALLOS	11/07/2008	11/07/2009	SI
110	MEGAPRINT	CHIMBORAZO	DANIEL LEON BORJA 22-12 Y URUGUAY	11/07/2008	11/07/2009	SI
111	SERVI INFO	CAÑAR	TENEMAZA 2-29 Y LUIS CORDERO	11/07/2008	11/07/2009	SI
112	ALESSIA.COM	MANABI	CALLE 319A Y AV. 215	12/07/2008	12/07/2009	SI
113	INTERG@MES 2	GUAYAS	CDLA. SAMANES 4 MZ. 409 V. 10	12/07/2008	12/07/2009	SI
114	C@MI.COM	PICHINCHA	CALLE OE2L S27-21 Y MORO MORO	14/07/2008	14/07/2009	SI
115	SERVISNET	SUCUMBOS	MANABI 1600 Y ELOY ALFARO	14/07/2008	14/07/2009	SI
116	CENTRO NET	AZUAY	ANTONIO RICAURTE Y ELOY GUAMBAÑA	16/07/2008	16/07/2009	SI
117	LOS GEMELOS	CAÑAR	LUIS CORDERO 1-03 y SERRANO	16/07/2008	16/07/2009	SI
118	CYBER EMAG	LOS RIOS	10 DE AGOSTO Y 9 DE NOVIEMBRE	18/07/2008	18/07/2009	SI
119	CANTUÑA NET	PICHINCHA	CHILE OE-422 VENEZUELA	23/07/2008	23/07/2009	SI
120	C@BINET	PICHINCHA	CARRION E4-161 Y JUAN LEON MERA	28/07/2008	28/07/2009	SI
121	CIBERCAFE	COTOPAXI	FELIX VALENCIA 750 Y 2 DE MAYO	28/07/2008	28/07/2009	SI
122	COMPU SERVICIOS "ARIAL"	PASTAZA	CESLAO MARIN 569 Y 27 DE FEBRERO	28/07/2008	28/07/2009	SI
123	CYBERMAX	TUNGURAHUA	TOMAS SEVILLA 10-19 Y AV. CEVALLOS	28/07/2008	28/07/2009	SI
124	CYBER & PHONE GLOBAL COMMUNICATION	LOS RIOS	AVENIDA 12 DE OCTUBRE 318	29/07/2008	29/07/2009	SI
125	CABINAS GENESIS	PASTAZA	9 DE OCTUBRE S/N Y FRANCISCO DE ORELLANA	30/07/2008	30/07/2009	SI
126	CYBER CAFÉ "ALO & NET"	AZUAY	TARQUI 10-49 y GRAN COLOMBIA	30/07/2008	30/07/2009	SI
127	ANGIE AMARILIS	LOS RIOS	SAN CAMILO, AVE. GUAYAQUIL S/N	31/07/2008	31/07/2009	SI
128	CYBERCAFE UZ	GUAYAS	CAPITAN NAJERA 219 Y ELOY ALFARO	31/07/2008	31/07/2009	SI
129	IMAGINARTE	CAÑAR	10 DE AGOSTO Y JOSE PERALTA S/N	31/07/2008	31/07/2009	NO

130	CDCOMP	TUNGURAHUA	AMBATO Y ELOY ALFARO	01/08/2008	01/08/2009	SI
131	CIBERFAST.NET	BOLIVAR	AZUAY S/N Y SALINAS	01/08/2008	01/08/2009	SI
132	MULTINET.COM	PASTAZA	FRANCISCO DE ORELLANA Y BOLIVAR	01/08/2008	01/08/2009	SI
133	COMICS@NET	PICHINCHA	SANTA MARIA E4-06 Y 9 DE OCTUBRE	04/08/2008	04/08/2009	SI
134	COMPU_TAREAS	LOS RIOS	ELOY ALFARO Y GENERAL BARONA	04/08/2008	04/08/2009	SI
135	EL CAFECITO	MORONA SANTIAGO	CALLE 28 DE MAYO S/N Y AVE. DEL EJÉRCITO	04/08/2008	04/08/2009	SI
136	FAST NET	TUNGURAHUA	ALFARO No. 5-56 Y ORIENTE	04/08/2008	04/08/2009	SI
137	FAST.NET	TUNGURAHUA	ORIENTE No. 11-66 Y ELOY ALFARO	04/08/2008	04/08/2009	SI
138	LIVE.WEB	TUNGURAHUA	ELOY ALFARO S/N Y AMBATO	04/08/2008	04/08/2009	SI
139	PLAY@.NET	SANTA ELENA	EL ORO ENTRE 24 DE MAYO Y 10 DE AGOSTO	04/08/2008	04/08/2009	SI
140	Cyber-Sp@ce	AZUAY	Av. de las Americas y Joaquin Malo	09/08/2008	09/08/2009	SI
141	CYBER POINT	AZUAY	PRESIDENTE BORRERO 12-15 ENTRE GASPAR SANGURIMA Y VEGA MUÑOZ	10/08/2008	10/08/2009	SI



MANUAL
DE
PROCESOS

**SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN REGIONAL DEL AUSTRO**

JULIO - 2009



DESARROLLO ORGANIZACIONAL

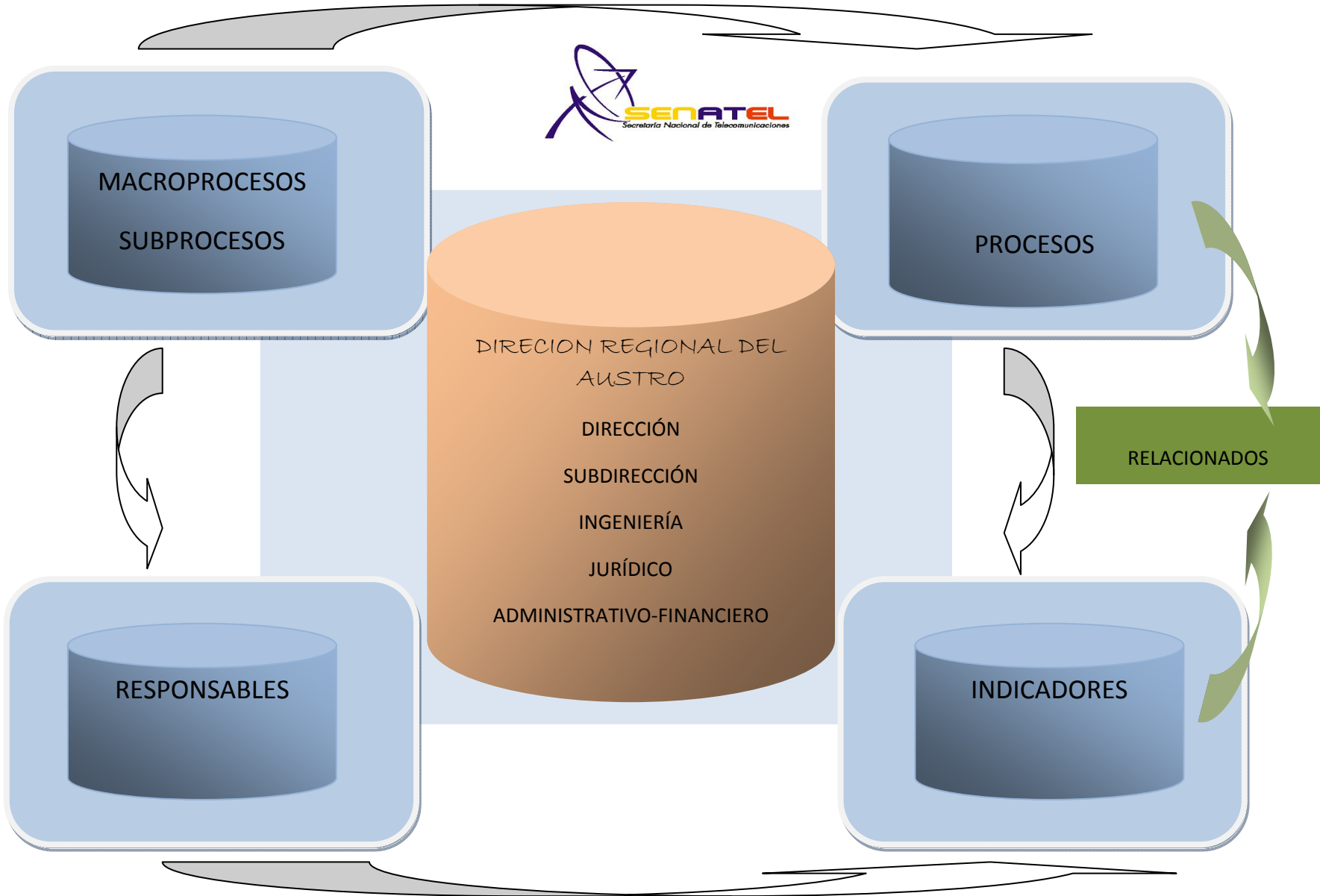
CUBOS ESTRATÉGICOS

SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

DIRECCIÓN REGIONAL DEL AUSTRO

AGOSTO - 2009

CUBOS ESTRATÉGICOS





MACRO PROCESO

Otorgamiento de Títulos Habilitantes,
Registros, Credenciales y Autorizaciones

	Concesión de Frecuencias		PR-0TH-02-RA
	Elaborado por:	Ing. Ana Piedra	Versión: 05
	Revisado por:	Ing. Edgar Ochoa / Ing. Paul Veintimilla / Dr. Walter Velásquez	Fecha: 24-07-2008
	Aprobado por:	Director DGCG	Req. Norma: 7.5

1. Propósito

- 1.1 Otorgar Títulos Habilitantes para la Concesión de Frecuencias a los usuarios de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes.

2. Alcance

- 2.1 Todas las bandas de frecuencias atribuidas a los diferentes servicios de radiocomunicaciones.

- A. Fijo y Móvil Terrestre.
- B. Fijo y Móvil Satelital.

3. Definiciones

N/A

4. Abreviaturas

- 4.1 **CONATEL:** Consejo Nacional de Telecomunicaciones.
- 4.2 **DRA:** Dirección Regional del Austro.
- 4.3 **DGGER:** Dirección General de Gestión del Espectro Radioeléctrico.
- 4.4 **SIGER:** Sistema de Gestión del Espectro Radioeléctrico.
- 4.5 **DGJ:** Dirección General Jurídica.

5. Responsabilidades

- 5.1 **Director:** Aprobar y sumillar los Informes Técnico, Legal y Financiero necesarios para la Concesión de Frecuencias.
- 5.2 **Subdirector:** Revisar, verificar y sumillar los Informes Técnico, Legal y Financiero necesarios para la Concesión de Frecuencias.
- 5.3 **Especialista Jefe 1 del Área Técnica:** *Analiza los estudios técnicos presentados por el usuario de acuerdo al Reglamento de Radiocomunicaciones y el Instructivo para los Formularios de Concesión de Frecuencias. Elaboración de Informes Técnicos.*
- 5.4 **Profesional 1 del Área Técnica:** Analiza los estudios técnicos presentados por el usuario de acuerdo al Reglamento de Radiocomunicaciones y el Instructivo para los Formularios de Concesión de Frecuencias. Elaboración de Informes Técnicos.
- 5.5 **Jefe de Área 1 del Área Administrativa Financiera:** Verificación de que los pagos por parte del usuario estén al día. Elaboración de Informes Financieros. Cobro de los rubros referentes a los Derechos de Concesión.
- 5.6 **Profesional 1 del Área Jurídica:** Revisión de la documentación legal presentada por el usuario. Elaboración de Informes Legales. Elaboración del Contrato de Concesión (Título Habilitante). *Inscripción de los títulos habilitantes en el Registro Público de Telecomunicaciones.*
- 5.7 **Asistente Administrativo 2 de la Secretaría de la Dirección y Subdirección:** Distribución de la documentación. *Archivo de solicitudes.*

	Concesión de Frecuencias		PR-OTH-02-RA
	Elaborado por:	Ing. Ana Piedra	Versión: 05
	Revisado por:	Ing. Edgar Ochoa / Ing. Paul Veintimilla / Dr. Walter Velásquez	Fecha: 24-07-2008
	Aprobado por:	Director DGCG	Req. Norma: 7.5

5.8 Asistente Administrativo 2 (CAU): *Revisión documentación ingresada. Entrega de oficios al solicitante.*

NOTA: De acuerdo a la situación actual de la DRA, el Subdirector General se encuentra ocupando el cargo de Director Regional del Austro Provisional, por cuanto las responsabilidades del Director y Subdirector son realizadas por la misma persona.

6. Descripción de actividades

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Criterios generales de realización de actividades.

Para proceder con una Concesión de Frecuencias se parte de la solicitud de los usuarios.

6.2.1 ETAPA PRECONTRACTUAL.

6.2.1.1 El Asistente Administrativo 2 recibe, verifica y canaliza la documentación de acuerdo al punto 6.1 del Procedimiento de Atención del Cliente PR-ACL-01/05-RA.

6.2.1.2 *El Especialista Jefe 1 o el Profesional 1 del Área Técnica, revisa la información técnica ingresada y verifica que este de acuerdo al objeto de la solicitud de concesión basándose en los reglamentos correspondientes y en el Instructivo de formularios para Concesión de Frecuencias.*

6.2.1.2.1 Si la información es correcta:

A. *Remite la documentación al Profesional 1 del Área Jurídica para que se proceda a una revisión preliminar con el objeto de que los profesionales elaboren conjuntamente un oficio de notificación solicitando información adicional para que en término de 10 días se presente dicha documentación. El oficio pasa a una revisión del Subdirector y lleva la firma del Director, quien entrega al Asistente Administrativo 2 para entregar al usuario.*

B. *Una vez que el usuario remita la documentación solicitada, se emite el Formulario de Coordinación (RE-OTH-01/02-RA) para reservación de frecuencias y en coordinación con la DGER se asignan determinadas frecuencias a los solicitantes a excepción de los servicios de Fijo por Satélite.*

	Concesión de Frecuencias		PR-OTH-02-RA
	Elaborado por:	Ing. Ana Piedra	Versión: 05
	Revisado por:	Ing. Edgar Ochoa / Ing. Paul Veintimilla / Dr. Walter Velásquez	Fecha: 24-07-2008
	Aprobado por:	Director DGCG	Req. Norma: 7.5

C. Elabora el Informe Técnico (RE-OTH-02/01-RA) a partir de la información ingresada en el SIGER V3 y se remite al Subdirector.

6.2.1.2.2 Si la información es incorrecta:

A. Remite la documentación al Profesional 1 del Área Jurídica, quien procede a una revisión preliminar con el objeto de elaborar un oficio de notificación de negación o solicitando documentación adicional conjunto entre las dos áreas y remite al Subdirector.

6.2.1.3 El Subdirector revisa y verifica el Informe Técnico (RE-OTH-02/01-RA) o en su defecto el oficio de notificación, si no se presentan errores, remite al Director para la aprobación y este al Asistente Administrativo 2. En caso de requerir cambios, se remite al Área Técnica para su corrección y se repite el punto 6.2.1.2.

6.2.1.4 El Asistente Administrativo 2 remite el Informe Técnico (RE-OTH-02/01-RA) favorable al Profesional 1 del Área Jurídica, quien analiza la documentación de orden legal exigidos de acuerdo al Reglamento de Radiocomunicaciones. De contar con todos los documentos de orden legal se solicita verbalmente y se coordina con el Jefe de Área 1 del Área Administrativa Financiera el respectivo informe financiero (RE-OTH-03/01-RA).

6.2.1.5 En caso de no ser procedente lo solicitado por el usuario o si el usuario no presenta en 10 días la documentación, *se procede al archivo de la solicitud, para lo cual, el Director sumilla al Asistente Administrativo 2, quien elabora un oficio de notificación revisado por el Subdirector y firmado por el Director.*

6.2.1.6 De ser el informe financiero (RE-OTH-03/01-RA) negativo el Profesional 1 del Área Jurídica elabora un oficio para notificar de este particular al usuario con el propósito de que cancele los valores en el término de 10 días de acuerdo al Reglamento General y remite al Subdirector para su revisión, a su vez este remite al Director para su firma y se envía al usuario a través del Asistente Administrativo 2. En caso de que el informe financiero (RE-OTH-03/01-RA) sea favorable se procede a elaborar el Informe Legal (RE-OTH-04/01-RA).

6.2.1.7 El Profesional 1 del Área Jurídica elabora un Memorando para Secretaria General de la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones (Matriz), en el que adjunta los 3 informes favorables (técnico, financiero y legal) previa revisión por parte del

	Concesión de Frecuencias		PR-0TH-02-RA
	Elaborado por:	Ing. Ana Piedra	Versión: 05
	Revisado por:	Ing. Edgar Ochoa / Ing. Paul Veintimilla / Dr. Walter Velásquez	Fecha: 24-07-2008
	Aprobado por:	Director DGCG	Req. Norma: 7.5

Subdirector quien firma y remite al Director para la aprobación del Memorando quien a su vez remite al Asistente Administrativo 2 para su envío.

6.2.2 ETAPA CONTRACTUAL

- 6.2.2.1 Una vez que se cuenta con la Resolución favorable del CONATEL, y Secretaria General comunica de este particular mediante memorando que ingresa por el Asistente Administrativo 2 y es remitido al Director y al Subdirector respectivamente, se sumilla al Profesional 1 del Área Jurídica.
- 6.2.2.2 El Profesional 1 del Área Jurídica procede a revisar la carpeta de resoluciones cuyo acceso es compartido a través de la intranet institucional, en donde se encuentran las resoluciones aprobadas por el CONATEL y que corresponden a usuarios de la DRA, se imprime la resolución, se corrobora con el informe técnico para que exista la correspondiente conformidad entre los dos documentos. En el caso de que se presenten errores involuntarios en la resolución del CONATEL se procede a solicitar fe de erratas mediante memorando que se remite al Subdirector para su revisión, a su vez este remite al Director para su firma y se envía al Sr. Secretario Nacional de Telecomunicaciones a través del Asistente Administrativo 2 (se adjunta oficio a ser remitido al Presidente del CONATEL por parte del Secretario Nacional). Si no existen errores se elabora un oficio de notificación al usuario con el contenido de la resolución: número y fecha de la resolución, imposición mensual, derechos de concesión, otorgándole el plazo de 45 días para que suscriba el contrato. Remite al Subdirector para su revisión, a su vez este remite al Director para su firma y se envía al usuario a través del Asistente Administrativo 2.
- 6.2.2.3 El Jefe de Área 1 del Área Administrativa Financiera procede al cobro de Derechos de Concesión y emite la correspondiente *factura*, cuya copia se remite al Profesional 1 del Área Jurídica.
- 6.2.2.4 *El Profesional 1 del Área Jurídica elabora el Contrato para la Concesión por el Uso de Frecuencias, recepta la firma del usuario y sumilla cada hoja. Una vez firmados los 3 ejemplares por el usuario se remite para la firma del Director Regional.*
- 6.2.2.5 *La Dirección nuevamente remite al Profesional 1 del Área Jurídica para que proceda a la inscripción del Título Habilitante en el Registro Público de Telecomunicaciones a través de la base SACOF, otorgándole tomo y foja.*

	Concesión de Frecuencias		PR-0TH-02-RA
	Elaborado por:	Ing. Ana Piedra	Versión: 05
	Revisado por:	Ing. Edgar Ochoa / Ing. Paul Veintimilla / Dr. Walter Velásquez	Fecha: 24-07-2008
	Aprobado por:	Director DGCG	Req. Norma: 7.5

6.2.2.6 *Elabora un oficio a la Superintendencia de Telecomunicaciones y un memorando a Archivo General a los que se adjunta un original del título habilitante de acuerdo al literal k del Instructivo de Delegación de Atribuciones y de Firmas para Documentos Oficiales de la SNT, Resolución No. SNT-2008-046. Adicionalmente se informa a la DGJ de este particular según la misma disposición legal con Memorando.*

6.2.2.7 Si no existieren observaciones se entrega al Asistente Administrativo 2, quien elabora una Acta Entrega Recepción (RE-OTH-05/01-RA) del contrato con la Intendencia Regional Sur de la Superintendencia de Telecomunicaciones y procede a entregar al usuario el original del permiso.

6.2.2.8 *En caso de que el usuario mediante solicitud escrita requiera el envío de su título habilitante por correo convencional, el Director sumilla al Profesional 1 del Área Jurídica, quien prepara un oficio de respuesta adjuntando el Contrato.*

7. Referencias

- 7.1 Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, publicada en el R.O. No. 770 del 30 de agosto de 1995.
- 7.2 Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, publicada en el R.O. No. 404 del 04 de septiembre del 2001.
- 7.3 *Instructivo de Delegación de Atribuciones y Firmas para Documentos Oficiales de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Resolución SNT-2008-046, Art. 5.*
- 7.4 *Plan Nacional de Frecuencias, aprobado mediante Resolución 165-04-CONATEL-2008 del 06 de marzo del 2008.*
- 7.5 Reglamento de Radiocomunicaciones, publicada en el R.O. No. 484, del 17 de diciembre del 2004.
- 7.6 Reglamento de Derechos por Concesión y Tarifas por Uso de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, publicada en el R.O. No. 142, del 10 de noviembre del 2005.
- 7.7 Reglamento de Protección de Emisiones de Radiación No Ionizante Generadas por Uso de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, publicada en el R.O. No. 536, del 3 de marzo 2005.
- 7.8 *Reglamento para la instalación, operación y Prestación del Servicio de Sistemas Buscapersonas.*
- 7.9 *Reglamento y Norma Técnica para los Sistemas Troncalizados.*
- 7.10 *Reglamento y Norma técnica para los Sistemas Comunales de Explotación.*
- 7.11 *Norma que regula el Registro Público de Telecomunicaciones.*

	Concesión de Frecuencias		PR-0TH-02-RA
	Elaborado por:	Ing. Ana Piedra	Versión: 05
	Revisado por:	Ing. Edgar Ochoa / Ing. Paul Veintimilla / Dr. Walter Velásquez	Fecha: 24-07-2008
	Aprobado por:	Director DGCG	Req. Norma: 7.5

8. Registros

8.1 Registros Electrónicos:

Identificación	Registros del Sistema Siger V3
Código de Formato	N/A
Responsable de Recolección	Profesional 1 – Área Técnica
Archivo	Orden Numérico
Acceso	Profesional Área Técnica / Reservación de Frecuencias
Tipo de Archivo	Electrónico
Área de Archivo	DGSI
Tiempo de Retención	Permanente
Disposición Final	N / A

8.2 Registros Físicos:

Identificación	Hojas de Enrutamiento
Código de Formato	N / A
Responsable de Recolección	Asistente Administrativo 2
Archivo	Orden Numérico (trámite)
Acceso	Asistente Administrativo 2 de la Secretaría de la Dirección y Subdirección
Tipo de Archivo	Físico
Área de Archivo	Secretaría de la Dirección y Subdirección
Tiempo de Retención	Permanente
Disposición Final	N / A

Identificación	Oficios de Notificación
Código de Formato	N / A
Responsable de Recolección	Asistente Administrativo 2 de la Secretaría de la Dirección y Subdirección
Archivo	Orden Numérico
Acceso	DRA
Tipo de Archivo	Físico
Área de Archivo	Archivo DRA
Tiempo de Retención	Permanente
Disposición Final	N / A

Identificación	Formulario de Coordinación
Código de Formato	RE-OTH-01/02-RA
Responsable de Recolección	Asistente Administrativo 2
Archivo	De acuerdo al trámite
Acceso	DRA
Tipo de Archivo	Físico

	Concesión de Frecuencias		PR-OTH-02-RA
	Elaborado por:	Ing. Ana Piedra	Versión: 05
	Revisado por:	Ing. Edgar Ochoa / Ing. Paul Veintimilla / Dr. Walter Velásquez	Fecha: 24-07-2008
	Aprobado por:	Director DGCG	Req. Norma: 7.5

Área de Archivo
Tiempo de Retención
Disposición Final

Archivo DRA
Permanente
N / A

Identificación
 Código de Formato
 Responsable de Recolección
 Archivo
 Acceso
 Tipo de Archivo
 Área de Archivo
 Tiempo de Retención
 Disposición Final

Informe Técnico
 RE-OTH-02/01-RA
Asistente Administrativo 2
De acuerdo al trámite
DRA
 Físico
Archivo DRA
 Permanente
 N / A

Identificación
 Código de Formato
 Responsable de Recolección
 Archivo
 Acceso
 Tipo de Archivo
 Área de Archivo
 Tiempo de Retención
 Disposición Final

Informe Financiero
 RE-OTH-03/02-RA
Asistente Administrativo 2
De acuerdo al trámite
DRA
 Físico
Archivo DRA
 Permanente
 N / A

Identificación
 Código de Formato
 Responsable de Recolección
 Archivo
 Acceso
 Tipo de Archivo
 Área de Archivo
 Tiempo de Retención
 Disposición Final

Informe Legal
 RE-OTH-04/02-RA
Asistente Administrativo 2
De acuerdo al trámite
DRA
 Físico
Archivo DRA
 Permanente
 N / A

Identificación
 Código de Formato
 Responsable de Recolección
 Archivo
 Acceso
 Tipo de Archivo
 Área de Archivo

Acta Entrega Recepción
 RE-OTH-05/01-RA
 Asistente Administrativo 2 de la
 Secretaria de la Dirección y Subdirección
 N/A
 Asistente Administrativo 2 de la
 Secretaria de la Dirección y Subdirección
 Físico
 Secretaría de la Dirección y Subdirección

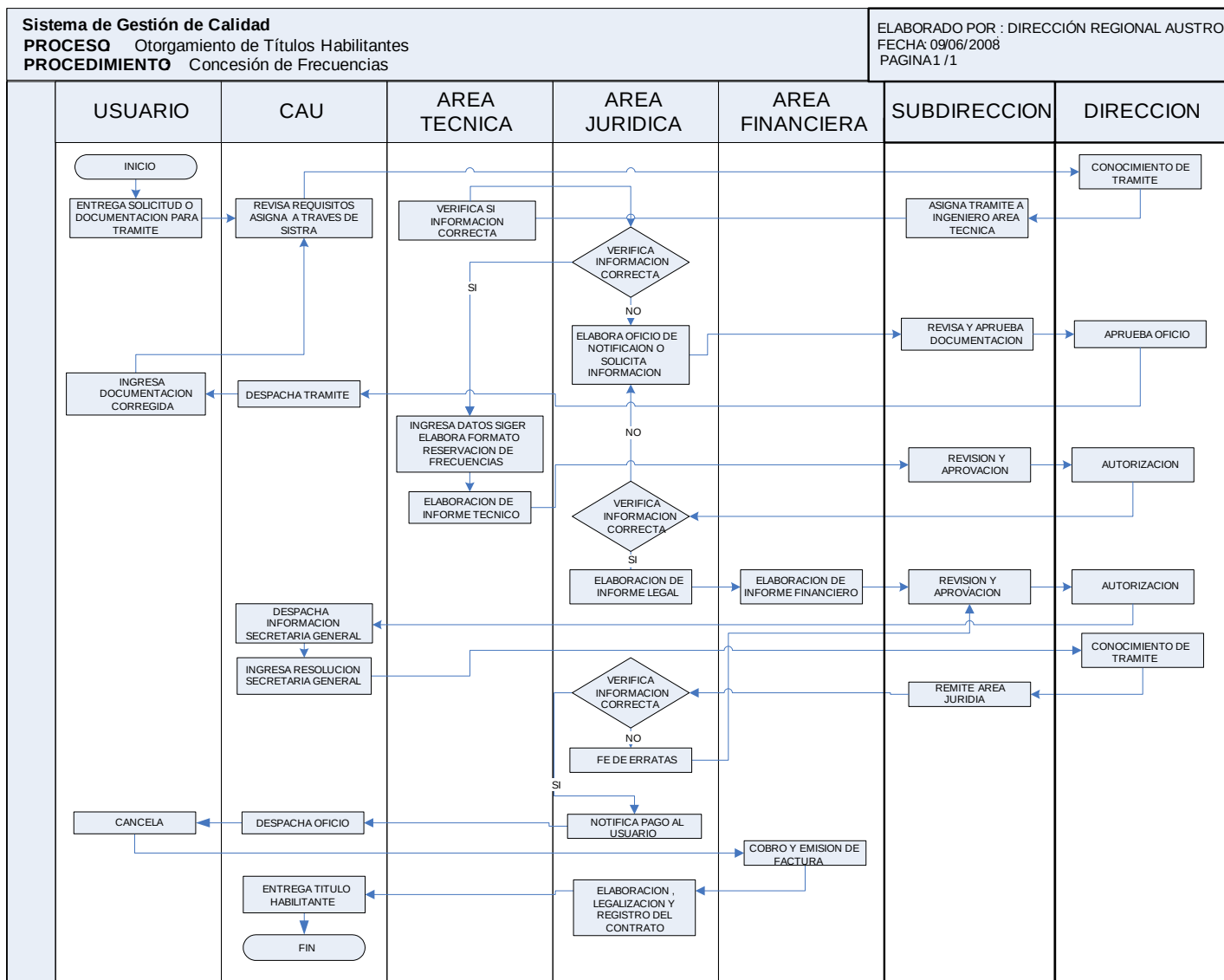
	Concesión de Frecuencias		PR-0TH-02-RA
	Elaborado por:	Ing. Ana Piedra	Versión: 05
	Revisado por:	Ing. Edgar Ochoa / Ing. Paul Veintimilla / Dr. Walter Velásquez	Fecha: 24-07-2008
	Aprobado por:	Director DGCG	Req. Norma: 7.5

Tiempo de Retención	Permanente
Disposición Final	N / A

9. Anexos

9.1. Diagrama de Flujo de Concesión de Frecuencias.

ANEXO





MACRO PROCESO

Administración de Títulos Habilitantes,
Registros, Credenciales y Autorizaciones



MACRO PROCESO

Administración de Títulos Habilitantes,
Registros, Credenciales y Autorizaciones

1.- OBJETIVO

Llevar un mantenimiento y control de los Títulos Habilitantes otorgados según los lineamientos en los mismos para la Concesión de Frecuencias

2.- ALCANCE

Realizar modificaciones técnicas que se requieran en los Títulos Habilitantes para la Concesión de Frecuencias

3. RESPONSABLES

Director.-

- Aprobar y sumillar los informes técnicos y oficios al usuario de la modificaciones técnicas realizadas a los Títulos Habilitantes.

Subdirector.-

- Revisar, verificar y sumillar los informes técnicos y oficios al usuario de la modificaciones técnicas realizadas a los Títulos Habilitantes.

Ingeniero.-

- Analizar los estudios técnicos presentados por el usuario de acuerdo a la regulación correspondiente. Elaborar las modificaciones técnicas en los Títulos Habilitantes. Elaborar el Informe Técnico.

Financiero.-

- Verificar que los pagos por parte del usuario estén al día.

Abogado.-

- Elaborar oficios de notificación al usuario.

CAU.-

- Recepción y revisión de la documentación ingresada por el usuario.

Secretaria de Dirección.-

- Distribución de la documentación.

Archivo.-

- Archivo de la documentación física ingresada por el usuario.

5.- PROCEDIMIENTO

CAU

5.1. Recibe, verifica y canaliza la documentación de acuerdo al procedimiento de Sistema de Gestión Documental PR-AU-DTS-34-RA.

INGENIERIA

5.2. El Ingeniero revisa la información técnica ingresada y verifica que esté de acuerdo al objeto de la solicitud de concesión basándose los reglamentos correspondientes y en el Instructivo de Formularios para Concesión de Frecuencias.

SUBDIRECTOR

5.3. El Subdirector revisa y verifica el informe Técnico y el oficio de autorización de modificación.

a) Si el informe está de acuerdo a la documentación:

5.3.1. Remite al Director para su aprobación

b) Si existe alguna inconformidad en los informes:

5.3.2. Solicita al área de ingeniería su corrección.

DIRECCIÓN

5.4. Aprueba el Informe Técnico, y firma el oficio de autorización, quien a su vez remite al Asistente Administrativo para el envío al Usuario.

SECRETARIA DE DIRECCIÓN

5.5. El Asistente Administrativo envía el Oficio de Notificación de Modificación Técnica al usuario de acuerdo al procedimiento de Envío de documentación (PR-GI-SA-56-RA).

<i>Dirección Regional del Austro</i> 	MACRO PROCESO: Administración de Títulos Habilitantes, registros, credenciales y autorizaciones		PR-ATH-FR-14-RA
	SUBPROCESO: Actualizaciones y Modificaciones de Procesos	PROCESO: Modificaciones Técnicas de Frecuencias	Fecha: 2009-08-20 Página 6 de 6

REFERENCIAS

- 6.1. Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, publicada en el R.O. No. 770 del 30 de agosto de 1995.
- 6.2. Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, publicada en el R.O. No. 404 del 04 de septiembre del 2001.
- 6.3. Instructivo de Delegación de Atribuciones y Firmas para Documentos Oficiales de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Resolución SNT-2008-046, Art. 5.
- 6.4. Plan Nacional de Frecuencias, aprobado mediante Resolución 165-04-CONATEL-2008 del 06 de marzo del 2008.
- 6.5. Reglamento de Radiocomunicaciones, publicada en el R.O. No. 484, del 17 de diciembre del 2004.
- 6.6. Reglamento de Derechos por Concesión y Tarifas por Uso de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, publicada en el R.O. No. 142, del 10 de noviembre del 2005.
- 6.7. Reglamento de Protección de Emisiones de Radiación No Ionizante Generadas por Uso de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, publicada en el R.O. No. 536, del 3 de marzo 2005.
- 6.8. Títulos Habilitantes respectivos.
- 6.9. Instructivo de terminación de Títulos Habilitantes y Reversión de Frecuencias al estado Resolución No. SNT-2004-0223 del 17 de noviembre de 2004.

7. ABREVIATURAS

- DRA.- Dirección Regional del Austro
- CAU.- Centro de Atención al Usuario
- CONATEL.- Consejo Nacional de Telecomunicaciones
- SENATEL.- Secretaría Nacional de Telecomunicaciones
- DGGER.- Dirección General del Espectro Radioeléctrico
- SIGER.- Sistema de Gestión del Espectro Radioeléctrico.

8. ANEXOS

N/A



MACRO PROCESO

Atención al Usuario

1. Propósito

- 1.1 Orientar, ingresar y distribuir todas las solicitudes de los usuarios externos.

2. Alcance

- 2.1 Aplica a todas las solicitudes de los clientes externos en los diferentes servicios que otorga la SENATEL, registrados en las bases de datos (SISTRA) para ser distribuidos en las diferentes áreas técnicas y administrativas, e informar al cliente externo sobre el proceso del mismo.

3. Definiciones

N/A

4. Abreviaturas

- 4.1 **DRA:** Dirección Regional del Austro.
- 4.2 **SISTRA:** Sistema de Seguimiento de Trámites
- 4.3 **SUPTEL:** Superintendencia de Telecomunicaciones.
- 4.4 **CAU:** Centro de Atención al Usuario.

5. Responsabilidades

- 5.1 **Jefe de Área 1 del Área Administrativa Financiera:** Liquidación y verificación de que los pagos por parte del usuario estén al día. Elaborar Certificado de no Adeudamiento a la SNT.
- 5.2 **Asistente Administrativo 2 de la Secretaria de la Dirección y Subdirección:** Distribución de la documentación. *Ingreso en el SISTRA.*
- 5.3 **Asistente Administrativo 2 (CAU):** *Revisión documentación ingresada. Entrega de oficios al solicitante. Ingreso en el SISTRA. Proporcionar información sobre el estado del trámite al cliente externo. Entregar Títulos Habilitantes.*

6. Descripción de actividades

6.1 Recepción, ingreso y distribución de documentos:

Las actividades que se realizan son las mismas para todos los trámites dentro del Sistema SISTRA:

- A. Concesión de Frecuencias
- B. Redes Privadas
- C. Sistemas de Modulación Digital (espectro ensanchado).
- D. Modificaciones Técnicas o Jurídicas de los Títulos Habilitantes.

6.1.1 Recepción:

El Asistente Administrativo 2 (CAU) está habilitado para recibir e ingresar en el sistema, la documentación presentada por los solicitantes. El funcionario ejecuta las siguientes actividades en orden cronológico:

- 6.1.1.1 Recepción y verificación de la documentación presentada (completa y clara), según los requisitos estipulados para cada servicio en los instructivos de trabajo:
 - A. Requisitos para la Concesión de Frecuencias del Sistema Fijo Móvil Terrestre. (IT-ACL-01)
 - B. Requisitos para la Concesión de Frecuencias del Sistema Fijo Móvil por Satélite. (IT-ACL-02)
 - C. Requisitos para la Operación de Redes Privadas. (IT-ACL-03)
 - D. Requisitos para el Registro de Sistema de Modulación Digital de Banda Ancha. (IT-ACL-04)
- 6.1.1.2 *Verifica que los formularios técnicos se encuentren llenados correctamente y que se entregue completa la documentación tanto legal como financiera. Solicita al usuario que cancele en la oficina de recaudación (Área Administrativa Financiera) 2 USD por la especie valorada del formulario técnico.*
- 6.1.1.3 *El Jefe de Área 1 realiza el cobro respectivo y entrega la factura al usuario.*
- 6.1.1.4 *El Asistente Administrativo 2 (CAU) comprueba el pago mediante la factura presentada por el usuario e ingresa los siguientes datos dentro de la base en Excel denominada INGRESOS 2007-2008: Número de Nota de Venta, Número de formulario, Fecha y Nombre del usuario, Número de trámite, tipo de trámite, resumen de la solicitud.*
- 6.1.1.5 *Ingresar la información del solicitante al SISTRA, se asigna un número de trámite, de acuerdo al orden numérico establecido en el sistema, se imprime la hoja de control.*
- 6.1.1.6 *Sella y escribe el número de trámite en la solicitud.*
- 6.1.1.7 *Envía a Dirección de la DRA.*

Notas:

En el caso de recibir la documentación incompleta e ilegible, se indica al usuario de este particular y se recomienda que complete o que cambie el documento, si el usuario insiste, se recibe la carpeta*.

* De acuerdo al Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva - Decreto Ejecutivo 2428, Registro Oficial 536 de 18 de Marzo del 2002. Art. 114, los servidores públicos tienen la "obligación de recibir todas las peticiones o solicitudes que se dirijan a la Administración Pública Central,

sin perjuicio de que éstas satisfagan o no los requisitos establecidos en las normas aplicables”.

6.1.2 Distribución:

- 6.1.2.1 El trámite pasa a manos del Director, quien sumilla al Subdirector.
- 6.1.2.2 El Subdirector canaliza y asigna el trámite a las diferentes áreas registrando en la hoja de control.
- 6.1.2.3 El Asistente Administrativo 2 registra en el SISTRA y entrega al área o funcionario correspondiente.

6.1.3 Información del estado de trámite al cliente externo:

El Asistente Administrativo 2 (CAU) está habilitado para recibir y responder inquietudes acerca del estado de trámite al cliente externo. El funcionario realizará las siguientes actividades, en orden cronológico:

- 6.1.3.1 Recepción de la petición de información sobre el estado de trámite, por parte del cliente externo (personalizada, telefónica).
- 6.1.3.2 Verificación en el SISTRA, consulta telefónica a los funcionarios o revisión física del expediente sobre el estado del trámite a ser informado.
- 6.1.3.3 Entrega de información al cliente externo.
- 6.1.3.4 Ingresa datos referentes a la consulta en la Base de Excel denominada Control de Consultas (RE-ACL-04/01-RA).

6.1.4 Entrega de reporte de avisos de cobro y estados de cuenta:

El Jefe de Área 1 entrega reportes de avisos de cobro y estados de cuenta. El funcionario realizará las siguientes actividades, en orden cronológico:

- 6.1.4.1 Recepción de la petición de información sobre el pago por parte del cliente externo (personalizada o telefónica).
- 6.1.4.2 Verificación en el sistema SIFAF respecto a los valores a cancelar.
- 6.1.4.3 Impresión de aviso de cobro y/o estado de cuenta (en caso de solicitud en forma personal se le entrega impreso el estado de cuenta o vía fax si la petición es telefónica).
- 6.1.4.4 Entrega de la impresión al cliente externo (en caso de solicitud en forma personal).
- 6.1.4.5 Ingresa datos referentes a la consulta en la Base de Excel denominada Control de Consultas del Área Financiera (RE-ACL-02/01-RA).

6.1.5 Entrega de Certificado de no Adeudamiento a la SNT:

El Jefe de Área 1 entrega Certificados de No Adeudar a la SNT. El funcionario realizará las siguientes actividades, en orden cronológico:

- 6.1.5.1 Recepción de la solicitud del Certificado de No Adeudamiento a la SNT por parte del cliente externo.
- 6.1.5.2 Verificación en el sistema SIFAF respecto a valores por cancelar.
- 6.1.5.3 Elaboración del Certificado de No Adeudamiento en el caso de que el solicitante no tenga valores pendientes por cancelar a la SNT.
- 6.1.5.4 Informa al solicitante los valores que tiene pendiente por cancelar.

6.1.6 Entrega de Certificado Original de Modulación Digital.

6.1.6.1 Verificación de pago y entrega de certificado:

El Asistente Administrativo 2 (CAU) realiza las siguientes actividades:

- 6.1.6.1.1 Verificación de la factura original correspondiente al pago del “Certificado de Registro de Enlaces de Modulación Digital de Banda Ancha” e identificación del certificado según la referencia que consta en la factura y en el oficio de notificación de pago. Adicionalmente el jefe de Área 1 envía copia de la factura original al Asistente Administrativo 2 (CAU).
- 6.1.6.1.2 Entrega el certificado original, y el usuario firma un acta entrega recepción RE-ACL-03/01-RA con los siguientes datos de la persona que recibe:

- A. Usuario
- B. Número de Certificado
- C. Fecha de Impresión
- D. Fecha de Emisión de Notificación al usuario
- E. Nombre de la persona que despacha
- F. Número de Cédula de la persona que despacha
- G. Número de Factura
- H. Fecha de Factura
- I. Firma de Recepción

- 6.1.5.1.1 Se envía un oficio con copia del certificado a la SUPTEL informando sobre el registro

7. Referencias

- 7.1. Reglamento para el Otorgamiento de Títulos Habilitantes para la Operación de Redes Privadas

- 7.2. Norma para la Implementación y Operación de Sistemas de Modulación Digital de Banda Ancha
- 7.3. Resoluciones de SENATEL que estipulan los requisitos.

8. Registros

8.1. Registros Electrónicos:

Identificación	Registros del Sistema SISTRA
Código de Formato	N/A
Responsable de Recolección	Asistente Administrativo 2
Archivo	Cronológico
Acceso	Asistente Administrativo 2
Tipo de Archivo	Electrónico
Área de Archivo	DGSI
Tiempo de Retención	Permanente
Disposición Final	N / A

Identificación	Registros del Sistema SIFAF
Código de Formato	N/A
Responsable de Recolección	Jefe de Área 1
Archivo	N/A
Acceso	Jefe de Área 1 – Área Administrativa Financiera
Tipo de Archivo	Electrónico
Área de Archivo	DGSI
Tiempo de Retención	Permanente
Disposición Final	N / A

Identificación	Control de Consultas del Área Financiera
Código de Formato	RE-ACL-02/01-RA
Responsable de Recolección	Jefe de Área 1
Archivo	N/A
Acceso	Jefe de Área 1
Tipo de Archivo	Electrónico
Área de Archivo	Computador Jefe de Área 1 – Área Administrativa Financiera
Tiempo de Retención	Permanente
Disposición Final	N / A

Identificación	Control de Consultas
Código de Formato	RE-ACL-04/01-RA
Responsable de Recolección	Asistente Administrativo 2
Archivo	N/A
Acceso	Asistente Administrativo 2
Tipo de Archivo	Electrónico
Área de Archivo	Computador Asistente Administrativo 2
Tiempo de Retención	Permanente
Disposición Final	N / A

<i>Identificación</i>	<i>INGRESOS 2007 - 2008</i>
<i>Código de Formato</i>	<i>RE-ACL-05/01-RA</i>
<i>Responsable de Recolección</i>	<i>Asistente Administrativo 2</i>
<i>Archivo</i>	<i>N/A</i>
<i>Acceso</i>	<i>Asistente Administrativo 2</i>
<i>Tipo de Archivo</i>	<i>Electrónico</i>
<i>Área de Archivo</i>	<i>Computador Asistente Administrativo 2</i>
<i>Tiempo de Retención</i>	<i>Permanente</i>
<i>Disposición Final</i>	<i>N / A</i>

8.2. Registros Físicos:

A. Hojas de Control de Comunicaciones.

B. Copia de certificados de Modulación Digital entregados al usuario.

<i>Identificación</i>	<i>Certificado de No Adeudamiento a la SNT</i>
<i>Código de Formato</i>	<i>RE-ACL-01/01-RA</i>
<i>Responsable de Recolección</i>	<i>Asistente Administrativo 2 de la Secretaria de la Dirección y Subdirección</i>
<i>Archivo</i>	<i>Numérico</i>
<i>Acceso</i>	<i>Jefe de Área 1</i>
<i>Tipo de Archivo</i>	<i>Físico</i>
<i>Área de Archivo</i>	<i>Área Administrativa Financiera</i>
<i>Tiempo de Retención</i>	<i>Permanente</i>
<i>Disposición Final</i>	<i>N / A</i>

<i>Identificación</i>	<i>Acta Entrega Recepción de Certificados de Modulación Digital de Banda Ancha</i>
<i>Código de Formato</i>	<i>RE-ACL-03/01-RA</i>
<i>Responsable de Recolección</i>	<i>Asistente Administrativo</i>
<i>Archivo</i>	<i>N/A</i>
<i>Acceso</i>	<i>Asistente Administrativo 2</i>
<i>Tipo de Archivo</i>	<i>Físico</i>
<i>Área de Archivo</i>	<i>Secretaría de la Dirección y Subdirección</i>
<i>Tiempo de Retención</i>	<i>Permanente</i>
<i>Disposición Final</i>	<i>N / A</i>

9. Anexos

N/A



DESCRIPCIÓN
DE
PUESTOS

VALORACIÓN DE PUESTOS

SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN REGIONAL DEL AUSTRO

JUNIO - 2009



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: ABOGADO 1 / ÁREA JURÍDICA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 1 de 3

A. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Otorgamiento de Títulos Habilitantes

Responsabilidades:

- Analizar la documentación legal presentada por el usuario
- Elaborar informe legal respectivo
- Notificar al usuario sobre resoluciones del CONATEL

Autoridad:

- N/A

2. Administración de Títulos Habilitantes

Responsabilidades:

- Suscribir Adendum a contratos
- Notificar a los usuarios la renovación de Títulos Habilitantes
- Inscribir los Títulos Habilitantes en el Registro Público de Telecomunicaciones
- Exigir el cumplimiento de pago del 1% al FODETEL

Autoridad:

- N/A

3. Patrocinio Judicial

Responsabilidades:

- Asistir a Audiencias Públicas
- Juicios por acciones de protección
- Juicios por demandas

Autoridad:

- N/A



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: ABOGADO 1 / ÁREA JURÍDICA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 2 de 3

4. Suscripción de contratos de compras públicas

Responsabilidades:

- Elaborar el modelo de contrato y resolución que deben incluirse en los pliegos para la contratación de bienes o servicios mediante el procedimiento del INCOP.
- Suscribir los contratos de compras públicas.

Autoridad:

- N/A

5. Atención al Usuario

Responsabilidades:

- Absolver consultas de orden legal

Autoridad:

- N/A

B. REQUERIMIENTO DEL PUESTO

1. **Instrucción Formal:** Título de tercer nivel en carreras a fines a jurisprudencia
2. **Experiencia:** 1 a 3 años
3. **Formación:** Cursos sobre leyes especiales de telecomunicaciones

C. REQUISITOS DE ESFUERZO

1. **Esfuerzo físico:** Cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico requeridos: BAJA
2. **Esfuerzo mental:** Grado de concentración para la ejecución de actividades requerido: ALTA

D. RESPONSABILIDAD

1. **Rol de puestos:** Ejecución de actividades que agregan valor a la Institución.
2. **Por supervisión de personal:** N/A



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: ABOGADO 1 / ÁREA JURÍDICA

Página 3 de 3

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

3. Toma de decisiones: Análisis descriptivo

E. COMPETENCIAS

1. Habilidades: Iniciativa – Pensamiento analítico – Trabajo bajo presión – Auto confianza
Cooperación.

F. REEMPLAZA A: Abogado 2

G. ES REEMPLAZADO POR: Abogado 2



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: ABOGADO 2 / ÁREA JURÍDICA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 1 de 2

A. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Otorgamiento de Títulos Habilitantes

Responsabilidades:

- Analizar la documentación legal presentada por el usuario
- Elaborar informe legal respectivo
- Notificar al usuario sobre resoluciones del CONATEL

Autoridad:

- N/A

2. Administración de Títulos Habilitantes

Responsabilidades:

- Suscribir Adendum a contratos
- Notificar a los usuarios la renovación de Títulos Habilitantes
- Inscribir los Títulos Habilitantes en el Registro Público de Telecomunicaciones
- Exigir el cumplimiento de pago del 1% al FODETEL

Autoridad:

- N/A

3. Suscripción de contratos de compras públicas

Responsabilidades:

- Elaborar el modelo de contrato y resolución que deben incluirse en los pliegos para la contratación de bienes o servicios mediante el procedimiento del INCOP.
- Suscribir los contratos de compras públicas.

4. Atención al Usuario

Responsabilidades:

- Absolver consultas de orden legal

Autoridad:

- N/A



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: ABOGADO 2 / ÁREA JURÍDICA

Página 2 de 2

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

B. REQUERIMIENTO DEL PUESTO

- 1. Instrucción Formal:** Título de tercer nivel en carreras a fines a jurisprudencia
- 2. Experiencia:** 1 a 3 años
- 3. Formación:** Cursos sobre leyes especiales de telecomunicaciones

C. REQUISITOS DE ESFUERZO

- 1. Esfuerzo físico:** Cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico requeridos: BAJA
- 2. Esfuerzo mental:** Grado de concentración para la ejecución de actividades requerido: ALTA

D. RESPONSABILIDAD

- 1. Rol de puestos:** Ejecución de actividades que agregan valor a la Institución.
- 2. Por supervisión de personal:** N/A
- 4. Toma de decisiones:** Análisis descriptivo

E. COMPETENCIAS

- 1. Habilidades:** Iniciativa – Pensamiento analítico – Trabajo bajo presión – Auto confianza
Cooperación.

F. REEMPLAZA A: Abogado 2

G. ES REEMPLAZADO POR: Abogado 2



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: ADQUISICIONES / ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 1 de 3

A. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Planificación de Adquisiciones

Responsabilidades:

- Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones de la DRA, en base al movimiento del Kardex del año anterior

Autoridad:

- N/A

2. Adquisiciones

Responsabilidades:

- Elaborar la Requisición y el Memorando para la DGAF
- Requerir cotizaciones y analizarlas
- Evaluar y revaluar proveedores
- Calificar a los proveedores

Autoridad:

- N/A

3. Administración de Servicios Generales

Responsabilidades:

- Manejo y control de activos fijos y suministros
- Planificación y mantenimiento de infraestructura física
- Control de movilización de los vehículos asignados a la Regional.

Autoridad:

- N/A

4. Administración de los contratos

Responsabilidades:

- Administrar los contratos de arriendo de las oficinas, servicio de limpieza, servicio de seguridad y vigilancia y suscripción con los diferentes diarios.



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: ADQUISICIONES / ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Página 2 de 3

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Autoridad:

- N/A

5. Administración del Fondo de Caja Chica

Responsabilidades:

- Manejar los fondos de caja chica para compras menores a USD\$30.00

Autoridad:

- N/A

6. Otorgamiento de Títulos Habilitantes

Responsabilidades:

- Analizar la viabilidad financiera para el otorgamiento de permisos de SVA y Portadores que presentan los solicitantes.
- Elaborar informes financieros

Autoridad:

- N/A

7. Planificación y Control

Responsabilidades:

- Elaborar el Plan Operativo Anual
- Presentar de propuestas para la Estructura de la Regional

Autoridad:

- N/A

B. REQUERIMIENTO DEL PUESTO

1. **Instrucción Formal:** Título de tercer nivel en Administración de Empresas o carreras afines
2. **Experiencia:** 1 año
3. **Formación:** Cursos de compras públicas



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: ADQUISICIONES / ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Página 3 de 3

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

C. REQUISITOS DE ESFUERZO

1. **Esfuerzo físico:** Cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico requeridos: BAJA
2. **Esfuerzo mental:** Grado de concentración para la ejecución de actividades requerido: ALTA

D. RESPONSABILIDAD

1. **Rol de puestos:** Ejecución de actividades que agregan valor a la Institución.
2. **Por supervisión de personal:** N/A
3. **Toma de decisiones:** Análisis descriptivo

E. COMPETENCIAS

1. **Habilidades:** Iniciativa – Pensamiento analítico – Auto confianza – Comunicación efectiva – Cooperación – Trabajo en equipo – Trabajo bajo presión

F. **REEMPLAZA A:** Recaudaciones

G. **ES REEMPLAZADO POR:** Recaudaciones



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: Archivo / ÁREA ADMINISTRATIVA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 1 de 2

A. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Administración del Sistema de Documentación y Archivo

Responsabilidades:

- Distribuir la documentación del archivo a las diferentes áreas de la Regional
- Receptar, clasificar y archivar la documentación que egresa de las diferentes áreas
- Crear expedientes de nuevos usuarios
- Receptar y verificar nuevos contratos de usuarios para el archivo
- Depurar y foliar los expedientes de los usuarios
- Receptar y clasificar la correspondencia devuelta
- Registrar la correspondencia devuelta
- Manejar los expedientes de la Institución (arreglo, préstamo y devolución)
- Reexpedir los documentos con la nueva dirección de los destinatarios

Autoridad:

- N/A

2. Servicio de fotocopidora

Responsabilidades:

- Extender copias y compulsas que requieran en las diferentes áreas
- Enviar el reporte mensual de servicio de fotocopidora a DGAF

Autoridad:

- N/A

B. REQUERIMIENTO DEL PUESTO

1. Instrucción Formal: Título de Bachiller

2. Experiencia: 1 año en labores afines

3. Formación: Cursos de manejo de documentación y archivo



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: Archivo / ÁREA ADMINISTRATIVA

Página 2 de 2

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

C. REQUISITOS DE ESFUERZO

1. **Esfuerzo físico:** Cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico requeridos: MEDIA
2. **Esfuerzo mental:** Grado de concentración para la ejecución de actividades requerido: MEDIA

D. RESPONSABILIDAD

1. **Rol de puestos:** Ejecución de actividades que agregan valor a la Institución.
2. **Por supervisión de personal:** N/A
3. **Toma de decisiones:** N/A

E. COMPETENCIAS

1. **Habilidades:** Trabajo bajo presión - Cooperación - Preocupación por el orden y calidad

F. REEMPLAZA A: N/A

G. ES REEMPLAZADO POR: Atención al usuario / Secretaria de Dirección



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: ATENCIÓN AL USUARIO / ÁREA ADMINISTRATIVA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 1 de 3

A. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Recepción de la documentación

Responsabilidades:

- Revisar que la documentación ingresada por el usuario esté completa y actualizada
- Generar el número de trámite que se le entrega al usuario a través de Sistema de Gestión Documental DTS
- Digitalizar la documentación
- Generar el pago por parte del solicitante de 2USD por cada formulario Web, si se requiere
- Despachar a Dirección la documentación digital a través del sistema DTS

Autoridad:

- N/A

2. Atención al usuario

Responsabilidades:

- Absolver consultas por parte de los usuarios
- Proporcionar asesoría a los usuarios para llenar formularios y manejo de la pagina web
- Direcccionar a los usuarios a las diferentes áreas
- Contestar llamadas telefónicas

Autoridad:

- N/A

3. Despacho de documentación

Responsabilidades:

- Digitalizar la documentación que egresa y actualizarla en el archivo de origen
- Elaborar la guías de correo
- Registrar la documentación que egresa



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: ATENCIÓN AL USUARIO / ÁREA ADMINISTRATIVA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 2 de 3

Autoridad:

- N/A

4. Control de la documentación enviada

Responsabilidades:

- Llamar a los usuarios para confirmar la recepción de documentación urgente de respuesta

Autoridad:

- N/A

B. REQUERIMIENTO DEL PUESTO

- 1. Instrucción Formal:** Título de Bachiller, preferentemente en Secretariado
- 2. Experiencia:** 1 año en labores afines
- 3. Formación:** Cursos de atención al cliente, cursos sobre paquetes informáticos

C. REQUISITOS DE ESFUERZO

- 1. Esfuerzo físico:** Cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico requeridos: MEDIA
- 2. Esfuerzo mental:** Grado de concentración para la ejecución de actividades requerido: MEDIA

D. RESPONSABILIDAD

- 1. Rol de puestos:** Ejecución de actividades que agregan valor a la Institución.
- 2. Por supervisión de personal:** N/A
- 3. Toma de decisiones:** N/A

E. COMPETENCIAS

- 1. Habilidades:** Orientación al cliente – Flexibilidad – Comunicación efectiva - Trabajo bajo presión - Cooperación - Preocupación por el orden y calidad



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: ATENCIÓN AL USUARIO / ÁREA ADMINISTRATIVA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 3 de 3

F. REEMPLAZA A: Secretaria de Dirección / Archivo

G. ES REEMPLAZADO POR:



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: CONDUCTOR DE AUTOMOTOR / ÁREA ADMINISTRATIVA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 1 de 2

A. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Movilización a funcionarios

Responsabilidades:

- Movilizar a los funcionarios de la Regional a donde necesiten ser trasladados

Autoridad:

- N/A

2. Reporte de movilización

Responsabilidades:

- Mantener un registro de la movilización con tiempos y kilometrajes
- Informar al área administrativa-financiera (adquisiciones) sobre el uso de los vehículos

Autoridad:

- N/A

3. Entrega de documentación

Responsabilidades:

- Entregar oficios, facturas u otros documentos a usuarios o proveedores
- Realizar los depósitos bancarios

Autoridad:

- N/A

4. Mantenimiento preventivo de los vehículos

Responsabilidades:

- Revisar periódicamente el buen funcionamiento de los vehículos
- Informar sobre el estado de los vehículos al área administrativa-financiera (adquisiciones) en caso de que se necesite mantenimiento en un taller

Autoridad:

- N/A



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: Conductor de automotor / ÁREA ADMINISTRATIVA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 2 de 2

B. REQUERIMIENTO DEL PUESTO

1. **Instrucción Formal:** Título de bachiller
2. **Experiencia:** 5 años en labores afines
3. **Formación:** Cursos de conducción / Licencia Profesional

C. REQUISITOS DE ESFUERZO

1. **Esfuerzo físico:** Cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico requeridos: ALTO
2. **Esfuerzo mental:** Grado de concentración para la ejecución de actividades requerido: MEDIA

D. RESPONSABILIDAD

1. **Rol de puestos:** Ejecución de actividades que no agregan valor a la Institución.
2. **Por supervisión de personal:** N/A
3. **Toma de decisiones:** N/A

E. COMPETENCIAS

1. **Habilidades:** Trabajo bajo presión - Cooperación - Flexibilidad

F. REEMPLAZA A: N/A

G. ES REEMPLAZADO POR: N/A



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR REGIONAL DEL AUSTRO

Página 1 de 2

Supervisado por:

Secretario Nacional de Telecomunicaciones

Supervisa a:

Funcionarios de la DRA

A. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Otorgamiento y Administración de Títulos Habilitantes

Responsabilidades:

- Revisar en el Sistema DTS la documentación ingresada por usuarios y remitir a área correspondiente para que se proceda con el trámite
- Coordinar con las diferentes áreas la realización del trámite

Autoridad:

- Autorizar y verificar los informes correspondientes
- Autorizar y firmar los oficios dirigidos a los usuarios
- Autorizar y firmar los memorandos dirigidos a las diferentes Direcciones de la Matriz

2. Planificación y Control

Responsabilidades:

- Analizar el Plan Operativo Anual que debe presentar la Regional a la DGAF
- Analizar las propuestas para la estructura organizacional de la Regional
- Control de Gestión y Mejora Continua

Autoridad:

- Autorizar y verificar los informes.

3. Control de Talento Humano

Responsabilidades:

- Administrar el talento humano de la Regional

Autoridad:

- Dirigir y supervisar las actividades del personal de la Regional
- Autorizar permisos
- Controlar la asistencia del personal



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR REGIONAL DEL AUSTRO

Página 2 de 2

Supervisado por:

Secretario Nacional de Telecomunicaciones

Supervisa a:

Funcionarios de la DRA

B. REQUERIMIENTO DEL PUESTO

- 1. Instrucción Formal:** Título de Ingeniero Eléctrico en Telecomunicaciones o en carreras afines
- 2. Experiencia:** 10 años en labores afines
- 3. Formación:** Cursos sobre Gestión del Espectro Radioeléctrico y Satelital, Cursos sobre Redes de Telecomunicaciones, Cursos sobre nuevos Servicios de Telecomunicaciones, Cursos sobre Regulación de Telecomunicaciones, Cursos sobre Administración.

C. REQUISITOS DE ESFUERZO

- 1. Esfuerzo físico:** Cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico requeridos: BAJA
- 2. Esfuerzo mental:** Grado de concentración para la ejecución de actividades requerido: ALTA

D. RESPONSABILIDAD

- 1. Rol de puestos:** Direccionar, coordinar, liderar y controlar una unidad que integra varios procesos o subprocesos organizacionales
- 2. Por supervisión de personal:** Administración del personal
- 3. Toma de decisiones:** Responsable del manejo óptimo de los recursos asignados al equipo de trabajo

E. COMPETENCIAS

- 1. Habilidades:** Dirección de personas, Pensamiento analítico, Pensamiento conceptual, Comunicación asertiva, Identificación con la Institución, Impacto e influencia, Comprensión interpersonal, Solución de problemas

F. REEMPLAZA A: N/A

G. ES REEMPLAZADO POR: Subdirector General del Austro / Funcionario designado

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

A. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Otorgamiento de Títulos Habilitantes

Responsabilidades:

- Analizar la documentación técnica presentada por el usuario
- Solicitar información complementaria y/o rectificación de la documentación
- Elaborar el oficio publicación en la prensa y web (de ser el caso)
- Ingresar las características técnicas del usuario en el SIGER (de ser el caso)
- Coordinar con la DGGER la reservación de frecuencias (de ser el caso)
- Elaborar y verificar el informe técnico

Autoridad:

- N/A

2. Administración de Títulos Habilitantes

Responsabilidades:

- Analizar la documentación técnica presentada por el usuario
- Solicitar información complementaria y/o rectificación de la documentación
- Ingresar las características técnicas del usuario en el SIGER (de ser el caso)
- Coordinar con la DGGER cambios de frecuencia y/o rectificación de la documentación.
- Elaborar y verificar el registro

Autoridad:

- N/A

3. Planificación y Control

Responsabilidades:

- Elaboración del Plan Operativo Anual
- Presentación de propuestas para la Estructura de la Regional



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: INGENIERO 1 / ÁREA TÉCNICA

Página 2 de 3

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Autoridad:

- N/A

4. Gestión de Recursos Informáticos

Responsabilidades:

- Soporte técnico para el rendimiento de los recursos tecnológicos.

Autoridad:

- N/A

5. Atención al Usuario

Responsabilidades:

- Absolver consultas de orden técnico

Autoridad:

- N/A

B. REQUERIMIENTO DEL PUESTO

- 1. Instrucción Formal:** Título de Ingeniero Eléctrico en Telecomunicaciones o en carreras afines
- 2. Experiencia:** 1 a 3 años en labores afines
- 3. Formación:** Cursos sobre Telecomunicaciones

C. REQUISITOS DE ESFUERZO

- 1. Esfuerzo físico:** Cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico requeridos: BAJA
- 2. Esfuerzo mental:** Grado de concentración para la ejecución de actividades requerido: ALTA

D. RESPONSABILIDAD

- 1. Rol de puestos:** Ejecución de actividades que agregan valor a la Institución



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: INGENIERO 1 / ÁREA TÉCNICA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 3 de 3

2. Por supervisión de personal: N/A

3. Toma de decisiones: De sus actividades

E. COMPETENCIAS

1. Habilidades: Iniciativa – Pensamiento analítico – Trabajo bajo presión – Auto confianza, Solución de problemas - Comunicación efectiva – Cooperación

F. REEMPLAZA A: Ingeniero 2

G. ES REEMPLAZADO POR: Ingeniero 2

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

A. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Otorgamiento de Títulos Habilitantes

Responsabilidades:

- Analizar la documentación técnica presentada por el usuario
- Solicitar información complementaria y/o rectificación de la documentación
- Elaborar el oficio publicación en la prensa y web (de ser el caso)
- Ingresar las características técnicas del usuario en el SIGER (de ser el caso)
- Coordinar con la DGGER la reservación de frecuencias (de ser el caso)
- Elaborar y verificar el informe técnico

Autoridad:

- N/A

2. Administración de Títulos Habilitantes

Responsabilidades:

- Analizar la documentación técnica presentada por el usuario
- Solicitar información complementaria y/o rectificación de la documentación
- Ingresar las características técnicas del usuario en el SIGER (de ser el caso)
- Coordinar con la DGGER cambios de frecuencia y/o rectificación de la documentación.
- Elaborar y verificar el registro

Autoridad:

- N/A

3. Planeación y Control

Responsabilidades:

- Sistema de Control de Calidad
 - Evaluación y Seguimiento de procesos



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: INGENIERO 2 / ÁREA TÉCNICA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 2 de 3

- Registro de procesos en la Intranet de la SENATEL
- Mejora de Procesos

Autoridad:

- N/A

4. Atención al Usuario

Responsabilidades:

- Absolver consultas de orden técnico

Autoridad:

- N/A

B. REQUERIMIENTO DEL PUESTO

1. **Instrucción Formal:** Título de Ingeniero Eléctrico en Telecomunicaciones o en carreras afines
2. **Experiencia:** 1 a 3 años en labores afines
3. **Formación:** Cursos sobre Telecomunicaciones

C. REQUISITOS DE ESFUERZO

1. **Esfuerzo físico:** Cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico requeridos: BAJA
2. **Esfuerzo mental:** Grado de concentración para la ejecución de actividades requerido: ALTA

D. RESPONSABILIDAD

1. **Rol de puestos:** Ejecución de actividades que agregan valor a la Institución
2. **Por supervisión de personal:** N/A
3. **Toma de decisiones:** De sus actividades



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: INGENIERO 2 / ÁREA TÉCNICA

Página 3 de 3

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

E. COMPETENCIAS

- 1. Habilidades:** Iniciativa – Pensamiento analítico – Trabajo bajo presión – Auto confianza, Solución de problemas - Comunicación efectiva – Cooperación

F. REEMPLAZA A: Ingeniero 1

G. ES REEMPLAZADO POR: Ingeniero 1



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: RECAUDACIONES / ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 1 de 3

A. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Contabilidad y Tesorería

Responsabilidades:

- Recaudación de los valores que deben cancelar los usuarios por diferentes conceptos.
- Reportes diarios de las recaudaciones realizadas
- Registro en los auxiliares de los ingresos y especies valoradas.
- Procesos para trámite de débitos automáticos en los Bancos para el cobro de las facturas de los usuarios.

Autoridad:

- N/A

2. Administración de Títulos Habilitantes

Responsabilidades:

- Verificar que los usuarios no adeuden a la SNT
- Notificar por escrito a los usuarios el pago para FODETEL
- Cobrar pago para el FODETEL y registrar en la base de datos jurídica

Autoridad:

- N/A

3. Gestión de recuperación de cartera

Responsabilidades:

- Enviar notificaciones a usuarios que tienen facturas vencidas de tres meses en adelante
- Comunicar telefónicamente a los usuarios que tienen facturas vencidas

Autoridad:

- N/A

4. Liquidación de viáticos

Responsabilidades:

- Control previo de los documentos de sustento que presenta el funcionario



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: RECAUDACIONES / ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 2 de 3

- Elaborar de comprobante de pago para enviar a la DGAF adjunto a los documentos de sustento para tramitar la transferencia a la cuenta bancaria del funcionario

Autoridad:

- N/A

5. Pago a proveedores

Responsabilidades:

- Control previo de los documentos de sustento que presenta el Proveedor
- Realizar las retenciones correspondientes
- Elaborar de comprobante de pago para enviar a la DGAF adjunto a los documentos de sustento para tramitar la transferencia a la cuenta bancaria del proveedor

Autoridad:

- N/A

6. Planificación y Control

Responsabilidades:

- Participación en la elaboración del Plan Operativo Anual

Autoridad:

- N/A

7. Atención al Usuario

Responsabilidades:

- Absolver consultas sobre valores y liquidaciones a cobrarse
- Remitir facturas canceladas a los usuario de provincia conforme sus reportes

Autoridad:

- N/A

B. REQUERIMIENTO DEL PUESTO

1. **Instrucción Formal:** Título de Ingeniera Comercial o en carreras afines



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: RECAUDACIONES / ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Página 3 de 3

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

2. Experiencia: 1 a 3 años en labores afines

3. Formación: Cursos de Control Gubernamental - Cursos de Tributación y Reformas Tributarias - Cursos de Contabilidad y Cartera

C. REQUISITOS DE ESFUERZO

3. Esfuerzo físico: Cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico requeridos: BAJA

4. Esfuerzo mental: Grado de concentración para la ejecución de actividades requerido: ALTA

D. RESPONSABILIDAD

4. Rol de puestos: Ejecución de actividades que agregan valor a la Institución

5. Por supervisión de personal: N/A

6. Toma de decisiones: De sus actividades

E. COMPETENCIAS

2. Habilidades: Iniciativa – Pensamiento analítico – Trabajo bajo presión – Auto confianza - Comunicación efectiva – Cooperación

F. REEMPLAZA A: Adquisiciones

G. ES REEMPLAZADO POR: Adquisiciones



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA DE DIRECCIÓN / ÁREA ADMINISTRATIVA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 1 de 3

A. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Registro y distribución de la documentación ingresada

Responsabilidades:

- Registrar y descargar los documentos ingresados a través de DTS
- Remitir a las diferentes áreas según disposición del Director

Autoridad:

- N/A

2. Despacho de documentación

Responsabilidades:

- Digitalizar la documentación que egresa y subir el trámite al sistema DTS, adicionando al trámite ya existente o creando uno nuevo, según sea el caso
- Registrar la documentación que egresa

3. Elaboración de oficios

Responsabilidades:

- Realizar notificaciones a usuarios sobre Títulos Habilitantes
- Elaborar memorando enviados a la Matriz

Autoridad:

- N/A

4. Atención al usuario

Responsabilidades:

- Absolver consultas por parte de los usuarios
- Proporcionar asesoría a los usuarios para llenar formularios y manejo de la pagina web
- Informar al usuario sobre el estado del tramite
- Direccionar a los usuarios a las diferentes áreas
- Contestar llamadas telefónicas
- Direccionar las llamas telefónicas a las diferentes áreas



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA DE DIRECCIÓN / ÁREA ADMINISTRATIVA

Página 2 de 3

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Autoridad:

- N/A

5. Despacho de documentación

Responsabilidades:

- Digitalizar la documentación que egresa y actualizarla en el archivo de origen
- Elaborar la guías de correo
- Registrar la documentación que egresa

Autoridad:

- N/A

6. Asistencia a las actividades de Dirección

Responsabilidades:

- Recibir y comunicar los recados para el Director
- Programar las reuniones a efectuarse
- Llevar la agenda de las actividades del Director
- Reservar vuelos y hospedaje para el Director y funcionarios de la DRA

Autoridad:

- N/A

7. Informar sobre novedades a los usuarios

Responsabilidades:

- Comunicar a los usuarios sobre novedades en el proceso del trámite
- Lamar a los usuarios para confirmar la recepción de documentación urgente de respuesta

B. REQUERIMIENTO DEL PUESTO

1. Instrucción Formal: Título de Bachiller, preferentemente en Secretariado

2. Experiencia: 1 año en labores afines



Dirección Regional
del Austro

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA DE DIRECCIÓN / ÁREA ADMINISTRATIVA

Supervisado por:

Director Regional del Austro

Supervisa a:

N/A

Página 3 de 3

3. Formación: Cursos de atención al cliente, cursos sobre paquetes informáticos

C. REQUISITOS DE ESFUERZO

- 1. Esfuerzo físico:** Cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico requeridos: MEDIA
- 2. Esfuerzo mental:** Grado de concentración para la ejecución de actividades requerido: ALTA

D. RESPONSABILIDAD

- 1. Rol de puestos:** Ejecución de actividades que agregan valor a la Institución.
- 2. Por supervisión de personal:** N/A
- 3. Toma de decisiones:** N/A

E. COMPETENCIAS

- 1. Habilidades:** Orientación al cliente – Flexibilidad – Comunicación efectiva - Trabajo bajo presión - Cooperación - Preocupación por el orden y calidad

F. REEMPLAZA A: Asistente Administrativo 1 / Archivo

G. ES REEMPLAZADO POR: Asistente Administrativo 1



DEFINICIÓN DE FACTORES

Y

ASIGNACIÓN DE PUNTOS

VALORACIÓN DE PUESTOS

SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

DIRECCIÓN REGIONAL DEL AUSTRO

JUNIO - 2009

DEFINICIÓN DE FACTORES Y ASIGNACIÓN DE PUNTOS PARA LA VALORACIÓN DE PUESTOS

1. COMPETENCIAS.- Son conocimientos asociados a la instrucción formal, destrezas y habilidades adicionales que se requieren para el ejercicio de los puestos a través de los subfactores de:

- a) **Instrucción formal.-** Conjunto de conocimientos requeridos para el desempeño del puesto, adquiridos a través de estudios formales, competencia necesaria para que el servidor se desempeñe eficientemente en el puesto:

ASIGNACIÓN DE PUNTOS

NIVEL	PUNTAJE		
	Por años	Por título	Total
Educación Básica			15
Bachiller	5	15	45
Técnico	10	20	85
PROFESIONAL UNIVERSITARIO			
Profesional-Tecnología	15	35	125
Profesional - 4 años	15	35	140
Profesional - 5 años	15	35	155
Profesional - 6 años o más	15	35	170
Diplomado Superior		10	
Especialidad		20	
Maestría o PHD		30	

- b) **Experiencia.-** Este subfactor aprecia el nivel de experiencia necesaria para el desarrollo eficiente del rol, atribuciones y responsabilidades asignadas al puesto, en función del portafolio de servicios definidos en las unidades o procesos organizacionales:

ASIGNACIÓN DE PUNTOS

NIVEL	AÑOS DE EXPERIENCIA	PUNTAJE
NO PROFESIONAL		
Auxiliar	Hasta un año	13
Operativo/Administrativo	Hasta un año	25
PROFESIONAL		
Administrativo	1 año	38
Ejecución de procesos	1 a 3 años	63
Ejecución y supervisión de procesos	3 a 5 años	75
Ejecución y coordinación de procesos	6 a 9 años	88
DIRECCIÓN		
Dirección de Unidad Organizacional	10 años	100

- c) **Habilidades de Gestión.-** Competencias que permiten administrar los sistemas y procesos organizacionales, sobre la base del nivel de aplicación de la planificación, organización, dirección y control:

ASIGNACIÓN DE PUNTOS

NIVEL	PUNTAJE
1	30
2	50
3	100
4	125
5	150

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PUESTOS

NIVEL	DESCRIPCIÓN
1	El trabajo se desarrolla de acuerdo a instrucciones detalladas, trabajo rutinario
2	El trabajo se realiza con posibilidades de adaptar o modificar ciertas tareas rutinarias
3	El trabajo se efectúa con flexibilidad en los procedimientos Planificación y organización relativa a las actividades inherentes al puesto Controla el avance y los resultados de las propias actividades del puesto
4	Planificación y organización del trabajo de un equipo que ejecutan un proyecto específico Controla el cumplimiento de las actividades y resultado de los puestos de trabajo a su cargo
5	Responsable de la planificación operativa de su unidad o proceso Maneja y asigna recursos de la unidad o proceso Dirige y asigna responsabilidades a los equipos de trabajo Controla el cumplimiento de las actividades y resultados del área o proceso

- d) **Habilidades de comunicación.-** Competencias que requiere el puesto y que son necesarias para disponer, transferir y administrar información; a fin de satisfacer las necesidades de los clientes interno y externos. Valora el trabajo en equipo, persuasión, seguridad, firmeza, orientación de servicio y facilitación de relaciones:

ASIGNACIÓN DE PUNTOS

NIVEL	PUNTAJE
1	20
2	40
3	60
4	80
5	100

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PUESTOS

NIVEL	DESCRIPCIÓN
1	El puesto requiere una red mínima de contactos de trabajo Las actividades que realiza están orientadas a asistir las necesidades de otros
2	Establece una red básica de contactos de labores para asegurar la eficiencia de su trabajo Las actividades que realiza están orientados a brindar apoyo logístico y administrativo
3	Establece una red moderada de contactos de trabajo Las actividades que realiza están orientados a brindar apoyo técnico
4	Establece una red amplia de contactos internos El puesto ejecuta actividades de supervisión de equipos de trabajo Las actividades que realiza están orientadas a brindar apoyo técnico especializado
5	El puesto requiere establecer una red amplia y consolidada de contactos de clientes internos y externos a la organización El puesto ejecuta actividades de integración y coordinación de equipos de trabajo Las actividades que realiza están orientadas a brindar asesoría y asistencia

2. COMPLEJIDAD DEL PUESTO.- Determina el grado de dificultad y contribución del puesto en la consecución de los servicios que realiza la unidad administrativa, a través de los siguientes subfactores:

- a) **Condiciones de trabajo.-** Análisis de las condiciones ambientales y físicas que implique riesgos ocupacionales al que está sujeto el puesto, considerando entre estos los ruidos de equipos, niveles de estrés y exposición a enfermedades.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS

NIVEL	PUNTAJE
1	10
2	20
3	30
4	40
5	50

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PUESTOS

NIVEL	DESCRIPCIÓN
1	Desarrolla actividades en condiciones de trabajo, ambientales y físicas que no implica riesgos ocupacionales
2	Desarrolla actividades en condiciones de trabajo, ambientales y físicas con baja incidencia de riesgos ocupacionales
3	Desarrolla actividades en condiciones de trabajo, ambientales y físicas que implica medianas posibilidades de riesgos ocupacionales
4	Desarrolla actividades en condiciones de trabajo, ambientales y físicas que implica considerable riesgo ocupacional
5	Desarrolla actividades en condiciones de trabajo, ambientales y físicas que implica alto riesgo ocupacional

- b) **Toma de decisiones.**- Es la capacidad de análisis de problemas y construcción de alternativas de solución para cumplir la misión y objetivos de las unidades organizacionales. Valora conocimiento de la organización, análisis, innovación, creatividad y solución de problemas:

ASIGNACIÓN DE PUNTOS

NIVEL	PUNTAJE
1	20
2	40
3	60
4	80
5	100

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PUESTOS

NIVEL	DESCRIPCIÓN
1	Las decisiones dependen de una simple elección con una mínima incidencia en la gestión institucional
2	La toma de elecciones depende de una elección simple entre varias alternativas, con baja incidencia en la gestión institucional
3	La toma de decisiones requiere de análisis descriptivo, con moderada incidencia en la gestión institucional
4	La toma de decisiones requiere un análisis interpretativo, evaluativo en situaciones distintas, con significativa incidencia en la gestión institucional
5	La toma de decisiones depende del análisis y desarrollo de nuevas alternativas de solución, con trascendencia en la gestión institucional

3. RESPONSABILIDAD.- Examina las actividades, atribuciones y responsabilidades que realiza el puesto de trabajo en relación con el logro de los servicios de la Unidad Organizacional, a través de los siguientes subfactores:

- a) **Rol de puestos.-** Es el papel que cumple el puesto en la Unidad Organizacional, definida a través de su misión, atribuciones, responsabilidades y niveles de relaciones internas y externas, para lograr resultados orientados a la satisfacción del cliente:

ASIGNACIÓN DE PUNTOS

GRUPO OCUPACIONAL	NIVEL	PUNTAJE
NO PROFESIONAL	Auxiliar	25
	Operativo/Administrativo	50
PROFESIONAL	Administrativo	100
	Ejecución de procesos	125
	Ejecución y supervisión de procesos	150
	Ejecución y coordinación de procesos	175
DIRECTOR	Dirección de Unidad Organizacional	200

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PUESTOS

NIVEL	DESCRIPCIÓN
Auxiliar	Constituyen los puestos que ejecutan actividades de servicios generales
Operativo/Administrativo	Constituyen los puestos que facilitan la operatividad de los procesos mediante la ejecución de labores de apoyo administrativo
Administrativo	Constituyen los puestos que proporcionan actividades de asistencia mediante la ejecución de labores administrativas
Ejecución de procesos	Constituyen los puestos que ejecutan actividades, agregando valor a los servicios que genera la Unidad Organizacional
Ejecución y Supervisión de procesos	Constituyen los puestos que ejecutan actividades operativas y supervisan a equipos de trabajo
Ejecución y Coordinación de procesos	Constituyen los puestos que ejecutan actividades de coordinación de unidades y/o procesos organizacionales
Dirección de Unidad Organizacional	Le corresponde direccionar, coordinar, liderar y controlar una unidad que integra varios procesos o subprocesos organizacionales

- b) **Control de resultados.-** Se examina a través del monitoreo, supervisión y evaluación de las actividades, atribuciones y responsabilidades del puesto, considerando el uso de los recursos asignados; y la contribución al logro del portafolio de servicios:

ASIGNACIÓN DE PUNTOS

NIVEL	PUNTAJE
1	20
2	40
3	60
4	80
5	100

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PUESTOS

NIVEL	DESCRIPCIÓN
1	Responsable de los resultados específicos de puestos y asignación de recursos, sujeto a supervisión de sus resultados
2	El puesto apoya al logro del portafolio de servicios organizacionales, sujeto a supervisión de los resultados entregados sobre estándares establecidos y asignación de recursos
3	Responsable de los resultados del puesto de trabajo con incidencia en el portafolio de servicios, sobre la base de estándares o especificaciones previamente establecidas y asignación de recursos
4	Responsable de los resultados del equipo de trabajo Propone políticas y especificaciones técnicas de los servicios y asignación de recursos Monitorea y supervisa la contribución de los equipos de trabajo al logro del portafolio de servicios
5	Define políticas y especificaciones técnicas para los servicios en función de la demanda de clientes Le corresponde monitorear, supervisar y evaluar la contribución de los equipos de trabajo al logro del portafolio de servicios Determinan estrategias, medios y recursos para el logro de los resultados Responsable del manejo óptimo de los recursos asignados



INDICADORES DE GESTIÓN

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN REGIONAL DEL AUSTRO

ENCUESTA INICIAL DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Para nosotros la calidad en el servicio es importante, Necesitamos su ayuda por favor complete la presente encuesta que le tomará corto tiempo.
Calificación: 1 es el menor valor y 5 el mayor valor. Marque con una X el valor que usted considere:

CALIFIQUE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO RECIBIDO:					
PARAMETRO	1	2	3	4	5
La atención y cortesía del funcionario					
Claridad y oportunidad en la información recibida a sus preguntas					
Tiempo de espera para ser atendido					
CALIFIQUE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE:					
Centro de Atención al Usuario					
Ventanilla de recaudación					

QUEREMOS CONOCER SUS COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

[illegible]

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS:

- CHASE, Richard B., “Administración de la producción operaciones para una ventaja competitiva”, 10ma edición, Editorial McGraw Hill Interamericana, México, 2005
- WHEELEN, Thomas L., “Administración Estratégica y Políticas de Negocios”, 10ma. edición, Editorial Prentice Hall, México, 2007
- KLOTTER, Philip, “Dirección de Marketing” 20ava edición, Editorial Prentice Hall, México, 2006
- LUSTHAUS, Charles, “Organizational Assessment”, Editorial International Development Research Centre, Canada, 2002
- HALL, Richard H, “Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados”, 6ta edición, Editorial Prentice Hall , 1996, México.

PAGINAS WEB

- <http://www.gestiopolis.com/canales8/fin/analisis-financiero-y-economico-en-la-gestion-empresarial>
- <http://www.conatel.gov.ec>
- <http://www.bce.gov.ec>

REVISTAS

- CONATEL – SENATEL / Informe de Labores de septiembre 2007 a diciembre 2008

ESQUEMA DEL DISEÑO DE TESIS

1. TEMA:

“PROYECTO PARA LA REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL Y OPTIMIZACION DE LOS PRINCIPALES PROCESOS DE LA DIRECCION REGIONAL DEL AUSTRO DE LA SECRETARIA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES”

2. SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DEL TEMA:

El trabajo que deseo elaborar corresponde a la Asignatura de Planificación Estratégica, al ser esta la rama de la administración que se encarga de su estudio.

Para la realización del trabajo se cuenta con el apoyo de la “SECRETARIA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES”, la misma que ejecuta las políticas dictadas por el CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, expide los reglamentos y normas técnicas y elaboran normas para regular los servicios de telecomunicaciones, para el desarrollo del trabajo nos enfocaremos en la Dirección Regional del Austro, ubicado en la ciudad de Cuenca, que desde sus inicios en 1996 ha experimentado un crecimiento sostenido de sus actividades provocado por el ingreso diario de una gran cantidad de solicitudes, peticiones, y trámites administrativos brindando un servicio basado en principios y estrategias institucionales.

Con la delegación de funciones y atribuciones conferidas a las direcciones regionales han permitido brindar una mejor respuesta a las solicitudes, peticiones y trámites de los usuarios, basados en principios de eficacia, eficiencia, desconcentración y coordinación, buscando garantizar un servicio que sea referente de calidad en las instituciones públicas.

El enfoque del presente trabajo será analizado desde el año dos mil seis, siendo datos históricos de tres años relevantes.

3. EL PROBLEMA:

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la ciudad de Cuenca hace trece años, empezó su funcionamiento la “**DIRECCION REGIONAL DEL AUSTRO DE LA SENATEL**” la misma que ejecuta las políticas de control para la prestación de servicios de telecomunicaciones, respondiendo a todas las solicitudes, peticiones y trámites de los usuarios.

Actualmente las organizaciones son tan eficaces y eficientes como lo son sus procesos. La mayoría han tomado conciencia de esto, además animadas por la ISO 9001:2000. En la SENATEL, la tendencia de la cantidad de trámites es creciente, al igual que el comportamiento de recaudación debido a la gestión realizada por esta dirección, por ello se plantea cómo mejorar los procesos y evitar algunos males habituales como: bajo rendimiento de los procesos, barreras departamentales, subprocesos inútiles debido a la falta de visión global del proceso, excesivas inspecciones, reprocesos, etc. De hecho, en este proyecto de reestructuración y gestión de procesos lo que se pretende es que algunos de los nuevos procesos mejoren su rendimiento.

Sin lugar a dudas existen algunos procesos donde se pretende que los tiempos sean cada vez menores.

Para ello es necesario también una reestructuración organizacional, donde exista una desconcentración de funciones, que permita simplificar y mejorar los procedimientos, ofreciendo una atención integral al usuario.

Por todo lo anteriormente citado, estas circunstancias de crecimiento obligan a la Institución a buscar medidas que permita garantizar un servicio de calidad que infiere en el aumento de recaudación

En la actualidad no se puede trabajar empíricamente, eso quedo en el siglo pasado, para crecer hay que planificar, puesto que sin planificación no existe dirección en la empresa.

Es por este motivo que se hace necesaria la reestructuración organizacional y optimización de procesos para la Dirección Regional del Austro de la SENATEL, con ello se tendrá una aproximación al futuro y además se podrá predecir de alguna forma los acontecimientos venideros, para que de esta manera se puedan cumplir con los objetivos y metas que la empresa se plantee en el corto y largo plazo.

3.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

La “Dirección Regional del Austro de la SENATEL” requiere una Reestructuración Organizacional y Optimización de Procesos, que permita mejorar el desempeño de la misma.

3.3. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

3.3.1. ¿Cuál ha sido el comportamiento del ingreso de solicitudes, peticiones y trámites administrativos?

3.3.2. ¿Cuál ha sido el comportamiento de las Telecomunicaciones en los últimos años?

3.3.3. ¿De que modo afecta la falta de una reestructuración organizacional y optimización de procesos en la Dirección Regional del Austro de la SENATEL?

3.3.4. ¿Qué impacto ha tenido la Evolución del Sector de la Telecomunicaciones en la Dirección Regional del Austro de la SENATEL?

4. OBJETIVOS:

4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las estrategias para la implementación de una Reestructuración Organizacional y Optimización de Proceso de la Dirección Regional del Austro de la SENATEL para atender a las solicitudes, peticiones y trámites administrativos con un servicio que sea referente de calidad de las Instituciones Públicas.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

4.2.1. Realizar un análisis ambiental.

4.2.2. Identificar la formulación estratégica de la SENATEL.

4.2.3. Determinar la situación actual de la Dirección Regional del Austro

4.2.4. Proponer una nueva Estructura Organizacional de la Dirección Regional del Austro basada en escenarios.

4.2.5. Plantear la forma de optimizar los principales procesos en base a una nueva estructura.

5. JUSTIFICACION DEL TEMA:

Las razones que justifican la realización del siguiente trabajo se dará a través de los siguientes criterios:

- En la parte Teórica, se justifica debido a que se pretende desarrollar temas de gran importancia entre los cuales tenemos: formulación de estrategias, gestión de procesos, estructura organizacional, cultura organizacional, análisis del FORD, las mismas que

son herramientas básicas para analizar de manera técnica los aspectos externos e internos que inciden en el desempeño organizacional, así como también su crecimiento en el corto y largo plazo.

- De acuerdo con la especialidad hay que señalar que el trabajo a ser realizado se encuentra en el plan de estudios de Administración de Empresas, siendo el mismo un pilar fundamental en los negocios actuales.
- Con el presente trabajo se pretende poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la vida como estudiante universitario, al mismo tiempo se estaría dando un aporte significativo al mundo empresarial.
- El mencionado trabajo es factible de realización ya que se cuenta con toda la información y recursos necesarios para poder desarrollar con eficiencia y eficacia, cumpliendo de esta manera con los objetivos planteados. Nos han facilitado información histórica, archivos y demás documentos, que servirán de garantía, dando un trabajo de calidad.
- Este trabajo tiene un impacto empresarial, con su implementación se convertirá en una herramienta de largo plazo dando un horizonte claro, pero al mismo tiempo no podemos dejar a un lado la responsabilidad social, ya que se trata de un documento que puede darse a conocer a todos los empleados a medida de las necesidades de información.
- El impacto que tendrá frente al usuario desde un punto de vista de marketing creando un servicio que sea referente de calidad en las instituciones públicas y supere las expectativas de atención al usuario.

6. MARCO DE REFERENCIA:

6.1 MARCO TEORICO

La teoría en la que se fundamenta este plan de negocios se enfoca a las materias de Planificación Estratégica, Marketing, Administración de procesos y Evaluación y Gestión de Proyectos.

Para ello es necesario recalcar la importancia que tiene para esta Institución conocer y aplicar la reestructuración organizacional y optimización de procesos.

En la actualidad el buen servicio y la comprensión de las dimensiones de las cuales está compuesto es fundamental para el éxito de cualquier organización de servicios, es por ello la importancia de aplicar estos conceptos.

A continuación analizaremos otros conceptos de Reestructuración Organizacional y Optimización de Procesos:

Según el autor Hall, Richard H en su obra “Organizaciones. Empresas. Liderazgo. Comunicación. Toma de decisiones. Cambio organizacional. Ambiente organizacional.”

La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.

Según el autor Mintzberg, Henry en su obra “La estructura de las organizaciones”

El diseño organizacional hace que los directores dirijan su vista en dos sentidos: hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización. Al principio los procesos del diseño organizacional giraban en torno al funcionamiento interno de una organización. Las cuatro piedras angulares para el diseño de la organización: la división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la y la coordinación, tienen una larga tradición en la historia del ejercicio de la administración

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Estrategia.- Puede definirse como mejor forma de alcanzar los objetivos buscados al inicio de una situación conflictiva.

Cultura Organizacional.- Es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización y que hacen de esta, su forma de comportamiento.

Estructura Organizacional.- Se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre los gerentes y gerentes y entre los empleados y empleados

Optimización.- Es el proceso de modificar un sistema para mejorar su eficiencia o también uso de los recursos disponibles.

Proceso.- Es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado.

7. ESQUEMA DE CONTENIDOS:

CAPITULO 1

ASPECTOS GENERALES

1.1. La Secretaria Nacional de Telecomunicaciones

1.1.1. Análisis Ambiental

1.1.1.1. Ambiente Social

1.1.1.2. Ambiente Industrial

1.1.1.3. Ambiente Interno

CAPITULO 2

SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA

2.1. Dirección Regional del Austro

2.1.1. Estructura Organizacional Funcional

2.1.1.1 Áreas que la integran

2.2.2. Manual de Procesos

CAPITULO 3

REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL

3.1. Planteamiento de la estructura

3.1.1. Formulación de los escenarios

3.1.2. Organización

3.1.3. Recursos necesarios

3.1.3.1. Recursos Humanos

3.1.3.2. Recursos Financieros

3.1.4. Aspectos de Marketing

3.1.4.1. Cambios en la Dirección de Marketing

3.1.4.2. Las funciones de la Dirección de Marketing.

CAPITULO 4

OPTIMIZACION DE PROCESOS

4.1. Procesos principales

4.2. Indicadores de Gestión

4.3. Propuestas y metas

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

ANEXOS Y BIBLIOGRAFIA

8. ASPECTOS METODOLOGICOS:

Para el trabajo que se pretende elaborar es indispensable indicar los elementos de apoyo Metodológico, para tal efecto tenemos tres tipos de estudio: exploratorio, descriptivo y explicativo.

8.1 TIPO DE ESTUDIO

Según las condiciones revisadas para este trabajo se efectuaran estudios descriptivos, este representa el segundo nivel de conocimiento ya que identifica, señala, establece y descubre variables y las posibles asociaciones entre las mismas.

8.1.1 ESTUDIO DESCRIPTIVO

Se adapta de buena forma el estudio descriptivo en la Administración de Empresas, permitiendo identificar los procesos de decisión, los agentes internos y externos que influyen en la empresa, selección de la mejor estrategia en base a las condiciones y estructura organizacional.

8.2 METODO DE INVESTIGACION

Mediante el método de investigación inductivo, se pretende implementar una planeación estratégica que parte de la observación de los fenómenos existentes en la empresa, obteniendo una conclusión para ajustar los procesos y procedimientos en beneficio de la Institución.

8.3 PROCEDIMIENTO

Para la realización del presente trabajo se tomará muy en cuenta el análisis y síntesis de los diferentes elementos que lo conforman, puesto que se parte de la información que se encuentra separada y en desorden, lo que nos será de mucha utilidad en el agrupamiento de la

misma tomando en cuenta que antes se deberá realizar un análisis de cada elemento y llevarlo a una propuesta que guarde relación.

8.4 FORMA DE TRABAJO

En este punto se considera factible que para la aplicación en el desarrollo de nuestra tesis, se deberá realizar de forma cronológica progresiva, es decir: partir de una información básica e ir completando de acuerdo a como se han ido presentando los hechos en el tiempo, para con ello poder sacar una conclusión clara y que por consiguiente se tomen las mejores decisiones.

8.5 TECNICAS

8.5.1 INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA Y DOCUMENTAL

Sin lugar a dudas se realizará una recolección, revisión, análisis y selección de datos históricos de la empresa, así como también en libros, revistas que proporcionen sustento científico que garantice la calidad del trabajo.

8.6 FASES DEL TRABAJO

8.6.1 FASE DE DIAGNOSTICO

En esta primera fase del trabajo realizare la recolección y organización de los datos, proporcionando un diagnóstico para saber su estatus quo.

8.6.2 FASE DE REALIZACION

La ejecución del trabajo se realizará en su totalidad en la mencionada Institución, obteniendo información necesaria y validada para poner en práctica conocimientos y teorías de las ciencias administrativas.

8.6.3 FASE DE PROPUESTA

Es la última fase del trabajo, puesto que aquí se presentará el resultado de los procesos anteriores para su revisión y evaluación.

9. RECURSOS

9.1 TALENTO HUMANO

9.1.1 RESPONSABLES

La responsable del trabajo de investigación en su totalidad será: la Srta. Nayla Ivonne Bernal Ramírez.

9.1.2 ASESORAMIENTO

En lo que respecta al asesoramiento y evaluación del trabajo he considerado conveniente por cuestiones de conocimientos y experiencia en el tema designar al Señor Iván Astudillo Córdova (MBA) como el principal asesor y director del presente trabajo de tesis.

9.1.3 DE INTERVENCION

Es importante indicar que para el presente trabajo es necesario contar con el soporte del personal de la Dirección Regional del Austro, los mismos que me proporcionarán información de primera mano para el desarrollo del mismo.

9.2 RECURSOS TÉCNICOS

Durante la investigación se usaran varios recursos materiales como: Computadora, impresora, cuaderno de apuntes, lápices, hojas A4, y demás suministros de oficina.

9.3 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO TRABAJO TESIS			
NUMERO	DENOMINACION	VALOR TOTAL	JUSTIFICACION
1	MATERIAL ESCRITORIO	25,00	DESARROLLO TRABAJO
2	HOJAS DE PAPEL	10,00	IMPRESIONES
3	COPIAS DOCUMENTOS	20,00	MATERIAL APOYO
4	CARPETAS	5,00	GUARDAR DOCUMENTOS
5	DOCUMENTO BIBLIOGRAFICOS	10,00	MATERIAL APOYO
6	SUBSISTENCIAS	60,00	REFRIGERIOS
7	MOVILIZACION	50,00	TRASLADOS
8	ENCUADERNACION	50,00	PRESENTACION TESIS
9	TINTA IMPRESORA	70,00	IMPRIMIR TESIS
10	DERECHOS	170,00	CUMPLIR NORMA
11	IMPREVISTOS	100,00	
	TOTAL	570,00	

10. CRONOGRAMA

No	ACTIVIDAD	MESES															
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	DISEÑO DE TESIS																
1	Selección del Tema																
2	Planteamiento del Problema																
3	Recolección Bibliográfica																
3	Formulación del Problema																
4	Determinación de los Objetivos																
5	Justificación del Tema																
6	Técnicas de Investigación																
7	Presupuesto																
8	Cronograma																
	EJECUCIÓN																
9	Elaboración del Capítulo I																
10	Elaboración del Capítulo II																
11	Elaboración del Capítulo III																
12	Elaboración del Capítulo IV																
	INFORME																
14	Redacción del primer borrador de tesis																
15	Revisión por parte del profesor																
16	Levantamiento del texto definitivo																
17	Encuadernación																
18	Imprevistos																
19	Presentación definitiva																
Duración de la Investigación: 4 meses		SIMBOLOGÍA  Duración de la actividad  Tiempo de holgura															

11. BIBLIOGRAFIA

11.1. LIBROS:

- CHASE, Richard B., “Administración de la producción operaciones para una ventaja competitiva”, 10ma edición, Editorial McGraw Hill Interamericana, México, 2005
- WHEELEN, Thomas L., “Administración Estratégica y Políticas de Negocios”, 10ma. edición, Editorial Prentice Hall, México, 2007
- KLOTTER, Philip, “Dirección de Marketing” 20ava edición, Editorial Prentice Hall, México, 2006
- LUSTHAUS, Charles, “Organizational Assessment”, Editorial International Development Research Centre, Canada, 2002
- HALL, Richard H, “Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados”, 6ta edición, Editorial Prentice Hall , 1996, México.

11.3. PAGINAS WEB

<http://www.gestiopolis.com/canales8/fin/analisis-financiero-y-economico-en-la-gestion-empresarial>

<http://www.conatel.gov.ec>