

Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO				
1	Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad	Gestionar la calidad	Porcentaje de Servicios en línea implementados	Implementar el 10% de los servicios en línea (a ser implementados) a usuarios y prestadores de servicios de telecomunicaciones hasta diciembre de 2015.
2	Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad	Gestionar la calidad	Porcentaje de Optimización de procesos de control	Optimizar el 20% de los procesos de control, para que la sociedad reciba servicios de telecomunicaciones con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia y equidad (M), hasta diciembre del 2015.
3	Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad	Gestionar la calidad	Número de procesos de control implementados	Implementar el 20% procesos de control de la SUPERTEL hasta diciembre del 2015.
4	Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad	Investigar tecnologías de la información y la comunicación	Porcentaje de Planes de Acción elaborados	Implementar el 15% de los planes acción para compartir conocimiento (Core Knowledge) con los Organismos que la SUPERTEL tienen acuerdos de cooperación, en el año 2015.
5	Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad	Gestionar los proyectos institucionales	Porcentaje de Cumplimiento del Portafolio de Proyectos	Gestionar el cumplimiento del 100% de los proyectos priorizados para el año 2015 (PMO)
6	Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad	Gestionar la planificación, seguimiento y evaluación	Porcentaje de Cumplimiento de la Planificación Institucional	Gestionar la planificación, seguimiento y evaluación de la Estrategia Institucional
7	Dirección Nacional de Imagen y Comunicación	Promover la participación ciudadana y el control social	Efectividad en la difusión de las acciones y logros de la SUPERTEL como parte de la FTCS	Difundir y comunicar interna y externamente, al menos una vez por semestre, las acciones y logros de la SUPERTEL como parte de la función de Transparencia y Control Social a los actores externos involucrados, en temas relacionados con la defensa de los derechos de los usuarios, participación ciudadana, control social y ética pública.
8	Dirección Nacional de Imagen y Comunicación	Comunicar, difundir y fortalecer la imagen institucional	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para gestionar la comunicación interna y externa para difundir la gestión e imagen de la SUPERTEL	Gestionar la comunicación interna y externa para difundir la gestión e imagen de la SUPERTEL.
9	Intendencia Regional Costa	Vigilar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción	Porcentaje de implementación del Aplicativo para terminales móviles inteligentes.	Desarrollar e implementar una aplicación para terminales móviles inteligentes, que realice mediciones de cobertura del servicio móvil avanzado en tecnologías GSM/UMTS hasta abril de 2015 y realizar el mantenimiento de este sistema hasta diciembre de 2015.
10	Intendencia Regional Costa Intendencia Regional Centro	Gestionar la calidad	Porcentaje de implementación de oficinas de apoyo	Implementar 4 oficinas de apoyo a escala nacional hasta fines del 2015.
11	Intendencia Nacional Jurídica	Comunicar, difundir y fortalecer la imagen institucional	Efectividad en la difusión de acciones y logros de la SUPERTEL	Difundir y comunicar, periódicamente las acciones y logros de la SUPERTEL a los actores externos involucrados, entre otros: Función Ejecutiva, Legislativa, Judicial, De Transparencia y Control Social, universidades y demás organizaciones del sector público y privado que estén relacionadas, según el caso.
12	Intendencia Nacional Jurídica	Ejercer la asesoría jurídica	Porcentaje de atención de requerimientos de asesoría jurídica	Atender el 100% de los requerimientos de Asesoría Jurídica en un plazo máximo de 10 días.
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
13	Dirección Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación	Investigar tecnologías de la información y la comunicación	Número de nuevos avances tecnológicos en telecomunicaciones investigados	Investigar al menos un nuevo avance tecnológico en telecomunicaciones y elaborar propuestas regulatorias y acciones de control hasta diciembre de 2015.
14	Dirección Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación	Certificar equipos de telecomunicaciones	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para certificar equipos de telecomunicaciones	Certificar los equipos de telecomunicaciones
15	Dirección Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación	Certificar equipos de telecomunicaciones	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para atender solicitudes de licencias de Importación	Atender el 100% de solicitudes de Licencias de Importación en los tiempos establecidos del proceso.
16	Dirección Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación	Investigar tecnologías de la información y la comunicación	Porcentaje de cumplimiento del proyecto: "Implementación de un Centro de Excelencia de Investigación en la SUPERTEL"	Desarrollar el plan de proyecto: "Implementación de un Centro de Excelencia de Investigación en la SUPERTEL", hasta mayo del 2015.
17	Dirección Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación	Certificar equipos de telecomunicaciones	Porcentaje de cumplimiento del proyecto: "Acreditación y/o certificación del laboratorio de la SUPERTEL para pruebas de equipos de telecomunicaciones"	Desarrollar el plan del proyecto: "Acreditación y/o certificación del laboratorio de la SUPERTEL para pruebas de equipos de telecomunicaciones", hasta junio de 2015.
18	Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones	Vigilar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción	Porcentaje del nivel de percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones	Incrementar al menos el 2% la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones en el período 2015.
19	Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones	Vigilar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para supervisar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción	Supervisar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción.
20	Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones	Vigilar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para controlar las tarifas de los servicios de telecomunicaciones.	Controlar las tarifas de los servicios de telecomunicaciones.
21	Dirección Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones	Gestionar la calidad	Porcentaje de cumplimiento de los planes de acción para comunicar a la sociedad una vez por trimestre las acciones de control desarrolladas por la SUPERTEL que benefician a los usuarios.	Implementar el 100% de los planes acción programados para el año 2015 y comunicar a la sociedad una vez por trimestre las acciones de control desarrolladas por la SUPERTEL, y que benefician a los usuarios.
22	Dirección Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones	Auditar el sector de las telecomunicaciones	Porcentaje de cumplimiento de las Auditorías Técnicas programadas y priorizadas para el año 2015	Cumplir con las Auditorías Técnicas programadas y priorizadas para el año 2015 y verificar el cumplimiento de las recomendaciones especificadas en los Informes Técnicos de Auditoría.
23	Dirección Nacional de Control del Espectro Radioeléctrico	Vigilar, intervenir y controlar el espectro radioeléctrico	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para vigilar, intervenir y controlar técnicamente el Espectro Radioeléctrico en el ámbito nacional	Vigilar, intervenir y controlar técnicamente el Espectro Radioeléctrico en el ámbito nacional, de tal manera que se ejecute la normativa y las resoluciones del Organismo de Regulación de las Telecomunicaciones
24	Dirección Nacional de Control del Espectro Radioeléctrico	Vigilar, intervenir y controlar el espectro radioeléctrico	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para la solución de controversias relacionadas con la ejecución de los Convenios Binacionales para uso de frecuencias de radiodifusión y televisión	Atender el 100% de los casos de controversias reportadas en relación con los convenios binacionales de ocupación del espectro radioeléctrico en zonas de frontera para los servicios de radiodifusión y televisión.
25	Director Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones	Gestionar la calidad	Porcentaje de implementación del Sistema i-SUPERTEL	Implementación de la fase 2 y fase 3 del sistema para la generación de reportes consolidados a escala nacional hasta diciembre de 2015 i-SUPERTEL (2014: Fase 1 Adjudicación a contratista 2015: Fase 2 Implementación de plataforma 2015: Fase 3 Implementación de indicadores)

26	Director Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones	Desarrollar servicios tecnológicos en telecomunicaciones	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacidad de la Infraestructura Tecnológica de la SUPERTEL	Contar anualmente con el 100% de los recursos tecnológicos priorizados para atender oportunamente los requerimientos de la nueva estrategia.
27	Director Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones	Desarrollar servicios tecnológicos en telecomunicaciones	Diseño de la Arquitectura Empresarial	Diseñar la Arquitectura Empresarial alineada a la nueva estrategia, hasta diciembre de 2015.
28	Director Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones	Desarrollar servicios tecnológicos en telecomunicaciones	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para desarrollar servicios tecnológicos en Telecomunicaciones	Desarrollar servicios tecnológicos en Telecomunicaciones y administrar las tecnologías informáticas durante el 2015
29	Director Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana	Promover la participación ciudadana y el control social	Porcentaje del nivel de la cultura de defensa de los derechos de los usuarios	Implementar el 100% de los planes de acción programados para el año 2015, para alcanzar un incremento de al menos al 30% en la percepción de los usuarios, respecto a la SUPERTEL como entidad comprometida con la defensa de los derechos de los usuarios, hasta diciembre del 2015.
30	Director Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana	Gestionar información y servicios al ciudadano	Porcentaje del nivel de satisfacción de los usuarios	Incrementar al 90% el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados por la SUPERTEL hasta diciembre del 2015.
31	Director Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana	Gestionar información y servicios al ciudadano	Porcentaje de atención de peticiones de información reclamos, denuncias y sugerencias al usuario.	Gestionar las peticiones de información reclamos, denuncias y sugerencias al usuario.
32	Director Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana	Promover la participación ciudadana y el control social	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para gestionar la participación ciudadana y el control social	Gestionar la participación ciudadana y el control social
33	Director Nacional de Jurídica de Telecomunicaciones	Sustanciar procedimientos administrativos y contractuales sancionadores de telecomunicaciones	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para sustanciar y supervisar la ejecución de los procedimientos administrativos sancionatorios de los servicios de Telecomunicaciones emitidos a nivel nacional en el año 2015.	Sustanciar y supervisar la ejecución de los procedimientos administrativos sancionatorios de los servicios de Telecomunicaciones emitidos a nivel nacional en el año 2015.
34	Director Nacional de Jurídico de Control del Espectro Radioeléctrico y Sistemas de Audio y Video por Suscripción	Sustanciar procedimientos administrativos sancionatorios por el control del espectro radioeléctrico y sistemas de audio y video por suscripción	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para sustanciar y supervisar la ejecución de los procesos administrativos y sancionatorios de los servicios de Radiocomunicación, Radiodifusión, Televisión Abierta y Sistemas de Audio y Video por Suscripción emitidos en el año 2015.	Sustanciar y supervisar la ejecución de los procesos administrativos y sancionatorios de los servicios de Radiocomunicación, Radiodifusión, Televisión Abierta y Sistemas de Audio y Video por Suscripción emitidos en el año 2015.
35	Intendencias y Delegaciones Regionales	Gestionar procesos administrativos	Efectividad en la atención de requerimientos de equipos de control técnico utilizando el Sistema SADEQ	Atender el 100% de requerimientos de equipos de control técnico a través del Sistema de Administración de Equipos de Control (SADEQ) de la Intendencia o Delegación Regional, acorde al Manual de Procedimientos para Administrar los Equipos de Control Técnico de la SUPERTEL (Resolución ST-2014-0162 de 29 de mayo de 2014)
36	Juzgado Nacional de Coactivas	Ejecutar, coordinar y supervisar la acción coactiva	Cobro coactivo	Iniciar y gestionar el cobro por vía coactiva del 100% de los títulos de crédito recibidos en el año 2015.
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
37	Dirección Nacional Financiero Administrativo	Gestionar procesos administrativos	Porcentaje del plan de acción para revisar, ajustar e implementar la propuesta del Plan de Responsabilidad Social	Revisar, ajustar e implementar la propuesta del Plan de Responsabilidad Social hasta diciembre de 2015.
38	Dirección Nacional Financiero Administrativo	Gestionar los proyectos institucionales	Ejecución del Plan Anual de Inversiones	Ejecutar el 100% de los proyectos de inversión 2015. (PAI)
39	Dirección Nacional Financiero Administrativo	Gestionar procesos financieros	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para gestionar los procesos Financieros durante el año 2015	Gestionar los procesos Financieros durante el año 2015
40	Dirección Nacional Financiero Administrativo	Gestionar procesos financieros	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para gestionar los procesos Administrativos durante el año 2015	Gestionar los procesos Administrativos durante el año 2015
41	Dirección Nacional de Contratación Pública	Gestionar la contratación pública	Cumplimiento del PAC	Gestionar el cumplimiento del 100% de los procesos de contratación pública del año 2015
42	Dirección Nacional de Patrocinio Institucional	Gestionar el patrocinio institucional	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para gestionar el Patrocinio Judicial Institucional durante el año 2015.	Gestionar el Patrocinio Judicial Institucional durante el año 2015.
43	Dirección Nacional de Talento Humano	Gestionar la planificación, seguimiento y evaluación	Porcentaje de implementación del Sistema de análisis y evaluación de desempeño	Implementar la metodología de evaluación de desempeño, considerando la gestión por resultados y el formato del Ministerio de Relaciones Laborales hasta diciembre del 2015.
44	Dirección Nacional de Talento Humano	Gestionar el conocimiento	Efectividad en eliminar las brechas detectadas en la capacitación	Cubrir al menos el 35% de brechas detectadas en la capacitación a los servidores y funcionarios de la SUPERTEL hasta diciembre del 2015.
45	Dirección Nacional de Talento Humano	Gestionar el conocimiento	Efectividad en el desarrollo del proyecto de comunidad de desarrollo de competencias de Telecomunicaciones	Implementar el proyecto comunidad de desarrollo de competencias de Telecomunicaciones, hasta diciembre de 2015.
46	Dirección Nacional de Talento Humano	Administrar el talento humano	Efectividad en la determinación de la carga laboral	Determinar la carga laboral y brechas existentes de la fuerza laboral en la SUPERTEL hasta diciembre de 2015.
47	Dirección Nacional de Talento Humano	Administrar el talento humano	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para gestionar la salud ocupacional institucional	Gestionar la salud ocupacional institucional
48	Dirección Nacional de Talento Humano	Administrar el talento humano	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para administrar el Talento Humano Institucional	Administrar el Talento Humano Institucional
49	Secretaría General	Gestionar la documentación y los archivo institucionales	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción para realizar la gestión de la documentación y los archivos en el ámbito nacional.	Realizar la gestión de la documentación y los archivos en el ámbito nacional.
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				NO APLICA (Me permito informar que la EX SUPERTEL no manejó los proyectos utilizando la herramienta GPR)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			31/03/2015	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):			DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE GESTIÓN	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):			ING. PATRICIO GUERRERO	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			Patricio.Guerrero@arctel.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 2947800 EXTENSIÓN 1550	