

## ANEXO 2

### METAS Y OBJETIVOS PARA EL AÑO 2010 DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
<b>OBJETIVO 1: VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN.</b>				
1.1	Incrementar anualmente el control tarifario de los servicios de telecomunicaciones hasta llegar al 100% de operadores en el 2012.	Verificar que las tarifas de los servicios de telecomunicaciones correspondan a las establecidas en los contratos de concesión o la normativa legal vigente, y, a las ofertadas a los usuarios por los concesionarios	DST, DRT	Administraciones Regionales
		Elaborar dos informes sobre la aplicación de los esquemas tarifarios a los usuarios de los servicios de televisión por suscripción	DRT	Administraciones Regionales
1.2	Iniciar en el 2009 la publicación trimestral del nivel de calidad del servicio prestado por los operadores de Servicios de Telecomunicaciones.	Publicar los niveles de calidad de los servicios prestados por los operadores de telecomunicaciones	DST	DIC
1.3	Controlar de manera automática el uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional hasta el 2012.	Cumplir al 100% el plan de uso de las estaciones de comprobación técnica	DRC	DTI, Administración Regional
1.4	Reforzar anualmente la infraestructura tecnológica para la erradicación del fraude en telecomunicaciones.	Cumplir al 100% el Plan de pruebas	IET	Administraciones Regionales
1.5	Atender a partir del 2009 el 100% de los casos de fraude en los servicios de telecomunicaciones reportados por las operadoras y los usuarios en general.	Eliminar el fraude en los servicios de telecomunicaciones	IET	DST
		Eliminar la operación de sistemas de telecomunicaciones radiodifusión y radiocomunicaciones, no autorizados	IET	DST; DRT

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
		Cumplir con los porcentajes establecidos en cada proyecto del Plan de Control	IET	DST; DPL
1.6	Implementar procesos de auditoría, intervención y vigilancia a las operadoras, concesionarios y permisionarios, a partir del 2009, conforme a la normativa correspondiente	Implementar auditorías técnicas a las operadoras de los servicios de telecomunicaciones	DST	IET REGIONALES
		Contar con los procedimientos de Auditoría, Intervención y Vigilancia	DPL	PRC, Direcciones del Nivel Operativo
1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones.	Lograr que los concesionarios y permisionarios de servicios de telecomunicaciones presten los mismos, con parámetros de calidad, iguales o superiores a los establecidos en los contratos de concesión y en la normativa correspondiente	DST - DRT - DRC	Administraciones Regionales
		Verificar la ampliación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones	DST - DRT	Administraciones Regionales
		Lograr el uso eficiente del espectro radioeléctrico	DRC	Administraciones Regionales
		Ejecutar al 100% el Plan nacional de mantenimiento preventivo y correctivo de las estaciones de comprobación y equipos	DRC	Administraciones Regionales
		Lograr que el 100% de los locales comercializadores a nivel nacional reportados por las empresas operadoras de servicio móvil avanzado expendan terminales homologados y desbloqueados (medición trimestral, 25%)	DRC	Administraciones Regionales
		Contar con un procedimiento para realizar el control de la calidad de los sistemas troncalizados hasta febrero de 2010	DRC	DPL

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
1.8	Crear hasta septiembre de 2009, un centro de investigación, desarrollo, innovación y transferencia tecnológica	Crear el Centro de Investigación y desarrollo hasta diciembre de 2010	DRC	DPL, DTI, DIRECCIONES OPERATIVAS Y REGIONALES
1.9	Implementar hasta el 2010 un sistema autónomo de medición de los servicios móviles	Cumplir al 100% el Plan	DST	
1.10	Automatizar hasta el 2010 el ingreso de información por parte de permisionarios y concesionarios de los servicios de telecomunicaciones	Implementar el Registro en línea de los servicios de línea dedicada y dial up	DTI	
<b>OBJETIVO 2: IMPULSAR LA MIGRACIÓN A LA TELEVISIÓN Y RADIODIFUSIÓN DIGITAL.</b>				
2.7	Proponer hasta el 2010 el plan para el apagón analógico de televisión.	Contar con el Plan para el apagón analógico de televisión	DRT	DRT IRN DJT
<b>OBJETIVO 3: ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.</b>				
3.1	Implementar hasta el 2011 la Gestión por Procesos.	Expedir el Reglamento Orgánico Funcional, Reglamento de conformación del Comité Técnico, Comité de Desarrollo Institucional	DPL	PRC SGN
		Contar con dos instrumentos técnicos para la Administración del Talento Humano hasta junio de 2010	DTH	DPL
		Levantamiento de los procesos y procedimientos de valor agregado	DPL	Direcciones del Nivel Operativo
		Levantamiento del Procesos de investigación de fraudes y operaciones no autorizadas	IET	DPL, Administración Regional
		Levantar hasta diciembre de 2010 el proceso "Gestionar reclamos y denuncias"	CIR	DPL DTI

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
3.2	Certificar al menos un proceso de valor agregado, hasta el 2010.	Documentar el proceso: Mediciones de parámetros de calidad del servicio de telefonía móvil	DPL	DST
		Contar con el estudio para la certificación de los procesos institucionales de la SUPERTEL	DPL	
3.3	Implantar desde el año 2009 el Proceso de Mejoramiento Continuo.	Contar con el proceso de inspecciones optimizado hasta el 31 de diciembre 2010	DPL	DTI-Direcciones del Nivel Operativo, Administración Regional
		Sugerir recomendaciones que propicien un sólido sistema de control interno	AIN	Todas las Unidades
<b>OBJETIVO 4: COADYUVAR AL FORTALECIMIENTO DEL MARCO JURÍDICO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES, DE CONFORMIDAD CON LA NORMA CONSTITUCIONAL</b>				
4.1	Participar en el 2009 en la elaboración del proyecto de Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social.	Presentar propuestas para el proyecto de Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social.	ASI	PRC, DJT, DJR
4.2	Participar en el 2009 en la elaboración del proyecto de Ley de Telecomunicaciones.	Elaborar el proyecto de modificaciones al Manual de Procedimientos para el Control de Interrupciones	DST	
		Proponer las modificaciones regulatorias que permitan fomentar la ampliación de la cobertura y disminuir las barreras que limitan el acceso a los servicios		
		Presentar propuestas para el proyecto de Ley de Telecomunicaciones	ASI	PRC , DJR, DJT
<b>OBJETIVO 5: ATENDER DE MANERA SOLVENTE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN.</b>				
5.1	Promover la educación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	Fomentar la cultura del reclamo por calidad de los servicios de telecomunicaciones	CIR	DIC, DST, DRC, DRT

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
	sobre sus derechos y acciones.	Monitorear el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de los servicios de telecomunicaciones que reciben	CIR	DRT, DST, DRC
		Seguimiento Institucional al cumplimiento de la LOTAIP	SGN	Administraciones Regionales
5.2	Fortalecer el equipamiento tecnológico y administrativo del Centro de Información y Reclamos (CIR), para tener una cobertura nacional hasta el 2012	Optimizar la estructura del CIR	CIR	DTI; DPL
5.3	Lograr que el 60% de la población conozca e identifique al Centro de Información y Reclamos (CIR).	Ejecutar 10 jornadas de telecomunicaciones	DIC	Direcciones y Administraciones Regionales
		Implementar una sala de consulta de información	CIR	DIC, DRT, DST, DRC, IET
5.4	Desde el 2009 resolver eficientemente el 100% de los pedidos de información que atiende el Centro de Información y Reclamos (CIR).	Proporcionar eficazmente los requerimientos de información recibidos en el CIR, sobre los sistemas y servicios de telecomunicaciones	CIR	Administraciones Regionales
		Levantar y mejorar el proceso gestionar reclamos y denuncias	CIR	DPL
5.5	Gestionar el 100% de los reclamos de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión, de acuerdo a los tiempos establecidos con las Operadoras y Concesionarios.	Atender y resolver eficazmente los reclamos recibidos en el CIR	CIR	Administraciones Regionales
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Optimizar el sistema de escalamiento interno del CIR para que se atiendan y resuelvan los inconvenientes reportados en el primer nivel en un 60%</li> <li>▪ Elaboración de guiones</li> </ul>	CIR	DST, DRC, DRT
<b>OBJETIVO 6: POSICIONAR A LA SUPERTEL COMO EL ORGANISMO TÉCNICO DE VIGILANCIA, AUDITORÍA, INTERVENCIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.</b>				

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
6.1	Lograr hasta el 2012 que el 60% de la población del país identifique a la Institución.	Ejecutar al 100% el programa de comunicación externo	DIC	Todas las Unidades
6.2	Lograr hasta el 2010 que el 100% de los funcionarios y servidores se identifiquen con la Superintendencia de Telecomunicaciones.	Concientizar en los servidores el compromiso de identificarse con el Organismo para lo cual se ejecutarán dos talleres de identificación Institucional y una jornada de telecomunicaciones interna y su resultado será medido con la elaboración de una encuesta	DTH	Todas las Unidades
		Ejecutar el 100% el plan de comunicación y difusión interna	DIC	Administración Regional - Direcciones Técnicas
			DIC	DTH
<b>OBJETIVO 7: FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL</b>				
7.1	Integrar hasta el 2012 el 100% de la gestión técnica, administrativa, legal y financiera de la SUPERTEL, fortaleciendo la infraestructura necesaria para la automatización de los procesos.	Proveer la infraestructura necesaria y áreas adecuadas para el normal desempeño de las actividades de control y atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional	IGE; DFA	DIC, DEC, DEM, IRS, DFA, IRC, IRN, DIG, DTI, DRC
		Implementar equipamiento para el control del uso del espectro radioeléctrico y calidad de los servicios de telecomunicaciones y anti fraude señalados en el Plan de Inversiones 2010	ITC; DRC; DRT; DEM: IRC; DST; IRN; DIG; IRS	DRC, DEM, IRC, DRT
		Dotar de los equipos y sistemas informáticos programados en el Plan de Inversiones	DTI	
		Cumplir con el 100% de las actividades programadas en el PAC	DFA	
		Contar con un sistema para efectuar el control automático	DRC	DTI- Administración Regional
7.2	Optimizar el Sistema de Manejo Documental a nivel Nacional, hasta el 2010.	Digitalizar el 100% de la documentación de la SUPERTEL hasta diciembre de 2010	SGN	DTI

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
7.3	Desarrollar hasta el 2010 el Sistema automático de Evaluación y Control de Gestión Estratégica y Operativa.	Contar con un sistema de evaluación de planes estratégico, operativo y de trabajo hasta 31 de diciembre de 2010	DPL	DTI
<b>OBJETIVO 8: ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL CON TALENTO HUMANO ALTAMENTE CALIFICADO Y COMPROMETIDO CON LA SUPERTEL Y LA SOCIEDAD</b>				
8.1	Fortalecer la capacitación del personal de la institución a través de la identificación, inventario y desarrollo de los activos intangibles para elaborar y ejecutar los planes anuales y plurianuales de capacitación.	Diseñar una herramienta que contenga los planes de capacitación hasta el 2012	DTH	DPL
		Cumplir hasta diciembre de 2010 el Plan Anual de Capacitación	DTH	DPL
8.2	Fortalecer la cultura organizacional y práctica de valores mediante la formación ética de los funcionarios.	Hasta diciembre 2010 los funcionarios y servidores conocerán y reflejarán en el ejercicio diario de sus funciones los valores institucionales	DTH	DIC
8.3	Elevar al 100% la ejecución anual de los planes de capacitación, enmarcados en el plan plurianual.	Cumplir hasta diciembre de 2010 100% del Plan Anual de Capacitación	DTH	TODAS LAS UNIDADES
8.4	Fortalecer la capacitación por competencias	Contar con la base de datos actualizada, con relación a las actividades de capacitación, hasta diciembre de 2009	DTH	
8.5	Elevar el cumplimiento de los planes operativos hasta lograr en el 2012 su ejecución en un 100%.	Contar con un Sistema para el seguimiento de indicadores institucionales	DPL	DTI Todas las Unidades
			DPL	DTI Todas las Unidades
8.6	Fomentar el trabajo en equipo con la finalidad de incrementar el rendimiento y productividad.	Ejecutar al menos 1 taller de trabajo en equipo	DTH	

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
8.7	<p>Contar con el 100% del talento humano identificado con los fines institucionales, con sentido de compromiso y pertenencia, motivado, incentivado, capacitado y productivo.</p>	<p>Ejecutar dos talleres sobre Trabajo en Equipo (1 Administración Central-1 Administración Regional)</p>	DTH	
8.8	<p>Establecer convenios con organismos internacionales o proveedores de tecnología, a fin de obtener pasantías para los funcionarios de la SUPERTEL.</p>	<p>Lograr que al menos 5 funcionarios de la Institución realicen pasantías</p>	DTH	
8.9	<p>Potenciar el liderazgo y el trabajo en equipo, Implementando mejores prácticas de trabajo que coadyuven a la conformación de equipos multidisciplinarios, bajo un liderazgo fuerte y definido, con reglas y objetivos claros.</p>	<p>Identificación de Líderes capaces de conformar y manejar equipos multidisciplinarios</p>	DTH	