

## METAS Y OBJETIVOS PARA EL AÑO 2009 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.	Cumplir al 100% el plan de control tarifario de los servicios de telecomunicaciones	DST	Administraciones Regionales
		Alcanzar el 75% del control tarifario de los servicios fijos	DST	Administraciones Regionales
		Alcanzar el 95% del control tarifario de los servicios móviles	DST	Administraciones Regionales
		Alcanzar el 83% del control tarifario de otros servicios	DST	Administraciones Regionales
		Cumplir al 100% el Plan de Control de Radiodifusión y televisión	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.	Cumplir al 100% el plan de control de los servicios de telecomunicaciones	DST	Administraciones Regionales
		Publicar trimestralmente los resultados de la calidad del servicio de telefonía fija	DST	Administraciones Regionales
		Publicar trimestralmente los resultados de la calidad del servicio de telefonía fija	DST	Administraciones Regionales
		Desarrollar la aplicación Gráfica para la publicación de resultados de control técnico	IRN	DIC, DPL, DTI
		Publicar trimestralmente los resultados de la calidad de los servicios de telecomunicaciones	DIC	DST, IRS
1.3	Controlar de manera automática el uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional hasta el 2012.	Ejecutar al 100% la primera fase del sistema S.A.C.E.R.	DRC	DPL, DTI IRS, IRC;DEC, DST,
1.4	Reforzar anualmente la infraestructura tecnológica para la erradicación del fraude en telecomunicaciones.	Concluir en el 2009, las adquisiciones programadas de equipamiento para la prevención de sistemas no autorizados	IET	
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.	Atender el 100% de los casos de fraude en los servicios de telecomunicaciones reportados por las operadoras y los usuarios en general.	IET	Administraciones Regionales
		Ejecutar el 100% del Plan de Interconexión	DST, IET	Administraciones Regionales
		Ejecutar el 100% del Plan de Control de terminales de uso público	IET	
		Suscribir el convenio Interinstitucional con el Ministerio Público y la Policía Judicial	IET	DPL

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
1.6	Implementar procesos de auditoría, intervención y vigilancia a las operadoras, concesionarios y permisionarios, a partir del 2009, conforme a la normativa correspondiente	Ejecutar al 100% el Plan de Auditorías Técnicas	DST, IET	DST REGIONALES
		Ejecutar al 100% el Plan de Auditorías Técnicas de IET	IET	DST REGIONALES
		Realizar la auditoría de línea activa de acuerdo a lo programado	DST	Administraciones Regionales
		Contar con los procedimientos de Auditoría, Intervención y Vigilancia	DPL	Direcciones Operativas
1.7	Ejecutar anualmente el 100% el plan nacional de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones.	Ejecutar al 100% el Plan Nacional de control del espectro radioeléctrico	DRC	Administraciones Regionales
		Cumplir al 100% el plan de control de calidad de los servicios de telecomunicaciones	DST	Administraciones Regionales
		Cumplir al 100% el plan de control de calidad de los servicios portadores	DST	Administraciones Regionales
		Cumplir al 100% el plan de control de calidad de los servicios de valor agregado	DST	Administraciones Regionales
		Cumplir al 100% el plan de control de centros de acceso a Internet y cibercafé	DST	Administraciones Regionales
		Ejecutar al 100% el Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos que conforman el sistema de comprobación técnica	DRC, IET	
		Implementar el sistema de índices de completación de llamadas para telefonía fija para la IRN, DEC, IRC, IRS	DTI	DST, IRS IRC, DIG
		Ejecutar el 100% del Plan de control de cumplimiento del Reglamento de homologación	DRC	
		Contar con un procedimiento para realizar el control de la calidad de los sistemas troncalizados hasta julio de 2009	DRC	
		1.8	Crear hasta septiembre de 2009, un centro de investigación, desarrollo, innovación y transferencia tecnológica	Crear e implementar el Centro de Investigación y Desarrollo hasta septiembre de 2009
Suscribir un convenio de Cooperación Internacional con CPqD hasta abril del 2009	DRC			
1.9	Implementar hasta el 2010 un sistema autónomo de medición de los servicios móviles	Establecer las bases técnicas	DST	DTI
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	DST
<b>OBJETIVO 2: IMPULSAR LA MIGRACIÓN A LA TELEVISIÓN Y RADIODIFUSIÓN DIGITAL.</b>				

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
2.1	Promover, a partir del año 2009, en coordinación con los países de América Latina y El Caribe la adopción de un estándar de televisión digital terrestre de manera regional	Determinar el estándar más adecuado para introducir la televisión digital en el Ecuador	DRT	
2.2	Definir las aplicaciones que la sociedad ecuatoriana requiere de la televisión digital hasta el año 2009.	Contar con un estudio de las aplicaciones que la sociedad ecuatoriana requiere de la televisión digital	DRC	DRT, DRC
2.3	Contar con el estudio de impacto socioeconómico para la implementación de la televisión digital en el Ecuador hasta el 2009.	Disponer de un Estudio de Investigación nacional de los hábitos de consumo de Televisión y determinación del impacto socio económico de la implementación y definición de la TDT en el Ecuador, hasta marzo de 2009.	DRC	DJR, CIR
2.4	Contar con el estudio de impacto socioeconómico para la implementación de la radiodifusión digital en el Ecuador hasta el 2010.		DRT	DJR
2.5	Contar con el resultado de las pruebas técnicas para la implementación de la televisión digital en el Ecuador hasta el 2009.	Elaborar la propuesta de norma técnica sobre canalización y distribución de frecuencias para los servicios de televisión digital.	DRT	
2.6	Contar con el resultado de las pruebas técnicas para la implementación de la radiodifusión digital en el Ecuador hasta el 2010.		DRT	DRC
2.7	Proponer hasta el 2010 el plan para el apagón analógico de televisión.		ITC	DRT IRN DJT
		Disponer de un Informe final para la adopción del estándar para la implementación de la TDT en el Ecuador.	ITC	IRN, DRT,DRC
<b>OBJETIVO 3: ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.</b>				
3.1	Implementar hasta el 2011 la Gestión por Procesos.	Actualizar Normativa interna Institucional	DPL	PRC SGN DJR DJT
		Contar con cinco instrumentos técnicos para la Administración del Talento Humano	DTH	DPL
		Diseñar el modelo de gestión hasta agosto de 2009	DPL	
		Contar con el Reglamento Orgánico por Procesos	DPL	Todas las Unidades
		Implementar el proceso de apoyo para la erradicación del fraude	IET	DPL, Administraciones Regionales
		Implementar el proceso de apoyo para la canalización de las denuncias de fraude en telecomunicaciones registradas en el CIR	CIR	IET DPL
		Levantar, documentar y automatizar cuatro procesos de DRC	DRC	DTI, DPL

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
		Contar con los manuales de los procedimientos Financieros y con un sistema integrado financiero (tesorería, contabilidad y presupuesto)	DFA	DPL, DTI
3.2	Certificar al menos un proceso de valor agregado, hasta el 2010.		DST	DPL
3.3	Implantar desde el año 2009 el Proceso de Mejoramiento Continuo.	Contar con un informe mensual del análisis del proceso y procedimiento de inspecciones actual	DPL	DTI, Unidades Técnicas, Regionales
		Elaborar el procedimiento de certificación de servicios de telecomunicaciones hasta octubre del 2009	DPL	DST
		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 observaciones al proyecto de Ley Orgánica de de la Función de Transparencia y Control Social.	ASI	DPL, IET, DIC
4.2	Participar en el 2009 en la elaboración del proyecto de Ley de Telecomunicaciones.	Participación en proyectos de Normativa del sector de telecomunicaciones	DJT	PRC, ASI, Direcciones Técnicas
		Participar en el proyecto de Ley Orgánica	DJT	PRC, ASI, Direcciones Técnicas
		Participar en el proyecto de Reglamento	ASI	Direcciones Técnicas, PRC, DJT
		Contar con un proyecto de Ley para los servicios de radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción	DJR	DRT, ASI
		Proponer una normativa jurídica que permita la aplicación de la radiodifusión y televisión digital	DJR DRT	DRT, ASI, REGIONALES
		Elaborar una propuesta de la Norma de calidad de los sistemas troncalizados hasta junio edel 2009	DRC	
		Realizar durante los meses de febrero y marzo de 2009, un estudio de la Normativa Internacional respecto a RNI.	DRC	
<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 sobre sus derechos y acciones.	Seguimiento Institucional al cumplimiento de la LOTAIP	SGN	Administraciones Regionales
		Ejecutar al 100% el Plan de Difusión	CIR, IRN	IRS, DIC
		Generar estadísticas sobre el conocimiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones respecto a sus derechos	CIR	Unidades técnicas
			DJR	

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
5.2	Fortalecer el equipamiento tecnológico y administrativo del Centro de Información y Reclamos (CIR), para tener una cobertura nacional hasta el 2012.	Implementar la red (VLAN)	CIR	DTI
		Suscribir el contrato de prestación de servicios para el CALL CENTER	CIR	PRC
		Desconcentrar funciones del CIR hacia las Administraciones Regionales hasta diciembre del 2009	CIR	IRS, IRC
		Contar con el Centro de Información y Reclamos (CIR) en la Intendencia Regional Sur	IRS	CIR
		Contar con el Centro de Información y Reclamos (CIR) en la Intendencia Regional Costa	IRC	CIR
5.3	Lograr que el 60% de la población conozca e identifique al Centro de Información y Reclamos (CIR).	Ejecutar 3 jornadas de telecomunicaciones a nivel nacional	CIR	DIC, DEC
		Lograr el acceso a la plataforma 1-800 del CIR, desde la telefonía móvil	CIR	DIC
		Difundir el trabajo y el objetivo del Centro de Información y Reclamos CIR, de la Intendencia Regional Sur	CIR	IRS, DIC
5.4	Desde el 2009 resolver eficientemente el 100% de los pedidos de información que atiende el Centro de Información y Reclamos (CIR).	Implementar el proceso de mejoramiento continuo para la atención de reclamos e información	CIR	DEC, IRS
		Implementar el sistema de escalamiento interno del CIR	CIR DTI	IET, DST
		Solucionar el 100% de pedidos de información recibidos en el CIR a nivel nacional	CIR	IRS
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 el 100% de los reclamos de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión	CIR, IRN	DTI
<b>OBJETIVO 6: POSICIONAR A LA SUPERTEL COMO EL ORGANISMO TÉCNICO DE VIGILANCIA, AUDITORÍA, INTERVENCIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.</b>				
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	DIC	Todas las Unidades
		Efectividad en la implementación del Portal Institucional	DIC	DTI DIRECCIONES OPERATIVAS ADMINISTRACIONES REGIONALES
		Suscribir tres convenios de cooperación	DIG	PRC
		Difundir las estadísticas de los procesos de juzgamiento administrativo a nivel nacional,	DJR	Administraciones Regionales
6.2	Lograr hasta el 2010 que el 100% de los funcionarios y servidores se identifiquen con la Superintendencia de Telecomunicaciones.	Lograr la participación activa del 90% de los funcionarios en los talleres de identificación institucional	DTH	Todas las Unidades
		Ejecutar al 100% la campaña de comunicación conforme a lo programado en el PT de la DIC	DIC	Todas las Unidades

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
<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.	Actualizar el sistema de Infracciones y sanciones	DTI	DIRECCIONES JURÍDICAS, DIRECCIONES TÉCNICAS, ADM. REGIONALES
		Implantar el Sistema Financiero Administrativo	DTI	DFA
		Implementar la primera fase del SIETEL	DTI	
		Implementar el SIETEL primera fase	DTI	DST
		Implementar el SIETEL segunda fase hasta el año 2009	DTI	DRC
		Implementar el SIETEL tercera fase hasta el año 2009	DTI	DRT
		Implementar el Sistema de Patrocinio Judicial	DTI	PRC, Administraciones regionales
		Automatizar 10 flujos documentales de procesos de gestión	DTI	DPL
		Implementación de un proceso para seguimiento del cumplimiento de las Resoluciones emitidas por la SUPERTEL	IRN, DPL	SGN, DJR, DJT
		Ejecutar el 100% la gestión para el cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones	Todas la Unidades	DFA
		Contar con un equipo para control del Espectro Radioeléctrico	DRT	
		Ejecutar al 100% las obras civiles consideradas en el PAC	DFA	
		Contar con un equipo para control de los servicios de telecomunicaciones	DST	
		Ejecutar al 100% la gestión para el desarrollo informático	DTI	
		Digitalizar el 100% de los expedientes de radiodifusión y televisión almacenados en la Unidad de Archivo hasta el año 2009	DTI	
		Realizar el 100% de la gestión para cumplir con lo programado en el PAC en relación a bienes inmuebles	DFA	
		Realizar el 100% de la gestión para cumplir con lo programado en el PAC en relación a bienes de capital	DFA	
		Realizar el 100% de la gestión para cumplir con lo programado en el PAC en relación a bienes de consumo	DFA	
7.2	Optimizar el Sistema de Manejo Documental a nivel Nacional, hasta el 2010.	Implementar la consulta en red correspondiente a los expedientes digitales de radiodifusión y televisión	SGN	DTI

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
		Estandarización de los sistemas de archivo en las administraciones regionales	SGN	Administraciones Regionales
7.3	Desarrollar hasta el 2010 el Sistema automático de Evaluación y Control de Gestión Estratégica y Operativa.	Contar con el levantamiento de los procesos de elaboración y evaluación del Plan Estratégico, Operativo y de Trabajo	DPL	DTI
		Contar con un estudio de análisis de la información estadística requerida en la Institución	DPL	DTI, Todas las Unidades
<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 el plan anual y plurianual de capacitación.	Contar con el Plan de Capacitación 2009 aprobado	DTH	
		Cumplir hasta diciembre de 2009 el Plan Anual de Capacitación	DTH	
8.2	Fortalecer la cultura organizacional y práctica de valores mediante la formación ética de los funcionarios.	Lograr que los funcionarios y servidores conozcan y reflejen en el ejercicio diario de sus funciones los valores institucionales	DTH	DIC
		Ejecutar dos talleres de integración y motivación (1 Administración Central-1 Administración Regional)	DTH	Todas las Unidades
8.3	Elevar al 100% la ejecución anual del plan de capacitación, enmarcados en el plan plurianual.	Elevar al 100% la ejecución del plan de capacitación, enmarcados en el plan plurianual.	DTH	
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 del Plan Operativo 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
8.6	Fomentar el trabajo en equipo con la finalidad de incrementar el rendimiento y productividad.	Organizar dos talleres sobre Trabajo en Equipo (1 Administración Central-1 Administración Regional)	DTH	
8.7	Contar con el 100% del talento humano identificado con los fines institucionales, con sentido de compromiso y pertenencia, motivado, incentivado, capacitado y productivo.	Organizar dos talleres sobre Trabajo en Equipo (1 Administración Central-1 Administración Regional)	DTH	
8.8	Establecer convenios con organismos internacionales o proveedores de tecnología, a fin de obtener pasantías para los funcionarios de la SUPERTEL.	Establecer convenios con organismos internacionales o proveedores de tecnología, a fin de obtener pasantías para los funcionarios de la SUPERTEL.	Todas las Unidades	

COD.	METAS ESTRATÉGICAS	META ESPECÍFICA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
8.9	Potenciar el liderazgo y el trabajo en equipo, o Implementando mejores prácticas de trabajo que coadyuven a la conformación de equipos multidisciplinares, bajo un liderazgo fuerte y definido, con reglas y objetivos claros.	Potenciar el liderazgo y el trabajo en equipo, o Implementando mejores prácticas de trabajo que coadyuven a la conformación de equipos multidisciplinares, bajo un liderazgo fuerte y definido, con reglas y objetivos claros.	Todas las Unidades	