



Gobierno de la  
República del Ecuador



# PLAN OPERATIVO ANUAL-2012



**SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES.....	1
2.	PLAN ESTRATÉGICO.....	1
2.1	MISIÓN.....	1
2.2	VISIÓN .....	1
2.3	POLÍTICAS .....	1
2.4	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	2
2.5	ESTRATEGIAS Y METAS PRINCIPALES: .....	2
3.	PROFORMA PRESUPUESTARIA PARA EL AÑO 2012.....	4
4.	PLAN OPERATIVO ANUAL 2012.....	6
4.1	LÍNEAS DE ACCIÓN.....	6
4.2	METAS OPERATIVAS DEL AÑO 2012.....	9
4.3	PLANES Y PROYECTOS.....	14
5.	METODOLOGIA DE EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL.....	17
5.1	INDICADORES DE GESTIÓN .....	18
5.2	INDICADORES DE IMPACTO.....	19
	ANEXO1 : MATRIZ PLAN OPERATIVO 2012.....	22

## 1. ANTECEDENTES

La Superintendencia de Telecomunicaciones de acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, en la normativa vigente y considerando las Políticas y Objetivos determinados en el Plan Estratégico Institucional 2009-2012, expedido el 16 de marzo de 2009, mediante Resolución ST-2009-0066 y en el Presupuesto Institucional año 2012, aprobado por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) mediante resolución TEL-641-18-CONATEL-2011, formula su Plan Operativo Institucional para el año 2012, el cual define, con base a los objetivos estratégicos y metas principales del Plan Estratégico Institucional, las metas operativas, planes y proyectos correspondientes al año 2012, los mismos que están ligados a los planes de trabajo de los Órganos Administrativos, así como también se definen los indicadores que medirán los resultados de la gestión y el impacto que está causado en el cumplimiento de las metas y objetivos.

## 2. PLAN ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico 2009-2012 de la Superintendencia de Telecomunicaciones expedido mediante Resolución ST-2009-0066 de 16 de marzo de 2009, resume su accionar en lo siguiente:

### 2.1 MISIÓN

Vigilar, auditar, intervenir y controlar técnicamente la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y el uso del espectro radioeléctrico, para que se proporcionen con eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad, transparencia y equidad; fomentando los derechos de los usuarios a través de la participación ciudadana, de conformidad al ordenamiento jurídico e interés general.

### 2.2 VISIÓN

Ser el Organismo Técnico de Control referente del Ecuador, que actúe con transparencia, solvencia, excelencia y compromiso social, impulse la innovación tecnológica del sector, fomente el acceso universal, la calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones para beneficio de los ciudadanos y desarrollo del País.

### 2.3 POLÍTICAS

- Proteger los intereses generales de la nación, de la sociedad y de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Proteger los derechos de la sociedad respecto a los servicios y productos de telecomunicaciones.
- Promover la reducción de la brecha tecnológica.
- Fomentar la investigación, innovación y transferencia tecnológica.
- Fortalecer la erradicación del fraude en telecomunicaciones para garantizar el desarrollo transparente del sector en beneficio de la sociedad.
- Ejercer el control del espectro radioeléctrico, de las Tecnologías de Información y Comunicación.
- Ejercer el control a los usuarios y concesionarios que ocupan el segmento espacial de la órbita geoestacionaria.
- Ejercer el control de los servicios de telecomunicaciones, prevenir que se cometan infracciones y sancionarlas de conformidad a la Ley.

## 2.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos institucionales de la Superintendencia de Telecomunicaciones son los siguientes:

1. **Velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión.**
2. Impulsar la migración a la televisión y radiodifusión digital.
3. **Alcanzar la calidad total en la gestión institucional.**
4. Coadyuvar al fortalecimiento del marco jurídico del sector de telecomunicaciones, de conformidad con la norma constitucional.
5. **Atender de manera solvente los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión.**
6. Posicionar a la SUPERTEL como el organismo técnico de vigilancia, auditoría, intervención y control de las telecomunicaciones.
7. Fortalecer la infraestructura tecnológica institucional
8. **Elevar la productividad laboral con talento humano altamente calificado y comprometido con la SUPERTEL y la sociedad.**

## 2.5 ESTRATEGIAS Y METAS PRINCIPALES:

Los objetivos estratégicos y metas principales son los siguientes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS PRINCIPALES
1	Fortalecer la capacidad de control de la Superintendencia de Telecomunicaciones	Incrementar anualmente el control tarifario de los servicios de telecomunicaciones hasta llegar al 100% de operadores en el 2012.
		Iniciar en el 2009 la publicación trimestral del nivel de calidad del servicio prestado por los operadores de Servicios de Telecomunicaciones.
		Controlar de manera automática el uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional hasta el 2012
	Fortalecer la capacidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones como organismo defensor de los derechos de los usuarios.	Reforzar anualmente la infraestructura tecnológica para la erradicación del fraude en telecomunicaciones.
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.		
1	Asumir las funciones constitucionales de auditoría vigilancia e intervención.	Implementar procesos de auditoría, intervención y vigilancia a las operadoras, concesionarios y permisionarios, a partir del 2009, conforme a la normativa correspondiente.
		Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
		Crear hasta septiembre de 2009, un centro de investigación, desarrollo, innovación y transferencia tecnológica.
		Implementar hasta el 2010 un sistema autónomo de medición de los servicios móviles.
		Automatizar hasta el 2010 el ingreso de información por parte de permisionarios y concesionarios de los servicios de telecomunicaciones.
2	Recomendar el estándar de televisión y radiodifusión digital más adecuado para el Ecuador, considerando aspectos técnicos, económicos y sociales.	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
		Definir las aplicaciones que la sociedad ecuatoriana requiere de la televisión digital hasta el año 2009.
		Contar con el estudio de impacto socioeconómico para la

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS PRINCIPALES
		implementación de la televisión digital en el Ecuador hasta el 2009. Contar con el estudio de impacto socioeconómico para la implementación de la radiodifusión digital en el Ecuador hasta el 2010. Contar con el resultado de las pruebas técnicas para la implementación de la televisión digital en el Ecuador hasta el 2009. Contar con el resultado de las pruebas técnicas para la implementación de la radiodifusión digital en el Ecuador hasta el 2010. Proponer hasta el 2010 el plan para el apagón analógico de televisión.
3	Alinear a la SUPERTEL hacia la implementación de la calidad total.	Implementar hasta el 2011 la Gestión por Procesos. Certificar al menos un proceso de valor agregado, hasta el 2010. Implantar desde el año 2009 el Proceso de Mejoramiento Continuo.
4	Propender a la expedición de las leyes necesarias para la aplicación del nuevo marco Constitucional	Participar en el 2009 en la elaboración del proyecto de Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social. Participar en el 2009 en la elaboración del proyecto de Ley de Telecomunicaciones.
5	Posicionar el Centro de Información y Reclamos (CIR) a nivel nacional.  Difundir los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y fortalecer la cultura del reclamo y sus mecanismos de atención y resolución.	Promover la educación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos y acciones. Fortalecer el equipamiento tecnológico y administrativo del Centro de Información y Reclamos (CIR), para tener una cobertura nacional hasta el 2012. Lograr que el 60% de la población conozca e identifique al Centro de Información y Reclamos (CIR). Desde el 2009 resolver eficientemente el 100% de los pedidos de información que atiende el Centro de Información y Reclamos (CIR). 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.
6	Fortalecer la imagen institucional de la SUPERTEL en la comunidad logrando una posición diferenciada en el sector de las telecomunicaciones.  Mejorar la identidad institucional en todos los funcionarios y servidores de la Institución	Lograr hasta el 2012 que el 60% de la población del país identifique a la Institución.  Lograr hasta el 2010 que el 100% de los funcionarios y servidores se identifiquen con la Superintendencia de Telecomunicaciones.
7	Modernizar la infraestructura tecnológica.	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. Optimizar el Sistema de Manejo Documental a nivel Nacional, hasta el 2010. Desarrollar hasta el 2010 el Sistema automático de Evaluación y Control de Gestión Estratégica y Operativa.
8	Capacitar en forma integral y permanente al talento humano del Organismo.	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. Fortalecer la cultura organizacional y práctica de valores mediante la formación ética de los funcionarios. Elevar al 100% la ejecución anual de los planes de capacitación, enmarcados en el plan plurianual.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	METAS PRINCIPALES
	Promover el desarrollo integral del Talento Humano y mejorar el clima y la cultura organizacional	Fortalecer la capacitación por competencias
		Eleva el cumplimiento de los planes operativos hasta lograr en el 2012 su ejecución en un 100%.
		Fomentar el trabajo en equipo con la finalidad de incrementar el rendimiento y productividad.
	Desarrollar programas de fortalecimiento de los valores institucionales	Contar con el 100% del talento humano identificado con los fines institucionales, con sentido de compromiso y pertenencia, motivado, incentivado, capacitado y productivo.
		Establecer convenios con organismos internacional o proveedores de tecnología, a fin de obtener pasantías para los funcionarios de la SUPERTEL.
		Potenciar el liderazgo y el trabajo en equipo, o Implementando mejores prácticas de trabajo que coadyuven a la conformación de equipos multidisciplinarios, bajo un liderazgo fuerte y definido, con reglas y objetivos claros.

**Tabla 1: Objetivos estratégicos y metas principales**

**Fuente: POA 2012**

### 3. PROFORMA PRESUPUESTARIA PARA EL AÑO 2012

Para financiar el Plan Operativo año 2012, la Superintendencia de Telecomunicaciones elaboró la Proforma presupuestaria, observando las directrices Institucionales para el año 2012, la misma que fue aprobada por el CONATEL mediante Resolución TEL-641-18-CONATEL-2011; la proforma fue elaborada utilizando el clasificador presupuestario de Ingresos y Gastos para la aplicación obligatoria en los procesos presupuestarios de las entidades y organismos del sector público, expedido con Acuerdo No. 447 de 29 de diciembre de 2007 y los requerimientos presentados y justificados por los Órganos Técnico-Administrativos de esta Institución para la ejecución del presente plan, el detalle es el siguiente:

**PROFORMA PRESUPUESTARIA 2012****INGRESOS 2012**

CONCEPTO	2012
Tasas y contribuciones	2.000
Venta de bienes y servicios	300.000
Renta de inversiones y multas	325.000
Transferencias y donaciones corrientes	40.300.520
Otros ingresos	200.000
Recuperación de inversiones	1.100
<b>TOTAL</b>	<b>41.128.620</b>

**EGRESOS**

CONCEPTO	2012
Gastos en personal	18.114.723
Bienes y servicios de consumo	10.388.000
Otros gastos corrientes	660.000
Transferencias y donaciones corrientes	90.000
Gastos de inversión	4.526.411
Gastos de Capital	7.349.486
<b>TOTAL</b>	<b>41.128.620</b>

**INVERSIONES**

El Plan de Inversiones para el 2012, asciende a US\$ 10.810.897,00, en el mismo constan los planes y proyectos de inversión necesarios para coadyuvar al cumplimiento del presente plan operativo, el detalle es el siguiente:

CONCEPTO	2012
Equipo para el Control del espectro radioeléctrico	2.465.376,00
Obras Civiles	4.526.411,00
Equipo para Control de los Servicios de Telecomunicaciones	313.380,00
Desarrollo Informático	3.203.840,00
Red de Comunicaciones	1.890,00
Bienes Inmuebles	300.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>10.810.897,00</b>

#### 4. PLAN OPERATIVO ANUAL 2012

La gestión de la SUPERTEL se concentra en cuatro perspectivas principales:

**Atención al cliente:** es la gestión realizada por la Institución en función de beneficiar a los clientes, especialmente a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y ciudadanía en general

**Control Técnico:** Es toda la gestión realizada por la institución para realizar el control de los servicios de telecomunicaciones y uso del espectro radioeléctrico.

**Apoyo administrativo, financiero y jurídico:** Es la gestión administrativa, financiera y jurídica, realizada para apoyar al control técnico

**Desarrollo y aprendizaje:** Es la gestión realizada por la institución para alcanzar la excelencia operacional mediante la innovación, investigación y desarrollo y, mejoramiento continuo

Las líneas de acción para cada una de las perspectivas son las siguientes:

##### 4.1 LÍNEAS DE ACCIÓN<sup>1</sup>

Para cada una de las perspectivas, las Máximas Autoridades definieron las líneas de acción a implementarse en el 2012, lineamientos que fueron utilizados para la formulación del Plan Operativo Anual 2012.

<sup>1</sup>Líneas de Acción definidas por las Máximas Autoridades para el POA 2012, Noviembre 2011

## GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La gestión atención al cliente va a ser fortalecida mediante las siguientes acciones:

- Atender eficientemente a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y a la ciudadanía en general, en sus reclamos, denuncias, sugerencias e información solicitada.
- Incrementar el nivel de conocimiento de la ciudadanía en general sobre la existencia del Centro de Atención y Reclamos y, el servicio que presta.
- Incrementar el nivel de conocimiento de la ciudadanía en general, sobre sus derechos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones más representativos a nivel nacional (telefonía, radio, televisión, internet, etc.)
- Incrementar el nivel de conocimiento técnico y regulatorio de los concesionarios de radiocomunicaciones, respecto al uso del espectro radioeléctrico.
- Incrementar el nivel de conocimiento técnico y regulatorio de los concesionarios de radiodifusión, televisión y sistemas de audio y video por suscripción.
- Incrementar el nivel de conocimiento de la ciudadanía en general, sobre las tarifas que están vigentes en los servicios de telecomunicaciones más representativos a nivel nacional (telefonía, radio, televisión, internet, etc.).
- Incrementar el nivel de conocimiento de la ciudadanía en general sobre los servicios ilegales que se prestan a nivel nacional, especialmente sobre los ciberdelitos efectuados a través del internet.
- Incrementar el nivel de conocimiento de la ciudadanía en general sobre la existencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones y la gestión de control que realiza.

## GESTIÓN DE CONTROL

La gestión de control técnico a los servicios de telecomunicaciones y al uso del espectro radioeléctrico para el año 2012 se va a fundamentar en las siguientes líneas de acción:

- Fortalecer el control técnico en los servicios de telecomunicaciones que lleguen al mayor número de usuarios a nivel nacional (telefonía, radio, televisión, internet, etc.), controlando a todas las empresas que otorgan estos servicios, para que los presten con óptima calidad y a los precios autorizados.
- Fortalecer el control del uso del espectro radioeléctrico
- Optimizar la gestión de control mediante la adquisición e implementación de sistemas automáticos con tecnología de punta.
- Eliminar toda operación de sistemas de comunicación no autorizados que están prestando servicios ilegales y fraudulentos a la ciudadanía en general.
- Incrementar el control del Ciberdelito y los incidentes informáticos

## GESTIÓN DE APOYO

- Incrementar el nivel de ejecución presupuestaria especialmente en lo que tiene que ver con los el cumplimiento del Plan de Inversiones.
- Fortalecer la cultura organizacional a fin de incrementar el rendimiento y motivación del talento humano

- Fortalecer la capacitación del talento humano a través de la implementación de un plan de capacitación que contemple una adecuada programación de cursos, pasantías y talleres alineados a las competencias de cada funcionario y servidor.
- Modernizar los sistemas de contabilidad por centro de costos y remuneraciones de la Institución.
- Fortalecer el liderazgo institucional
- Fortalecer la infraestructura de Tecnología de la Información

## GESTIÓN DE DESARROLLO Y APRENDIZAJE

- Revisar y validar la estrategia institucional y determinar el portafolio de planes y proyectos que permitan implementarla en forma eficaz y eficiente a fin de coadyuvar a alcanzar la excelencia operacional en la gestión.
- Fortalecer la Implementación de la gestión por procesos mediante la ejecución de un sistema de mejoramiento continuo.
- Implementar un sistema de Gestión de la Información
- Fortalecer el equipamiento tecnológico y administrativo del Centro de Información y Reclamos (DIS), para tener una cobertura nacional.
- Fortalecer la investigación e innovación tecnológica.

## PRINCIPALES PLANES Y PROYECTOS

La gestión de la Supertel estará apoyada por los principales planes y proyectos:

PLAN	RESPONSABLE
Plan de Control Técnico - ITC	IGE
Plan Anual de Contrataciones( Inversiones y Adquisiciones)	IGE
Plan de Capacitación	IGE
Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional	IGE
Plan de Tecnología Informática - IGE	IGE
Plan de Incentivos	ITC, IGE, PRG
Plan de Fortalecimiento de Patrocinio Judicial	PRG
Plan de Fortalecimiento del Sistema Documental y Manejo de Archivo -	SGN
Plan de comunicación y difusión externa	STL

Tabla 2: Principales Planes

Fuente: Directrices de las Máximas Autoridades

PROYECTOS	RESPONSABLE
Implementación de un laboratorio de Homologación	DEH
Introducción de nuevas tecnologías, radiodifusión sonora digital -	DRT
Implantación de un Modelo de Gestión por Procesos	DPL
Implementar un Sistema Estadístico	DTI, DPL
Automatización de procesos -	DTI, DPL
Equipamiento para el control -	DIR-TEC
Obras Públicas de infraestructura	IGE
Revisar y Validar la Estrategia Institucional	DPL
Implementar la Sala de Información y Servicio al Ciudadano	DIS

Tabla 3: Principales Proyectos

Fuente: Directrices de las Máximas Autoridades

## 4.2 METAS OPERATIVAS DEL AÑO 2012

Las metas operativas del año 2012 se determinaron coordinando con los Órganos Administrativos de la Institución a través de talleres participativos, tomando como base el cumplimiento del Plan Estratégico 2009-2012, las líneas de acción antes mencionadas y la evaluación del Plan Operativo 2011 al primer semestre, como resultado del consenso se establecieron las siguientes metas operativas para el año 2012:

METAS OPERATIVAS DEFINIDAS EN EL AÑO 2012						
Nº	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	COD.	METAS PRINCIPAL	COD.	METAS OPERATIVAS	RESPONSABLE(S)
1	VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN	1.1	Incrementar anualmente el control tarifario de los servicios de telecomunicaciones hasta llegar al 100% de operadores en el 2012	1.1.1	Efectuar el control tarifario del Servicio Móvil Avanzado (SMA), Servicio de Telefonía Fija (STF), Servicio Portador al 100% de los operadores.	DPS, y Administraciones Regionales
		1.1	Incrementar anualmente el control tarifario de los servicios de telecomunicaciones hasta llegar al 100% de operadores en el 2012	1.1.2	Analizar la evolución de las tarifas de los servicios: Valor Agregado (SVA) Portadores (SPT) al 100% de los permisionarios y de los operadores, hasta diciembre del 2012.	DPS
		1.1	Incrementar anualmente el control tarifario de los servicios de telecomunicaciones hasta llegar al 100% de operadores en el 2012	1.1.5	Realizar el estudio de las tarifas de los Servicios de Televisión pagada para el 100% de los concesionarios hasta diciembre del 2012.	DRT
		1.3	Controlar de manera automática el uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional hasta el 2012.	1.3.1	Determinar el porcentaje de ocupación del espectro radioeléctrico en 11 bandas de UHF hasta diciembre del 2012	DEH y Administraciones Regionales

		1.3	Controlar de manera automática el uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional hasta el 2012.	1.3.2	Monitorear el 10% de los contratos de los concesionarios de radiocomunicaciones, radiodifusión y televisión para del cumplimiento de los parámetros técnicos (frecuencia, ancho de banda) establecidos en dichos contratos hasta diciembre del 2012.	DEH ADMINISTRACIONES REGIONALES
		1.4	Reforzar anualmente la infraestructura tecnológica para la erradicación del fraude en telecomunicaciones.	1.4.1	Implementar en su primera etapa un centro de control del cyberdelito y de incidentes informáticos. (CSIRT) hasta el mes de diciembre del 2012	DIE
		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.	1.5.1	Disminuir en un 5% el ingreso de tráfico de voz ilegal en el País, hasta el mes de diciembre del 2012	DIE, 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.	1.5.2	Investigar y eliminar la operación del 100% de estaciones no autorizadas detectadas de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción hasta el mes de diciembre del 2012	DIE, DPS, DRT, DIS, ADMINISTRACIONES REGIONALES
		1.6	Implementar procesos de auditoría, intervención y vigilancia a las operadoras, concesionarios y permisionarios, a partir del 2009, conforme a la normativa correspondiente	1.6.1	Realizar seis auditorías una para el control del fraude y cuatro para el control técnico, hasta Diciembre del año 2012.	DIE, DPS, DEH y Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.1	Verificar el cumplimiento del 100% de los índices de calidad de los Servicios de telecomunicaciones (SMA; STF, SVA y Portadores), establecidos en los títulos habilitantes, hasta diciembre del 2012	DPS y Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.2	Incrementar la solución de los problemas de calidad del servicio de las operadoras de SMA en un 25% y del STF en un 75%, detectados y reportados por las administraciones regionales en el año 2012.	DPS y Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.3	Disminuir el 5% en el tiempo medio de respuesta entre fallas, presentado en cada uno de los Servicio: Móvil Avanzado (SMA), Telefonía Fija (STF), hasta diciembre del 2012.	DPS y Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.4	Vigilar que los operadores CONECEL y OTECEL instalen CAUs para atención de reclamos: al menos uno en cada provincia; uno en cada ciudad que tenga más de 50.000 habitantes; y, un CAU por cada 200.000 habitantes adicionales, hasta diciembre del 2012.	DPS, DIS y Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.5	Verificar que el 100% de reclamos presentados a los operadores de los servicios: Móvil Avanzado (SMA), Telefonía Fija (STF) sean solucionados en un plazo inferior a 15.	DPS, DIS y Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.6	Verificar el cumplimiento del 100% los planes de expansión de los operadores de los Servicios: Móvil Avanzado (SMA), Telefonía Fija (STF) del año 2012.	DPS, DIS y Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.7	Conseguir el 100% de los informes requeridos para renovar los permisos del servicio de valor agregado cuya fecha de vencimiento sea de abril a diciembre del 2012 y primer trimestre de 2013.	DPS, ADMINISTRACIONES REGIONALES
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.8	Lograr que el 100% de cuentas entregadas a instituciones educativas se mantengan disponibles para su acceso.	DPS y Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.9	Lograr una disminución del 30% de las llamadas falsas efectuadas a los servicios de emergencia del Ecuador a los números 101, 102, 131, y 911, durante el año 2012. en 24 localidades a nivel nacional.	DPS
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.10	Verificar que al menos en cuatro nuevas localidades con menos de 50000 habitantes, de cada provincia las operadoras otorguen acceso a los números de emergencia de acuerdo a la normativa vigente hasta diciembre del 2012.	DPS, DIS y Administraciones Regionales

		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.11	Controlar que el 100% de los concesionarios de Radiodifusión sonora FM y de Televisión abierta de Quito, Guayaquil, Cuenca, Riobamba, Portoviejo y Puerto Ayora, cumplan con el nivel de calidad de la recepción de la señal, establecida en el contrato de concesión hasta diciembre del 2012.	DRTy Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.12	Lograr que el 100% de interferencias perjudiciales del espectro radioeléctrico sean solucionadas hasta diciembre del 2012.	DEH, DRT, DIC, DIS, y Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.13	Lograr que el 100% de estaciones de radiodifusión y televisión y audio y video por suscripción, cuyos contratos fueron suscritos entre diciembre de 2010 y noviembre de 2011 y que operan con los parámetros autorizados, suscriban sus actas de puesta en operación.	DRTy Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.14	Lograr que el 100% de estaciones de radiodifusión y televisión y audio y video por suscripción, cuyos contratos se vencen en el año 2012, y que operan con los parámetros autorizados, renueven sus contratos de concesión	DRTy Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.15	Verificar que: El 100% de los nuevos contratos de concesión de los sistemas de radiocomunicaciones, cuyos contratos fueron suscritos entre diciembre de 2010 y noviembre de 2011 inicien sus operaciones. Y el 100% de los registros de inhibidores operen con las características autorizadas y generar el respectivo informe. Atender el 100% de las solicitudes de medición de RNI	DEH y Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.16	Verificar el cumplimiento del 100% de las disposiciones legales y reglamentarias de las estaciones de radiodifusión y Televisión, respecto de cadenas y exclusividades hasta diciembre del 2012.	DRT, Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.17	Gestionar para que el 100% de los transmisores de las estaciones de radiodifusión sonora AM se ubiquen fuera del perímetro urbano, en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Riobamba y Portoviejo.	DRTy Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.18	Verificar el cumplimiento del 100% de las resoluciones de juzgamiento emitidas a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión, sistemas de audio y video por suscripción y radiocomunicaciones del periodo Octubre de 2011 a Septiembre de 2012	DPS, DRT, DJT, DJR, DIC, y Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.19	Certificar la medición de cuatro (4) parámetros de calidad del Servicio Móvil Avanzado (SMA)	DPS, Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.20	Verificar la implementación de la III Fase del Plan Técnico Fundamental de Numeración.	DPS, Administraciones Regionales
		1.7	Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones	1.7.21	Efectuar la verificación del cumplimiento de la normativa vigente (leyes, reglamentos, títulos habilitantes, entre otras) de los operadores de los Servicios de Telecomunicaciones. ( 100% sma, 100% fijas, 100% SVA)	DPS, Administraciones Regionales
		1.8	Crear hasta septiembre de 2009, un centro de investigación, desarrollo, innovación y transferencia tecnológica	1.8.1	Implementar el laboratorio de homologación hasta diciembre de 2012.	DEH
		1.9	Implementar hasta el 2010 un sistema autónomo de medición de los servicios móviles.	1.9.1	Lograr mejorar la calidad del servicio en 12 localidades donde se encuentran instalados los equipos de medición del SAMM.	DPS, Administraciones Regionales
		1.10	Automatizar hasta el 2010 el ingreso de información por parte de permisionarios y concesionarios de los servicios de telecomunicaciones.	1.10.1	Lograr el ingreso en línea de información para SIETEL de los servicios de: Valor Agregado (SVA= 40%) y Portadores (SPT= 90%), hasta diciembre de 2012.	DPS, Administraciones Regionales

2	IMPULSAR LA MIGRACIÓN A LA TELEVISIÓN Y RADIODIFUSIÓN DIGITAL.	2.4	Intervenir en la investigación de la introducción de nuevas tecnologías, radiodifusión sonora digital	2.4.1.	Contar hasta septiembre de 2012 con el informe técnico de las pruebas técnicas realizadas sobre el estándar DRM de Radiodifusión Digital sonora AM	DRT
3	ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	3.1	Implementar hasta el 2011 la Gestión por Procesos.	3.1.1	Implementar al 100% la gestión por procesos hasta el 2012	DTI Y DPL
		3.3	Implantar desde el año 2009 el Proceso de Mejoramiento Continuo.	3.3.1	Formular el compendio estadístico institucional hasta agosto del 2012	DPL Y DTI
		3.3	Implantar desde el año 2009 el Proceso de Mejoramiento Continuo.	3.3.4	Revizar y validar la estrategia institucional y determinar el portafolio de planes y proyectos que permitan implementarla en forma eficaz y eficiente a fin de coadyuvar a alcanzar la excelencia operacional en la gestión, hasta el 30 de junio de 2012	DPL
		3.3	Implantar desde el año 2009 el Proceso de Mejoramiento Continuo.	3.3.5	Elaborar y ejecutar el 100% del Plan de Fortalecimiento del Sistema Documental y Manejo de Archivo durante el año 2012.	SGN, DTI
4	COADYUVAR AL FORTALECIMIENTO DEL MARCO JURÍDICO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES, DE CONFORMIDAD CON LA NORMA CONSTITUCIONAL			4.1	Atender el 100% de los trámites contemplados en el Plan de Patrocinio Judicial hasta diciembre del 2012	PRG
				4.2	Actualizar el sistema informático de Patrocinio judicial hasta el primer semestre del 2012	DTI, PRG, Administraciones Regionales
5	ATENDER DE MANERA SOLVENTE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN.	5.1	Promover la educación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos y acciones.	5.1.1	Incrementar el 10% el nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios: móvil avanzado (SMA), Telefonía Fijas (STF) Valor Agregado (SVA), Portadores, Cibercrimitos y del servicio de Audio y video por suscripción con respecto a las condiciones y tarifas ofertadas por las operadoras, sobre la línea base de la última encuesta del año 2011.	DPS, DIC, DIS, ADMINISTRACIONES REGIONALES
		5.1	Promover la educación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos y acciones.	5.1.4	Incrementar el nivel de conocimiento técnico y regulatorio del 30% de concesionarios y usuarios de los servicios de radiocomunicaciones, respecto al uso del espectro radioeléctrico, sobre la línea base de la última encuesta del año 2011.	DEH, DIC, DIS, y Administraciones Regionales
		5.1	Promover la educación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos y acciones.	5.1.5	Incrementar el nivel de conocimiento técnico y regulatorio del 30% de concesionarios de radiodifusión, televisión y sistemas de audio y video por suscripción, sobre la línea base de la última encuesta del año 2011.	DRT, DIC, DIS, y Administraciones Regionales
		5.1	Promover la educación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos y acciones.	5.1.6	Incrementar en el 10% el nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos	DPS, DIC, DIS, y Administraciones Regionales
		5.1	Promover la educación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos y acciones.	5.1.7	Implantar hasta el 2012 el portal de servicios de telecomunicaciones del Ecuador	DTI, IRS, DIS
		5.1	Promover la educación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos y acciones.	5.1.8	Automatizar al menos 5 trámites externos prioritarios que se gestionan en la SUPERTEL los usuarios de telecomunicaciones	DTI, ITC, DPL
		5.1	Promover la educación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos y acciones.	5.1.9	Implementar un sistema geográfico de de los servicios de telecomunicaciones y del uso del espectro radioeléctrico hasta diciembre de 2012	DTI, DPS, DRT, DEH
		5.2	Fortalecer el equipamiento tecnológico y administrativo del Centro de Información y Reclamos (DIS), para tener una cobertura nacional hasta el 2012	5.2.1	Implementar la "Sala de Información y Servicio al Ciudadano a nivel nacional" hasta diciembre de 2012	DIS
		5.3	Lograr que el 60% de la población conozca e identifique al Centro de Información y Reclamos (DIS).	5.3.1	Informar a la ciudadanía para que conozca e identifique los servicios del CIR en el 100% de las Encuestas realizadas en la medición de los servicios de telecomunicaciones de las diferentes Unidades, Delegaciones e Intendencias	DIS
		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.	5.5.1	Atender y resolver eficazmente el 100% de reclamos, sugerencias, denuncias y pedidos de información presentados por los usuarios del sector de telecomunicaciones.	DIS

6	POSICIONAR A LA SUPERTEL COMO EL ORGANISMO TÉCNICO DE VIGILANCIA, AUDITORÍA, INTERVENCIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.	6.1	Lograr hasta el 2012 que el 60% de la población del país identifique a la Institución.	6.1.1	Elaborar y Ejecutar el 100% el plan de comunicación y difusión externo hasta diciembre de 2012	DIC, STL, ITC
7	FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL	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.	7.1.1	Ejecutar el 100% de las adquisiciones de bienes y servicios contempladas en el Plan Anual de Contrataciones 2012, hasta diciembre del 2012	Todos los Organos Administrativos responsables de las inversiones y adquisiciones de bienes y servicios
		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.	7.1.2	Ejecutar el 100% del presupuesto del año 2012	DFA
		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.	7.1.3	Actualizar e implementar al 100% del Plan Tecnológico de la Institución hasta diciembre del 2012.	DTI
		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.	7.1.4	Automatizar 4 procesos institucionales priorizados por la Máxima Autoridad hasta diciembre de 2012	DTI, DPL y Organos Administrativos involucrados
		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.	7.1.5	Implantar el sistema de estadísticas e indicadores Institucionales hasta noviembre del 2012	DTI, DPL y Organos Administrativos involucrados
		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.	7.1.6	Implementar un nuevo sistema de Inspecciones y monitoreo integrado con los sistemas actuales (SAMM, SACER SIRATV, etc), hasta diciembre del 2012.	DTI, DEH, DPS, DRT, DPL, Administraciones Regionales
		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.	7.1.7	Elaborar y ejecutar el 100% del Plan de Mitigación de Riesgos Institucional.	Todos los Organos Administrativos responsables de la ejecución del Plan
8	ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL CON TALENTO HUMANO ALTAMENTE CALIFICADO Y COMPROMETIDO CON LA SUPERTEL Y LA SOCIEDAD	8.1	Contar con el 100% del talento humano identificado con los fines institucionales, con sentido de compromiso y pertenencia, motivado, incentivado, capacitado y productivo.	8.1.1	Elaborar el Plan de Cultura Organizacional e implementarlo el 100% de los 6 componentes (Capacitación, Escuela de Liderazgo, Incentivos, Evaluación del Desempeño, Medición del Clima Organizacional y Actualizar el Manual de clasificación de Puestos ) hasta diciembre del 2012	DTH, DPL, DTI
				8.1.2	Integrar hasta el primer semestre 2012 un grupo multidisciplinario que impulse la investigación y desarrollo de los nuevos servicios de Telecomunicaciones	ITC, Organos Administrativos agregadores de valor concentrados y desconcentrados

Tabla 4: Metas Operativas 2012  
Fuente: POA 2012

Para el cumplimiento de cada meta operativa se establecieron los lineamientos necesarios a fin de que los Órganos Administrativos los tomen como base en sus planes de trabajo del

año 2012 y puedan ejecutarlos en forma eficiente, el detalle se encuentra en el anexo 1 "Matriz del Plan operativo 2012".

### 4.3 PLANES Y PROYECTOS

Para coadyuvar a alcanzar la obtención de las metas operativas, los Órganos Administrativos van a ejecutar en el año 2012 planes y proyectos cuyo detalle es el siguiente:

PLANES Y PROYECTOS DEFINIDOS PARA EL AÑO 2012		
COD.	METAS OPERATIVAS	PLAN O PROYECTO
1.1.1	Efectuar el control tarifario del Servicio Móvil Avanzado (SMA), Servicio de Telefonía Fija (STF), Servicio Portador al 100% de los operadores.	Plan Nacional de Control Técnico
1.1.2	Analizar la evolución de las tarifas de los servicios: Valor Agregado (SVA) Portadores (SPT) al 100% de los permisionarios y de los operadores, hasta diciembre del 2012.	Plan Nacional de Control Técnico
1.1.5	Realizar el estudio de las tarifas de los Servicios de Televisión pagada para el 100% de los concesionarios hasta diciembre del 2012.	Plan Nacional de Control Técnico
1.3.1	Determinar el porcentaje de ocupación del espectro radioeléctrico en 11 bandas de UHF hasta diciembre del 2012	Plan Nacional de Control Técnico
1.3.2	Monitorear el 10% de los contratos de los concesionarios de radiocomunicaciones, radiodifusión y televisión para del cumplimiento de los parámetros técnicos (frecuencia, ancho de banda) establecidos en dichos contratos hasta diciembre del 2012.	Plan Nacional de Control
1.4.1	Implementar en su primera etapa un centro de control del cyberdelito y de incidentes informáticos. (CSIRT) hasta el mes de diciembre del 2012	Plan Nacional de Control Técnico
1.5.1	Disminuir en un 5% el ingreso de tráfico de voz ilegal en el País, hasta el mes de diciembre del 2012	Plan Nacional de Control Técnico
1.5.2	Investigar y eliminar la operación del 100% de estaciones no autorizadas detectadas de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción hasta el mes de diciembre del 2012	Plan Nacional de Control Técnico
1.6.1	Realizar cuatro auditorías una para el control del fraude y tres para el control técnico, hasta Diciembre del año 2012.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.1	Verificar el cumplimiento del 100% de los índices de calidad de los Servicios de telecomunicaciones (SMA; STF, SVA y Portadores), establecidos en los títulos habilitantes, hasta diciembre del 2012	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.2	Incrementar la solución de los problemas de calidad del servicio de las operadoras de SMA en un 15% y del STF en un 75%, detectados y reportados por las administraciones regionales en el año 2012.	Plan Nacional de control
1.7.3	Disminuir el 5% en el tiempo medio de respuesta entre fallas, presentado en cada uno de los Servicio: Móvil Avanzado (SMA), Telefonía Fija (STF), hasta diciembre del 2012.	Plan Nacional de control
1.7.4	Vigilar que los operadores CONECEL y OTECEL instalen CAUs para atención de reclamos: al menos uno en cada provincia; uno en cada ciudad que tenga más de 50.000 habitantes; y, un CAU por cada 200.000 habitantes adicionales, hasta diciembre del 2012.	Plan Nacional de Control Técnico

1.7.5	Verificar que el 100% de reclamos presentados a los operadores de los servicios: Móvil Avanzado (SMA), Telefonía Fija (STF) sean solucionados en un plazo inferior a 15.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.6	Verificar el cumplimiento del 100% los planes de expansión de los operadores de los Servicios: Móvil Avanzado (SMA), Telefonía Fija (STF) del año 2012.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.7	Conseguir el 100% de los informes requeridos para renovar los permisos del servicio de valor agregado cuya fecha de vencimiento sea de abril a diciembre del 2012 y primer trimestre de 2013.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.8	Lograr que el 100% de cuentas entregadas a instituciones educativas se mantengan disponibles para su acceso.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.9	Lograr una disminución del 30% de las llamadas falsas efectuadas a los servicios de emergencia del Ecuador a los numeros 101, 102, 131, y 911, durante el año 2012. en 24 localidades a nivel nacional.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.10	Verificar que al menos en cuatro nuevas localidades con menos de 50000 habitantes, de cada provincia las operadoras otorguen acceso a los números de emergencia de acuerdo a la normativa vigente hasta diciembre del 2012.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.11	Controlar que el 100% de los concesionarios de Radiodifusión sonora FM y de Televisión abierta de Quito, Guayaquil, Cuenca, Riobamba, Portoviejo y Puerto Ayora, cumplan con el nivel de calidad de la recepción de la señal, establecida en el contrato de concesión hasta diciembre del 2012.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.12	Lograr que el 100% de interferencias perjudiciales del espectro radioeléctrico sean solucionadas hasta diciembre del 2012.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.13	Lograr que el 100% de estaciones de radiodifusión y televisión y audio y video por suscripción, cuyos contratos fueron suscritos entre diciembre de 2010 y noviembre de 2011 y que operan con los parámetros autorizados, suscriban sus actas de puesta en operación.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.14	Lograr que el 100% de estaciones de radiodifusión y televisión y audio y video por suscripción, cuyos contratos se vencen en el año 2012, y que operan con los parámetros autorizados, renueven sus contratos de concesión	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.15	Verificar que: El 100% de los nuevos contratos de concesión de los sistemas de radiocomunicaciones, cuyos contratos fueron suscritos entre diciembre de 2010 y noviembre de 2011 inicien sus operaciones. Y el El 100% de los registros de inhibidores operen con las características autorizadas y generar el respectivo informe. Atender el 100% de las solicitudes de medición de RNI	Plan Nacional de Control
1.7.16	Verificar el cumplimiento del 100% de las disposiciones legales y reglamentarias de las estaciones de radiodifusión y Televisión, respecto de cadenas y exclusividades hasta diciembre del 2012.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.17	Gestionar para que el 100% de los transmisores de las estaciones de radiodifusión sonora AM se ubiquen fuera del perímetro urbano, en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Riobamba y Portoviejo.	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.18	Verificar el cumplimiento del 100% de las resoluciones de juzgamiento emitidas a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión, sistemas de audio y video por suscripción y radiocomunicaciones del periodo Octubre de 2011 a Septiembre de 2012	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.19	Certificar la medición de cuatro (4) parámetros de calidad del Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Plan Nacional de Control Técnico
1.7.20	Verificar la implementación de la III Fase del Plan Técnico Fundamental de Numeración.	Plan Nacional de Control Técnico

1.7.21	Efectuar la verificación del cumplimiento de la normativa vigente (leyes, reglamentos, títulos habilitantes, entre otras) de los operadores de los Servicios de Telecomunicaciones. ( 100% sma, 100% fijas, 100% SVA)	Plan de Trabajo Anual
1.8.1	Implementar el laboratorio de homologación hasta diciembre de 2012.	Proyecto Implementación de un Laboratorio de Homologación
1.9.1	Lograr mejorar la calidad del servicio en 12 localidades donde se encuentran instalados los equipos de medición del SAMM.	Plan Nacional de Control Técnico
1.10.1	Lograr el ingreso en línea de información para SIETEL de los servicios de: Valor Agregado (SVA= 40%) y Portadores (SPT= 90%), hasta diciembre de 2012.	Plan Nacional de Control Técnico
2.4.1	Contar hasta septiembre de 2012 con el informe técnico de las pruebas técnicas realizadas sobre el estándar DRM de Radiodifusión Digital sonora AM	Proyecto: pruebas técnicas para la introducción de nuevas tecnologías, radiodifusión sonora digital
3.1.1	Implementar al 100% la gestión por procesos hasta el 2012	Proyecto de levantamiento y documentación de procesos y procedimientos
3.3.1	Formular el compendio estadístico institucional hasta agosto del 2012	Proyecto Implementar un Sistema Estadístico
3.3.4	Revizar y validar la estrategia institucional y determinar el portafolio de planes y proyectos que permitan implementarla en forma eficaz y eficiente a fin de coadyuvar a alcanzar la excelencia operacional en la gestión, hasta el 30 de junio de 2012	Proyecto Revizar y Validar la Estrategia Institucional
	Elaborar y ejecutar el 100% del Plan de Fortalecimiento del Sistema Documental y Manejo de Archivo durante el año 2012.	Plan de Fortalecimiento del Sistema Documental y Manejo de Archivo.
4.1	Atender el 100% de los trámites contemplados en el Plan de Patrocinio Judicial hasta diciembre del 2012	Plan de Patrocinio Judicial
4.2	Actualizar el sistema informático de Patrocinio judicial hasta el primer semestre del 2012	Sistema Informático de Patrocinio Judicial
5.1.1	Incrementar el 10% el nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios: móvil avanzado (SMA), Telefonía Fijas (STF) Valor Agregado (SVA), Portadores, Cibercrimitos y del servicio de Audio y video por suscripción con respecto a las condiciones y tarifas ofertadas por las operadoras, sobre la línea base de la última encuesta del año 2011.	Plan de Educación a los Usuarios y concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones y del Espectro Radioeléctrico
5.1.4	Incrementar el nivel de conocimiento técnico y regulatorio del 30% de concesionarios y usuarios de los servicios de radiocomunicaciones, respecto al uso del espectro radioeléctrico, sobre la línea base de la última encuesta del año 2011.	Plan de Educación a los Usuarios y concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones y del Espectro Radioeléctrico
5.1.5	Incrementar el nivel de conocimiento técnico y regulatorio del 30% de concesionarios de radiodifusión, televisión y sistemas de audio y video por suscripción, sobre la línea base de la última encuesta del año 2011.	Plan de Educación a los Usuarios y concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones y del Espectro Radioeléctrico
5.1.6	Incrementar en el 10% el nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos	Plan de Educación a los Usuarios y concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones y del Espectro Radioeléctrico
5.1.7	Implantar hasta el 2012 el portal de servicios de telecomunicaciones del Ecuador	Portal de servicios de telecomunicaciones
5.1.8	Automatizar al menos 5 trámites externos prioritarios que se gestionan en la SUPERTEL los usuarios de telecomunicaciones	Automatización de los trámites externos

5.1.9	Implementar un sistema geográfico de calidad de servicio de SMA hasta diciembre de 2012	Desarrollo del sistema geográfico de calidad de servicio SMA
5.2.1	Implementar la "Sala de Información y Servicio al Ciudadano a nivel nacional" hasta diciembre de 2012	Proyecto Implementar la Sala de Información y Servicio al Ciudadano
5.3.1	Informar a la ciudadanía para que conozca e identifique los servicios del CIR en el 100% de las Encuestas realizadas en la medición de los servicios de telecomunicaciones de las diferentes Unidades, Delegaciones e Intendencias	Plan de Educación a los Usuarios y concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones y del Espectro Radioeléctrico
5.5.1	Atender y resolver eficazmente el 100% de reclamos, sugerencias, denuncias y pedidos de información presentados por los usuarios del sector de telecomunicaciones.	Plan Nacional de Control Técnico
6.1.1	Elaborar y Ejecutar el 100% el plan de comunicación y difusión externo hasta diciembre de 2012	Plan de difusión y comunicación
7.1.1	Ejecutar el 100% de las adquisiciones de bienes y servicios contempladas en el Plan Anual de Contrataciones 2012, hasta diciembre del 2012	Adquisiciones de bienes y contrataciones de servicios
7.1.2	Ejecutar el 100% del presupuesto del año 2012	Ejecución presupuestaria 2012
7.1.3	Actualizar e implementar al 100% del Plan Tecnológico de la Institución hasta diciembre del 2012.	Plan Tecnológico
7.1.4	Automatizar 4 procesos institucionales priorizados por la Máxima Autoridad hasta diciembre de 2012	Automatización de procesos
7.1.5	Implantar el sistema de estadísticas e indicadores Institucionales hasta noviembre del 2012	Sistema Estadístico
7.1.6	Implementar un nuevo sistema de Inspecciones y monitoreo integrado con los sistemas actuales (SAMM, SACER SIRATV, etc), hasta diciembre del 2012.	Sistema de Inspecciones y monitoreo integrado con los sistemas actuales (SAAM, SACER SIRATV, etc)
7.1.7	Elaborar y ejecutar el 100% del Plan de Mitigación de Riesgos Institucional.	Plan de Mitigación de Riesgos Institucional.
8.1.1	Elaborar el Plan de Cultura Organizacional e implementarlo el 100% de los 6 componentes (Capacitación, Escuela de Liderazgo, Incentivos, Evaluación del Desempeño, Medición del Clima Organizacional y Actualizar el Manual de clasificación de Puestos ) hasta diciembre del 2012	Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional -Plan de Incentivos
8.2.1	Integrar hasta el primer semestre 2012 un grupo multidisciplinario que impulse la investigación y desarrollo de los nuevos servicios de Telecomunicaciones	Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional -Plan de Incentivos

## 5. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

La evaluación del Plan Operativo 2012 se la va a realizar con una periodicidad semestral, a través del seguimiento y medición del cumplimiento de toda la gestión institucional y el impacto hacia el cliente y usuario externo e interno con el cumplimiento de las metas operativas 2012.

Para el efecto se diseñó una metodología de un sistema de indicadores relacionados entre sí, que partiendo de los resultados que se obtienen en la evaluación de los Planes de Trabajo de todos los Órganos Administrativos, permiten evaluar el cumplimiento de las metas operativas; y, con ello el cumplimiento de los objetivos institucionales del Plan Operativo 2012 desde sus diferentes perspectivas y ejes principales.

El sistema de indicadores está clasificado en:

## 5.1 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión están diseñados para medir el cumplimiento de toda la gestión institucional desarrollada a través de la ejecución de los planes de trabajo de todos los Órganos Administrativos.

La gestión institucional está sintetizada en el siguiente cuadro:

PLAN OPERATIVO 2012	PERSPECTIVAS	EJES PRINCIPALES
GESTIÓN INSTITUCIONAL	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Atención de Reclamos, Denuncias y Sugerencias
		Educación al cliente
	GESTIÓN DE CONTROL TÉCNICO	Tarifas
		Espectro radioeléctrico
		Calidad de los servicios
		Fraude
		Obligaciones Sociales
		Obligaciones Contractuales
		Auditorías Técnica
	GESTIÓN DE APOYO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Gestión Informática
		Gestión Administrativa Financiera y jurídica
		Gestión de Difusión y comunicación externa
	GESTIÓN DE DESARROLLO Y APRENDISAJE	Calidad Total
		Empoderamiento y capacitación al recurso humano
Innovación Tecnológica		

**Tabla 5: Sistema de Indicadores de Gestión**  
Fuente: POA 2012

Sobre la base de los ejes principales se calcularán los indicadores diseñados para medir la gestión institucional están detallados en el siguiente cuadro:

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PLAN OPERATIVO 2012					
PLAN OPERATIVO		PERSPECTIVAS		EJES PRINCIPALES	
NOMBRE	FÓRMULA	NOMBRE	FÓRMULA	NOMBRE	FORMULA
EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	IGI= xIGCL+yGC+zIGA uIGDA=	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	IGCL= (I1+I2) / 2	Atención de Reclamos, Denuncias y Sugerencias	I1=SPIPT
				Educación al cliente	I2=SPIPT
				Tarifas	I3=SPIPT
				Espectro radioeléctrico	I4=SPIPT
				Calidad de los servicios	I5=SPIPT
				Fraude	I6=SPIPT
				Obligaciones Sociales	I7=SPIPT
				Obligaciones Contractuales	I8=SPIPT
				Auditorías Técnica	I9=SPIPT
				Gestión Informática	I10=SPIPT
				Gestión Administrativa Financiera y jurídica	I11=SPIPT
				Gestión de Difusión y comunicación externa	I12=SPIPT
				Calidad Total	I13=SPIPT
				Empoderamiento y capacitación al recurso humano	I14=SPIPT
				Innovación Tecnológica	I15=SPIPT
		GESTIÓN DE CONTROL TÉCNICO	IGC= (I3+I4+I5+I6+I7+I8+I9) / 7		
		GESTIÓN DE APOYO ADMINISTRATIVO FINANCIERO	IGA= (I10+I11+I12) / 3		
		GESTIÓN DE SARROLLO Y APRENDISAJE	IGDA=(I13+I14+I15) / 3		

**Tabla 6: Sistema de Indicadores de Gestión**  
Fuente: POA 2012

La obtención de los indicadores de cada eje principal es el resultado del promedio del valor obtenido de los indicadores que miden el cumplimiento de las metas específicas alineadas al mismo, de los planes de trabajo de los Órganos Administrativos de la Institución.

Los indicadores que miden el cumplimiento de cada perspectiva, es el resultado del promedio del valor obtenido de los indicadores que miden el cumplimiento de los ejes principales que aportan a cada uno de ellos.

La ponderación de los indicadores de las perspectivas se la realiza en función de los siguientes parámetros:

- a) Recursos que utilizan,
- b) Importancia estratégica y
- c) Importancia que representa en la imagen de la institución.

La evaluación de la gestión del Plan Operativo 2012, es el resultado del promedio ponderado del valor obtenido de los indicadores que miden el cumplimiento de las perspectivas planteadas.

Adicionalmente se evaluará el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante la suma promedio del cumplimiento de las metas operativas que aportan a cada uno de los mismos.

## 5.2 INDICADORES DE IMPACTO

Los indicadores de impacto miden el impacto que la gestión realizada tiene en el cumplimiento de las metas operativas del presente plan. Estos indicadores están resumidos en el siguiente cuadro:

COD.	METAS OPERATIVAS	INDICADOR DE LA META	
		NOMBRE	FÓRMULA
1.3.1	Determinar el porcentaje de ocupación del espectro radioeléctrico en 11 bandas de UHF hasta diciembre del 2012	Efectividad en el cumplimiento de la ocupación del espectro	<p><b>Parámetros:</b> IOER_nacional: Informe de Ocupación del Espectro Radioeléctrico a nivel nacional.</p> <p><b>Fórmula:</b> IOER_nacional = Sumatoria IOER_regional</p>
1.5.1	Disminuir en un 5% el ingreso de tráfico de voz ilegal en el País, hasta el mes de diciembre del 2012	Ingreso de Tráfico de voz ilegal ( minutos )	<p><b>Fórmula</b> DTIV=(TIV 2012-TI V 2011)/TIV 2011))*100</p> <p><b>Parámetros:</b> DTIV=Disminución del tráfico ilegal de voz en un período de tiempo TIV = Tráfico ilegal de voz en el segundo semestre</p>
1.7.2	Incrementar la solución de los problemas de calidad del servicio de las operadoras de SMA en un 15% y del STF en un 75%, detectados y reportados por las administraciones regionales en el año 2012.	Efectividad en el cumplimiento de los índices de calidad de los servicios de telecomunicaciones	<p>ESPCST= Suma Promedio % de cumplimiento (SMA+ STF+SVA+Portadores)+ Línea base al 31 diciembre de 2011</p> <p>ESPCST= Efectividad en el Cumplimiento de los Problemas de calidad de servicios de telecomunicaciones</p>
1.7.3	Disminuir el 5% en el tiempo medio de respuesta entre fallas, presentado en cada uno de los Servicio: Móvil Avanzado (SMA), Telefonía Fija (STF), hasta diciembre del 2012.	Efectividad en la disminución del tiempo medio de respuesta entre fallas, presentado en los Servicios de Telecomunicaciones.	<p>EDTMRFST= Suma Promedio % de cumplimiento (SMA+ STF)- Línea base a diciembre de 2011</p> <p>ESPCST= Efectividad en el Cumplimiento de los Problemas de calidad de servicios de telecomunicaciones</p>
1.7.5	Verificar que el 100% de reclamos presentados a los operadores de los servicios: Móvil Avanzado (SMA), Telefonía Fija (STF) sean solucionados en un plazo inferior a 15.	Efectividad en la solución de reclamos en menos de 15 días de los servicios de telecomunicaciones.	<p><b>Fórmula</b> ESRST = (NRS&lt;15días/NTR)*100</p> <p><b>Parámetros</b> ESRST= Reclamos solucionados de los Servicios de telecomunicaciones NRS&lt;15días= Número de reclamos solucionados en &lt;15 días NTR= Número Total de reclamos presentados a nivel Nacional</p>
1.7.6	Verificar el cumplimiento del 100% los planes de expansión de los operadores de los Servicios: Móvil Avanzado (SMA), Telefonía Fija (STF) del año 2012.	Efectividad en el Cumplimiento de los planes de expansión de los operadores de los servicios de telecomunicaciones	<p><b>Fórmula</b> ECPE- ST= NPEV/NTPE</p> <p><b>Parámetros</b> IPETF= Índice de Planes de Expansión de Telefonía Fija NPEV= Número de Operadoras que cumplen con los Planes de Expansión Verificados NTPE= Número Total de Operadoras</p>
1.7.8	Lograr que el 100% de cuentas entregadas a instituciones educativas se mantengan disponibles para su acceso.	Porcentaje de cuentas educativas disponibles para su acceso	<p><b>Fórmula</b> PCDA= 100*CDA/CTEIE</p> <p><b>Parámetros</b> PCDA: Porcentaje de cuentas disponibles para su acceso CDA: Cuentas disponibles para su acceso CTEIE: Cuentas totales entregadas a instituciones educativas</p>

COD.	METAS OPERATIVAS	INDICADOR DE LA META	
		NOMBRE	FÓRMULA
1.7.9	Lograr una disminución del 30% de las llamadas falsas efectuadas a los servicios de emergencia del Ecuador a los números 101, 102, 131, y 911, durante el año 2012. en 24 localidades a nivel nacional.	Efectividad en la disminución de llamadas falsas efectuadas a los servicios de emergencia ( LFSE )	<p><b>Fórmula</b>  <math>EDNFSE = *100( NFSE1 - NFSE 2 ) / NLT</math></p> <p><b>Parámetros</b>                      DNFSE: Disminución del número de Llamadas Falsas a los Servicios de Emergencia                      NFSE1: Número de llamadas falsas a Servicios de de Emergencia a dic 2012.                      NFSE 2: Número de llamadas falsas a Servicios de de Emergencia a dic 2011.                      NLT: número de llamadas totales</p>
1.7.10	Verificar que al menos en cuatro nuevas localidades con menos de 50000 habitantes, de cada provincia las operadoras otorguen acceso a los números de emergencia de acuerdo a la normativa vigente hasta diciembre del 2012.	Efectividad e la verificación de las Localidades con acceso a números de emergencia ( LCNE )	<p><b>Fórmula</b>  <math>EVLANE = SUM(LCANEP i /4)/24</math></p> <p>i = 1, 2, ...,24--&gt; provincias</p> <p><b>Parámetros</b>                      EVLANE = Efectividad de Localidades con acceso a números de emergencia                      LCANEP= Localidades con acceso a números de emergencia de la provincia</p> <p>i = 1, 2, ...,24--&gt; provincias</p>
1.7.12	Lograr que el 100% de interferencias perjudiciales del espectro radioeléctrico sean solucionadas hasta diciembre del 2012.	Solución a los problemas de interferencias perjudiciales del espectro radioeléctrico	<p><b>Fórmula</b>  <math>SPI = ( NPIS/NPIDR ) *100</math></p> <p><b>Parámetros:</b>                      SPI = Solución de Problemas de Interferencias Solucionados                      NPIS= Número de Problemas de Interferencia Detectados o Reportados                      NPIDR= Número de Problemas de Interferencia Detectados o Reportados</p>
5.1.1	Incrementar el 10% el nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios: móvil avanzado (SMA), Telefonía Fijas (STF) Valor Agregado (SVA), Portadores, Cibercrimitos y del servicio de Audio y video por suscripción con respecto a las condiciones y tarifas ofertadas por las operadoras, sobre la línea base de la última encuesta del año 2011.	Nivel de Conocimiento del usuario de los Servicios de Telefonía Móvil ( NCUT -TF )	<p><b>Fórmula</b> <math>INCTsma = NCTsma - dic2012 - NCTsma - dic 2011</math></p> <p><b>Parámetros</b>                      INCT: Incremento en el Nivel de Conocimiento de Tarifas de SMA                      NCT: Nivel de Conocimiento de Tarifas SMA</p>
5.1.4	Incrementar el nivel de conocimiento técnico y regulatorio del 30% de concesionarios y usuarios de los servicios de radiocomunicaciones, respecto al uso del espectro radioeléctrico, sobre la línea base de la última encuesta del año 2011.	Nivel de conocimiento del concesionario sobre el uso del espectro radioeléctrico ( NCC - UER)	<p><b>Fórmula</b>  <math>INCER = NCER dic2011 - NCER( línea base )</math></p> <p><b>Parámetros</b> INCER: Incremento en el Nivel de Conocimiento sobre el uso del espectro radioeléctrico                      NCER: Nivel de Conocimiento del Espectro Radioeléctrico</p>
5.1.5	Incrementar el nivel de conocimiento técnico y regulatorio del 30% de concesionarios de radiodifusión, televisión y sistemas de audio y video por suscripción, sobre la línea base de la última encuesta del año 2011.	Nivel de conocimiento técnico y regulatorio del concesionario de Radiodifusión, Televisión y sistemas de Audio y Video por suscripción	<p><b>Fórmula</b>  <math>INCRTV = NCRTV dic2011 - NCRTV ( línea base )</math></p> <p><b>Parámetros</b>                      INRTV: Incremento del nivel de conocimiento técnico y regulatorio de los concesionarios de Radiodifusión y Televisión                      NCRTV: Nivel de conocimiento técnico y regulatorio de los concesionarios de Radiodifusión y Televisión</p>
5.1.6	Incrementar en el 10% el nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos	Nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos (NC-ST)	<p><b>Fórmula</b>  <math>INCST = NCST dic2011 - NCST( línea base )</math></p> <p><b>Parámetros</b> INCST: Incremento en el Nivel de Conocimiento sobre sus derechos                      NCST: Nivel de Conocimiento sobre sus derechos</p>

COD.	METAS OPERATIVAS	INDICADOR DE LA META	
		NOMBRE	FÓRMULA
5.3.1	Informar a la ciudadanía para que conozca e identifique los servicios del CIR en el 100% de las Encuestas realizadas en la medición de los servicios de telecomunicaciones de las diferentes Unidades, Delegaciones e Intendencias	Efectividad en el cumplimiento	<b>Fórmula</b> $ECIE = 100 * NCI / NCLE$ <b>Parámetros</b> ECIE= Efectividad en el cumplimiento de la información entregada al número de ciudadanos llamados NCI : Número de ciudadanos informados NCLE : Número de ciudadanos que se llamaron para las encuestas
5.5.1	Atender y resolver eficazmente el 100% de reclamos, sugerencias, denuncias y pedidos de información presentados por los usuarios del sector de telecomunicaciones.	Efectividad en la atención de requerimientos del ciudadano	<b>Fórmula</b> $EAPI = 95\% * (RA + DA + SA + PIA) / (RS + DS + SS + PIS)$ <b>Parámetros</b> EAPI: efectividad en la atención de pedidos de información RA= Reclamos atendidos DA= Denuncias atendidas SA= Sugerencias atendidas PIA: Pedidos de información atendidos RS= Reclamos solicitados DS= Denuncias Solicitadas SS= Sugerencias solicitadas PIS: Pedidos de información solicitados
6.1.1	Elaborar y Ejecutar el 100% el plan de comunicación y difusión externo hasta diciembre de 2012	Efectividad en la ejecución del Plan de comunicación y difusión externa	<b>Fórmula</b> $ECPC = 100 * PE / PP$ <b>Parámetros</b> ECPC: efectividad en el cumplimiento del plan de comunicación AR: Actividades realizadas AP: Actividades programadas
8.1.1	Elaborar el Plan de Cultura Organizacional e implementarlo el 100% de los 6 componentes (Capacitación, Escuela de Liderazgo, Incentivos, Evaluación del Desempeño, Medición del Clima Organizacional y Actualizar el Manual de clasificación de Puestos ) hasta diciembre del 2012	Efectividad en el cumplimiento Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional	<b>Fórmula</b> $ECPFCO = \text{Suma promedio del cumplimiento} (PC + EL + PI + ED + CO + AMCP)$ <b>Parámetros</b> ECPFCO: efectividad en el cumplimiento Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional.  PC= Plan de capacitación EL= Escuela de Liderazgo PI= Plan de Incentivos ED= Evaluación del desempeño CO= Clima organizacional AMCP= Actualización del manual de clasificación

Tabla 7: Indicadores de Impacto  
Fuente: POA 2012

Para determinar algunos indicadores de impacto es necesario realizar encuestas a los usuarios y ciudadanía en general, tanto para determinar la línea base como para los resultados alcanzados.

## ANEXO1 : MATRIZ PLAN OPERATIVO 2012