

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO				
1	Dirección Ejecutiva	Incrementar la Eficacia y eficiencia institucional, MEDIANTE el cumplimiento de la Planificación Plurianual y Plan Operativo Anual	Objetivos institucionales cumplidos	25% Porcentaje de cumplimiento de metas del Plan Plurianual y Plan operativo anual, trimestral
2	Dirección Ejecutiva	Incrementar la eficacia de la Gestión Estratégica MEDIANTE la realización de reuniones de comité ejecutivo cada 15 días	Actas de reuniones de Comité Ejecutivo Matriz de seguimiento de disposiciones de Comité Ejecutivo	2 reuniones mensuales
3	Dirección Ejecutiva	Incrementar la eficacia de la Gestión Estratégica MEDIANTE la realización de reuniones de Coordinaciones Zonales	Actas de reuniones de Coordinación Zonal Matriz de seguimiento de disposiciones de reuniones de Coordinación Zonal	1 reunión, trimestral
4	Dirección Ejecutiva	Incrementar en todo el territorio nacional el acceso y la oferta competitiva de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la ejecución de proyectos de regulación y control.	Ejecución de proyectos de regulación y control	20% de Ejecución de proyectos de regulación y control, trimestral
5	Dirección Ejecutiva	Incrementar la eficiencia operacional en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de los procesos de regulación y control a través de capacitación en las áreas de competencia de la ARCOFTEL	Disponer de al menos cinco cursos de capacitación en áreas de competencia de la ARCOFTEL	20% de ejecución, bimensual
6	Dirección Ejecutiva	Incrementar la eficacia de la gestión de la Unidad de Democratización del Espectro, MEDIANTE la aprobación y emisión de Títulos Habilitantes para la concesión de frecuencias de radiodifusión y televisión, autorizaciones de sistemas, de conformidad con la normativa vigente.	Porcentaje de títulos habilitantes otorgados	100% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
7	Dirección de Regulación del Espectro Radioeléctrico	Actualizar las atribuciones de los servicios de radiocomunicaciones en los rangos del Plan Nacional de Frecuencias MEDIANTE la revisión de las actas firmadas en la CMR-15, resoluciones del PNF y nuevas propuestas	Número de informes técnicos de avance del análisis de las normativas nacional vigente e internacional emitida en la conferencia mundial de radiocomunicaciones de la UIT, para la nueva edición del PNF	1 informe técnico de avance del análisis de las normativas nacional vigente e internacional emitida en la conferencia mundial de radiocomunicaciones de la UIT, para la nueva edición del PNF, bimensual
8	Dirección de Regulación del Espectro Radioeléctrico	Incrementar propuestas de normativa que impulsen la eficiencia y gestión en la administración del espectro radioeléctrico MEDIANTE la emisión de informes de Normativas Técnica acorde a los avances tecnológicos y a la regulación vigente	Número de informes de propuestas de modificación o elaboración de Normativa Técnica para servicios o sistemas de radiocomunicaciones	1 informe de propuesta de modificación o elaboración de Normativa Técnica para servicios o sistemas de radiocomunicaciones, cuatrimestral
9	Dirección de Regulación del Espectro Radioeléctrico	Incrementar propuestas de normativa que impulsen la eficiencia y gestión en la administración del espectro radioeléctrico MEDIANTE la emisión de informes de Normativas Técnica acorde a los avances tecnológicos y a la regulación vigente	Número de informes de propuestas de modificación de Normativa Técnica de Canalización de Bandas de Frecuencia	2 informes de propuestas de modificación de Normativa Técnica de Canalización de Bandas de Frecuencia, semestral
10	Dirección de Regulación del Espectro Radioeléctrico	Reducir el tiempo de revisión de los trámites de los servicios de radiocomunicaciones MEDIANTE la adecuación y elaboración de formularios e informes técnicos	Número de formularios o informes técnicos actualizados	8 formularios o informes técnicos actualizados
11	Dirección de Regulación de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión técnica de títulos habilitantes y las condiciones de prestación de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE el desarrollo e Implementación de la plataforma tecnológica para el control y registro de sistemas y redes de telecomunicaciones.	Porcentaje de registro de redes de acceso físico de Servicios Portadores atendidas en los tiempos establecidos menor o igual a 18 días hábiles.	83% Porcentaje de registro de redes de acceso físico de Servicios Portadores atendidas en los tiempos establecidos menor o igual a 18 días hábiles.
12	Dirección de Regulación de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión técnica de títulos habilitantes y las condiciones de prestación de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización del Proceso de emisión de las memorias técnicas.	Porcentaje de memorias técnicas de otorgamiento de Títulos Habilitantes de Redes Privadas y SVA de Internet atendidas en los tiempos establecidos menor o igual a 17 días hábiles	87% Porcentaje de memorias técnicas de otorgamiento de Títulos Habilitantes de Redes Privadas y SVA de Internet atendidas en los tiempos establecidos menor o igual a 17 días hábiles
13	Dirección de Regulación de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión y seguimiento de las obligaciones económicas constantes en los títulos habilitantes y las condiciones de prestación de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización del proceso.	Porcentaje de garantías gestionadas	100% Porcentaje de garantías gestionadas
14	Dirección de Planificación de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión de suscripción de los Actos Administrativos relacionados con el régimen tarifario MEDIANTE Implementación de un comparador para la sistematización del proceso de gestión tarifaria del SMA	Porcentaje de notificaciones de tarifas de los operadores sobre promociones, planes, paquetes, etc. revisadas y aprobados con respecto a las notificaciones recibidas.	90,5% de notificaciones de tarifas de los operadores sobre promociones, planes, paquetes, etc. revisadas y aprobados con respecto a las notificaciones recibidas.
15	Dirección de Planificación de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia de la gestión operativa de la Dirección MEDIANTE la implementación de un sistema de organización de indicadores para la optimización del procesamiento y análisis de estadísticas y presentación de información a través de boletines	Número de indicadores levantados en el sistema de BI	5 indicadores levantados en el sistema de BI trimestral
16	Dirección de Planificación de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión de la tramitación de los procesos de aprobación de los acuerdos de interconexión, conexión y acceso MEDIANTE la optimización del proceso de interconexión, conexión y acceso	Porcentaje de informes y disposiciones aprobados respecto de los solicitados en los tiempos establecidos.	100% de informes y disposiciones aprobados respecto de los solicitados en los tiempos establecidos.
17	Dirección de Planificación de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión de las solicitudes de administración de los planes técnicos fundamentales de Numeración y Señalización MEDIANTE la optimización del proceso.	Porcentaje de solicitudes de administración de los planes técnicos fundamentales de Numeración y Señalización atendidas en los tiempos establecidos	90% de solicitudes de administración de los planes técnicos fundamentales de Numeración y Señalización atendidas en los tiempos establecidos
18	Dirección Jurídica de Regulación	Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección Jurídica de Regulación MEDIANTE la optimización del proceso regulatorio y atención a los requerimientos jurídicos y administrativos	Porcentaje de informes jurídicos sobre temas de regulación de los servicios de telecomunicaciones despachados dentro de los tiempos establecidos	90% Porcentaje de informes jurídicos sobre temas de regulación de los servicios de telecomunicaciones despachados dentro de los tiempos establecidos
19	Dirección Jurídica de Regulación	Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección Jurídica de Regulación MEDIANTE la implementación de un sistema en línea de ingreso de información por parte del usuario para la obtención de títulos habilitantes	Porcentaje de informes jurídicos para Títulos Habilitantes en los tiempos establecidos	90% Porcentaje de informes jurídicos para Títulos Habilitantes en los tiempos establecidos
20	Dirección Jurídica de Regulación	Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección Jurídica de Regulación MEDIANTE la optimización del proceso de informes para la terminación de Títulos habilitantes	Porcentaje de informes jurídicos para terminaciones de Títulos Habilitantes en los tiempos establecidos	90% Porcentaje de informes jurídicos para terminaciones de Títulos Habilitantes en los tiempos establecidos
21	Dirección Jurídica de Regulación	Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección Jurídica de Regulación MEDIANTE la optimización del proceso de emisión de informes jurídicos para RTV	Porcentaje de informes y/o dictámenes jurídicos atendidos dentro de los tiempos establecidos	90% Porcentaje de informes y/o dictámenes jurídicos atendidos dentro de los tiempos establecidos
22	Dirección Jurídica de Regulación	Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección Jurídica de Regulación MEDIANTE la optimización del proceso de elaboración de Títulos habilitantes	Porcentaje de Títulos Habilitantes elaborados en los tiempos establecidos	90% Porcentaje de Títulos Habilitantes elaborados en los tiempos establecidos
23	Dirección de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficiencia en el control del espectro radioeléctrico en la banda de radiodifusión sonora FM y televisión abierta, MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico de los parámetros: frecuencia, intensidad de campo y ancho de banda, en los lugares donde se encuentren las estaciones del sistema SACTEL.	Porcentaje de estaciones FM y tv abierta controladas trimestralmente.	100% Porcentaje de estaciones FM y tv abierta controladas trimestralmente.
24	Dirección de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en el control del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso para la eliminación de sistemas y/o estaciones no autorizados detectados y/o denunciados de los servicios de Radiodifusión, Televisión y Radiocomunicaciones.	Porcentaje de estaciones o sistemas no autorizados eliminados	100% Porcentaje de estaciones o sistemas no autorizados eliminados
25	Dirección de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en el control del espectro radioeléctrico MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico a la operación de las estaciones de radiodifusión y televisión por caducidad de los respectivos contratos de concesión correspondientes al año 2016, y, los informes de operación que se requieran por el fallecimiento del concesionario.	Porcentaje de informes de operación por caducidad emitidos	100% Porcentaje de informes de operación por caducidad emitidos
26	Dirección de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en el uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico para el inicio de operación de las estaciones de radiodifusión, televisión abierta, y sistemas fijo móvil (muestra), cuyos contratos fueron suscritos entre diciembre de 2014 y noviembre de 2015.	Porcentaje de estaciones que iniciaron operación dentro del plazo otorgado	100% Porcentaje de estaciones que iniciaron operación dentro del plazo otorgado
27	Dirección de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en el control del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso para la solución de interferencias perjudiciales denunciadas y/o detectadas del espectro radioeléctrico.	Porcentaje de interferencias eliminadas	100% Porcentaje de interferencias eliminadas
28	Dirección de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en el control del espectro radioeléctrico MEDIANTE el cumplimiento de los convenios binacionales de ocupación del espectro radioeléctrico en zonas de frontera para los servicios de radiodifusión y televisión.	No. de informes	4 informes
29	Dirección de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficiencia en el uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico al inicio de operación de los inhibidores registrados temporalmente en periodo noviembre 2014 - octubre 2015	Porcentaje de cumplimiento de inicio de operación de inhibidores	100% Porcentaje de cumplimiento de inicio de operación de inhibidores

30	Dirección de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en la gestión del control del espectro radioeléctrico, MEDIANTE el cumplimiento del Plan de supervisión de la operatividad de la infraestructura del SACER	Porcentaje de informes de cumplimiento de la supervisión de la operatividad de la infraestructura del Sacer	100% Porcentaje de informes de cumplimiento de la supervisión de la operatividad de la infraestructura del Sacer
31	Dirección de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en el control del espectro radioeléctrico MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico para las mediciones del nivel de radiaciones no ionizantes.	Publicación de Mediciones de RNI	100% Publicación de Mediciones de RNI
32	Dirección de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficiencia en el control del espectro radioeléctrico MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico para la verificación de operación de estaciones de televisión digital terrestre (TDT) a nivel nacional.	Porcentaje de estaciones de TV digital controladas	100% Porcentaje de estaciones de TV digital controladas
33	Dirección de Certificación de Equipos	Incrementar el la eficacia de la gestión de Homologación de Equipos MEDIANTE Capacitaciones programadas durante el 2016	Porcentaje de cumplimiento del de capacitación	100% Porcentaje de cumplimiento del de capacitación
34	Dirección de Certificación de Equipos	Incrementar el la eficacia de la gestión de Homologación de Equipos MEDIANTE mantenimientos preventivos y correctivos y capacitación del personal.	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de mantenimiento	100% Porcentaje de Cumplimiento del Plan de mantenimiento
35	Dirección de Certificación de Equipos	Incrementar la eficiencia en la gestión técnica de emisión. Certificados de registros de Inhibidores MEDIANTE la optimización de proceso de emisión de documentos técnicos, incorporación de personal y la emisión de propuestas normativas, informes relacionados o actos administrativos.	Porcentaje de trámites atendidos en un tiempo menos o igual de 18 días laborables	100% Porcentaje de trámites atendidos en un tiempo menos o igual de 18 días laborables
36	Dirección de Certificación de Equipos	Incrementar la eficiencia en la gestión técnica de emisión de Certificados de Homologación MEDIANTE la reducción de los tiempos de emisión de documentos técnicos, incorporación de personal y la emisión de propuestas normativas, informes relacionados o actos administrativos.	Porcentaje de trámites atendidos en un tiempo menos o igual de 18 días laborables	100% Porcentaje de trámites atendidos en un tiempo menos o igual de 18 días laborables
37	Dirección de Certificación de Equipos	Incrementar la eficiencia en la gestión técnica de emisión de Licencias No automáticas de Importación MEDIANTE la reducción de los tiempos de emisión de documentos técnicos, incorporación de personal y la emisión de propuestas normativas, informes relacionados o actos administrativos.	Porcentaje de trámites atendidos en un tiempo menos o igual de 8 días laborables	100% Porcentaje de trámites atendidos en un tiempo menos o igual de 8 días laborables
38	Dirección de Certificación de Equipos	Incrementar el control de los Equipos de Telecomunicaciones MEDIANTE la verificación de terminales reportados como robados por usuarios del Servicio Móvil Avanzado (SMA) en Ecuador, durante el año 2016	Número de informes presentados	4 Número de informes presentados
39	Dirección de Certificación de Equipos	Reducir las listas de depuración de los Equipos de Telecomunicaciones para Servicio Móvil Avanzado (SMA) en Ecuador MEDIANTE la ejecución de procesos de depuración o regularización durante el año 2016	Número de informes presentados	4 Número de informes presentados
40	Dirección de Certificación de Equipos	Incrementar propuestas que impulsen la eficiencia en el control de listas positivas y negativas MEDIANTE la emisión de reportes de operación del sistema	Número de informes presentados	4 Número de informes presentados
41	Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia del control para el cumplimiento de planes de expansión eficientes MEDIANTE la optimización del proceso.	No. De Informes	4 Informes
42	Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en el control de tarifas MEDIANTE la optimización del Proceso.	No. De Informes	4 Informes
43	Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la calidad de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico para la verificación de los índices de calidad establecidos.	No. De Informes	4 Informes
44	Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia del Control de Calidad (QoS) de los servicios ofrecidos por los operadores del SMA MEDIANTE el Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica de ARCOTEL; y la optimización del Proceso.	No. De Informes	4 Informes
45	Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión de las actividades de coordinación para el Control de Calidad (QoS) de los servicios ofrecidos por los operadores del SMA MEDIANTE el Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica de ARCOTEL	Porcentaje de Procedimientos Generados	100% Porcentaje de Procedimientos Generados
46	Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión de la Auditoría de datos a las operadoras de SMA MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Auditoría Técnica.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Auditorías ejecutados	100% Porcentaje de cumplimiento del Plan de Auditorías ejecutados
47	Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión de seguimientos de las Auditorías. MEDIANTE la implementación de una metodología seguimiento y control.	No. De informes	4 Informes
48	Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión de recomendaciones emitidas como resultado de la Auditoría MEDIANTE el Plan de seguimiento a las mismas a través de inspecciones, extracción de información, procesamiento y análisis de la misma	Porcentaje de Cumplimiento de las recomendaciones	100% Porcentaje de Cumplimiento de las recomendaciones
49	Dirección de Investigación Especial	Incrementar la Eficacia de la gestión de control del Bypass, MEDIANTE las investigaciones técnicas sobre casos de servicios ilegales de telecomunicaciones (bypass).	Número de informes de investigaciones de casos de servicios ilegales de telecomunicaciones presentados a la Autoridad	4 informes de investigaciones de casos de servicios ilegales de telecomunicaciones presentados a la Autoridad
50	Dirección de Investigación Especial	Incrementar la eficacia del control de estaciones y sistemas no autorizados de radiodifusión y telecomunicaciones MEDIANTE la optimización del proceso de control y la coordinación de las Administraciones Zonales.	Número de Informes de casos de estaciones y sistemas no autorizados de radiodifusión y televisión	4 informes de casos de estaciones y sistemas no autorizados de radiodifusión y televisión
51	Dirección de Investigación Especial	Incrementar la Eficacia del control de certificaciones sobre la prestación irregular de servicios de telecomunicaciones e imposición de sanciones, MEDIANTE la optimización del proceso de certificación de Equipos.	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro de los tiempos establecidos	100% Porcentaje de certificaciones emitidas dentro de los tiempos establecidos
52	Dirección de Investigación Especial	Incrementar la Eficacia del de tratamiento de incidentes informáticos y de vulnerabilidades de EcuCERT, MEDIANTE la optimización del procesos de control	Número de casos de incidentes de seguridad informáticos y vulnerabilidades gestionadas en ECUCERT	4 casos de incidentes de seguridad informáticos y vulnerabilidades gestionadas en ECUCERT
53	Dirección de Investigación Especial	Incrementar la eficacia del control del fraude en centrales telefónicas IP-PBX mediante el EcuCERT, con apoyo de las Operadoras y Coordinaciones Zonales, MEDIANTE la optimización del procesos de control.	Número de informes de casos de fraude en centrales telefónicas IP-PBX	4 de informes de casos de fraude en centrales telefónicas IP-PBX
54	Dirección de Investigación Especial	Incrementar la eficacia del control a las operadoras para que garanticen el secreto e inviolabilidad de las telecomunicaciones cursadas a través de las redes y servicios; MEDIANTE la optimización del procesos de control; y el apoyo de las Coordinaciones Zonales, conforme a las políticas y regulación pertinente	Porcentaje de informes que garanticen el secreto e la inviolabilidad de las telecomunicaciones	100% Porcentaje de informes que garanticen el secreto e la inviolabilidad de las telecomunicaciones
55	Dirección de Investigación Especial	Incrementar la eficacia en la gestión del control a las operadoras para que garanticen que han adoptado las medidas necesarias para la protección de datos personales, conforme a las políticas y regulación pertinente MEDIANTE la optimización del proceso	Número de informes sobre las medidas necesarias para la protección de datos personales.	4 de informes sobre las medidas necesarias para la protección de datos personales.
56	Dirección de Investigación Especial	Incrementar la eficacia en la gestión de seguridad de redes MEDIANTE la optimización del proceso de control de operadoras, conforme a las políticas y regulación pertinente.	Número de informes sobre las medidas necesarias verificar que se han adoptado las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las redes.	4 de informes sobre las medidas necesarias verificar que se han adoptado las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las redes.
57	Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en la gestión de supervisión de los procedimientos administrativos sancionatorios sustanciados por las unidades desconcentradas MEDIANTE la optimización del proceso.	Porcentaje de Procedimientos administrativos sancionatorios supervisados.	100% Porcentaje de Procedimientos administrativos sancionatorios supervisados.
58	Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en la gestión jurídica de control del uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización de los procesos administrativos de apelación sancionadores sustanciados; y el cumplimiento de la normativa jurídica vigente.	Porcentaje de proyectos de resoluciones emitidas dentro de los plazos.	100% Porcentaje de proyectos de resoluciones emitidas dentro de los plazos.
59	Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en la gestión jurídica de control del uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso de sustanciación de los recursos administrativos interpuestos; y el cumplimiento de los plazos establecidos.	Porcentaje de Sustanciación de recursos administrativos interpuestos	100% Porcentaje de Sustanciación de recursos administrativos interpuestos
60	Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en la gestión jurídica de control del uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso de sustanciación de los informes jurídicos por caducidad de contrato; y las conclusiones técnicas de los Informes emitidos.	Porcentaje de Informes de operación por caducidad de contratos de concesión.	100% Porcentaje de Informes de operación por caducidad de contratos de concesión.
61	Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en la gestión del Sistema de Infracciones y Sanciones MEDIANTE la supervisión realizada a la información incorporada por las Unidades Desconcentradas.	Porcentaje Verificación de Resoluciones emitidas.	75% Porcentaje Verificación de Resoluciones emitidas.

62	Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en la gestión jurídica de control del uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso del despacho de Consultas Jurídicas; sobre la base de la normativa vigente.	Porcentaje Consultas Jurídicas absueltas	100% Porcentaje Consultas Jurídicas absueltas
63	Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Incrementar la eficacia en la gestión jurídica de control del uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE la socialización de normas de control administrativo de servicios a los servidores técnicos de la ARCOTEL.	Porcentaje de talleres de capacitaciones realizados	100% Porcentaje de talleres de capacitaciones realizados
64	Dirección Jurídica de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión de supervisión de los procedimientos administrativos sancionatorios sustanciados por las unidades descentralizadas MEDIANTE la optimización del proceso.	Porcentaje de Procedimientos administrativos sancionatorios supervisados.	100% Porcentaje de Procedimientos administrativos sancionatorios supervisados.
65	Dirección Jurídica de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión jurídica de control de los servicios de las telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de los procesos administrativos de apelación sancionadores sustanciados; y el cumplimiento de la normativa jurídica vigente.	Porcentaje de proyectos de resoluciones emitidas dentro de los plazos.	90% Porcentaje de proyectos de resoluciones emitidas dentro de los plazos.
66	Dirección Jurídica de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la eficacia en la gestión jurídica de control de los servicios de las telecomunicaciones MEDIANTE la optimización del proceso de Asesoría Jurídica; y el cumplimiento de la normativa jurídica vigente.	Porcentaje de proyectos de resoluciones emitidas dentro de los plazos.	90% Porcentaje de proyectos de resoluciones emitidas dentro de los plazos.
67	Dirección Jurídica de Control de Servicios de las Telecomunicaciones	Incrementar la gestión jurídica de control de los servicios de las telecomunicaciones MEDIANTE la optimización del proceso de Asesoría Jurídica; y el cumplimiento de la normativa jurídica vigente.	Porcentaje de informes presentados dentro de los plazos.	80% Porcentaje de informes presentados dentro de los plazos.
PROCESOS DESCENTRALIZADOS				
68	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
69	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
70	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
71	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de red privada otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de red privada otorgados dentro de los tiempos
72	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de SVA otorgados dentro de los tiempos	85% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de SVA otorgados dentro de los tiempos
73	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de servicios portadores otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de servicios portadores otorgados dentro de los tiempos
74	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de uso de frecuencias de sistemas de radios de 2 vías, radioaficionados, MDBA, servicio móvil por satélite y enlaces radioeléctricos otorgados dentro de los tiempos	85% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de uso de frecuencias de sistemas de radios de 2 vías, radioaficionados, MDBA, servicio móvil por satélite y enlaces radioeléctricos otorgados dentro de los tiempos
75	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de títulos habilitantes de servicios de radiodifusión administrados dentro de los tiempos establecidos	90% Porcentaje de títulos habilitantes de servicios de radiodifusión administrados dentro de los tiempos establecidos
76	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes servicios de radiodifusión por suscripción otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de títulos habilitantes servicios de radiodifusión por suscripción otorgados dentro de los tiempos
77	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado otorgados dentro de los tiempos	80% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado otorgados dentro de los tiempos
78	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de reliquidación de frecuencias no autorizadas otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de reliquidación de frecuencias no autorizadas otorgados dentro de los tiempos
79	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de atención al usuario MEDIANTE el cumplimiento del proceso optimizado	Porcentaje Requerimientos solucionados dentro de los tiempos acorde con el tipo de requerimiento	80% Porcentaje Requerimientos solucionados dentro de los tiempos acorde con el tipo de requerimiento
80	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico.	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
81	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de equipos de telecomunicaciones MEDIANTE la elaboración y el cumplimiento de del plan de calibración o mantenimiento preventivo de los equipos de control técnico institucionales	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
82	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales de control de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la aplicación de la LOT y la elaboración de procedimientos administrativos en coordinación con la Dirección Jurídica de Control de Servicios de Telecomunicaciones	Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos	100% Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos
83	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales de control de espectro radioeléctrico MEDIANTE la aplicación de la LOT y la elaboración de procedimientos administrativos en coordinación con la Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos	100% Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos
84	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico del uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico.	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
85	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje Requerimientos atendidos dentro de los plazos	100% Porcentaje Requerimientos atendidos dentro de los plazos
86	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje Procesos adjudicados exitosamente	100% Porcentaje Procesos adjudicados exitosamente
87	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje Ejecución del plan de capacitación	100% Porcentaje Ejecución del plan de capacitación
88	Coordinación Zonal 2	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje Certificaciones otorgadas en los plazos establecidos	100% Porcentaje Certificaciones otorgadas en los plazos establecidos
89	Coordinación Zonal 2	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de presupuesto ejecutado	100% Porcentaje de presupuesto ejecutado
90	Coordinación Zonal 2	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de requerimientos atendidos	100% Porcentaje de requerimientos atendidos
91	Coordinación Zonal 2	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de cartera cobrada, Porcentaje pagos atendidos	100% Porcentaje de cartera cobrada, Porcentaje pagos atendidos
92	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
93	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
94	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
95	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de red privada otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de red privada otorgados dentro de los tiempos
96	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de SVA otorgados dentro de los tiempos	85% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de SVA otorgados dentro de los tiempos
97	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de servicios portadores otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de servicios portadores otorgados dentro de los tiempos
98	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de uso de frecuencias de sistemas de radios de 2 vías, radioaficionados, MDBA, servicio móvil por satélite y enlaces radioeléctricos otorgados dentro de los tiempos	85% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de uso de frecuencias de sistemas de radios de 2 vías, radioaficionados, MDBA, servicio móvil por satélite y enlaces radioeléctricos otorgados dentro de los tiempos
99	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de títulos habilitantes de servicios de radiodifusión administrados dentro de los tiempos establecidos	90% Porcentaje de títulos habilitantes de servicios de radiodifusión administrados dentro de los tiempos establecidos
100	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes servicios de radiodifusión por suscripción otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de títulos habilitantes servicios de radiodifusión por suscripción otorgados dentro de los tiempos

101	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado otorgados dentro de los tiempos	80% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado otorgados dentro de los tiempos
102	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de reliquidación de frecuencias no autorizadas otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de reliquidación de frecuencias no autorizadas otorgados dentro de los tiempos
103	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de atención al usuario MEDIANTE el cumplimiento del proceso optimizado	Porcentaje Requerimientos solucionados dentro de los tiempos acorde con el tipo de requerimiento	80% Porcentaje Requerimientos solucionados dentro de los tiempos acorde con el tipo de requerimiento
104	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico.	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
105	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de equipos de telecomunicaciones MEDIANTE la elaboración y el cumplimiento de del plan de calibración o mantenimiento preventivo de los equipos de control técnico institucionales	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
106	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales de control de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la aplicación de la LOT y la elaboración de procedimientos administrativos en coordinación con la Dirección Jurídica de Control de Servicios de Telecomunicaciones	Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos	80% Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos
107	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales de control de espectro radioeléctrico MEDIANTE la aplicación de la LOT y la elaboración de procedimientos administrativos en coordinación con la Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos.	80% Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos.
108	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico del uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico.	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
109	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje Requerimientos atendidos dentro de los plazos	95% Porcentaje Requerimientos atendidos dentro de los plazos
110	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje Procesos adjudicados exitosamente	90% Porcentaje Procesos adjudicados exitosamente
111	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje Ejecución del plan de capacitación	80% Porcentaje Ejecución del plan de capacitación
112	Coordinación Zonal 3	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje Certificaciones otorgadas en los plazos establecidos	90% Porcentaje Certificaciones otorgadas en los plazos establecidos
113	Coordinación Zonal 3	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de presupuesto ejecutado	100% Porcentaje de presupuesto ejecutado
114	Coordinación Zonal 3	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de requerimientos atendidos	91% Porcentaje de requerimientos atendidos
115	Coordinación Zonal 3	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de cartera cobrada, Porcentaje pagos atendidos	91% Porcentaje de cartera cobrada, Porcentaje pagos atendidos
116	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
117	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
118	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
119	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de red privada otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de red privada otorgados dentro de los tiempos
120	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de SVA otorgados dentro de los tiempos	85% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de SVA otorgados dentro de los tiempos
121	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de servicios portadores otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de servicios portadores otorgados dentro de los tiempos
122	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de uso de frecuencias de sistemas de radios de 2 vías, radioaficionados, MDBA, servicio móvil por satélite y enlaces radioeléctricos otorgados dentro de los tiempos	85% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de uso de frecuencias de sistemas de radios de 2 vías, radioaficionados, MDBA, servicio móvil por satélite y enlaces radioeléctricos otorgados dentro de los tiempos
123	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de títulos habilitantes de servicios de radiodifusión administrados dentro de los tiempos establecidos	90% Porcentaje de títulos habilitantes de servicios de radiodifusión administrados dentro de los tiempos establecidos
124	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes servicios de radiodifusión por suscripción otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de títulos habilitantes servicios de radiodifusión por suscripción otorgados dentro de los tiempos
125	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado otorgados dentro de los tiempos	80% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado otorgados dentro de los tiempos
126	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de reliquidación de frecuencias no autorizadas otorgados dentro de los tiempos	90% Porcentaje de administración de reliquidación de frecuencias no autorizadas otorgados dentro de los tiempos
127	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de atención al usuario MEDIANTE el cumplimiento del proceso optimizado	Porcentaje de requerimientos solucionados dentro de los tiempos establecidos.	80% Porcentaje Requerimientos solucionados dentro de los tiempos acorde con el tipo de requerimiento
128	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico.	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
129	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de equipos de telecomunicaciones MEDIANTE la elaboración y el cumplimiento de del plan de calibración o mantenimiento preventivo de los equipos de control técnico institucionales	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
130	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales de control de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la aplicación de la LOT y la elaboración de procedimientos administrativos en coordinación con la Dirección Jurídica de Control de Servicios de Telecomunicaciones	Porcentaje Informes entregados dentro de los plazos	100% Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos
131	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales de control de espectro radioeléctrico MEDIANTE la aplicación de la LOT y la elaboración de procedimientos administrativos en coordinación con la Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Porcentaje Informes entregados dentro de los plazos	100% Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos.
132	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico del uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico.	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
133	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de requerimientos atendidos	91% Porcentaje Requerimientos atendidos dentro de los plazos
134	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de procesos adjudicados exitosamente	100% Porcentaje Procesos adjudicados exitosamente
135	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de ejecución del plan de capacitación	90% Porcentaje Ejecución del plan de capacitación
136	Coordinación Zonal 4	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de certificaciones otorgadas en los plazos establecidos	91% Porcentaje Certificaciones otorgadas en los plazos establecidos
137	Coordinación Zonal 4	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de presupuesto ejecutado	100% Porcentaje de presupuesto ejecutado
138	Coordinación Zonal 4	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de requerimientos atendidos	91% Porcentaje de requerimientos atendidos

177	Coordinación Zonal 6	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de equipos de telecomunicaciones MEDIANTE la elaboración y el cumplimiento de del plan de calibración o mantenimiento preventivo de los equipos de control técnico institucionales	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
178	Coordinación Zonal 6	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales de control de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la aplicación de la LOT y la elaboración de procedimientos administrativos en coordinación con la Dirección Jurídica de Control de Servicios de Telecomunicaciones	Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos	80% Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos
179	Coordinación Zonal 6	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales de control de espectro radioeléctrico MEDIANTE la aplicación de la LOT y la elaboración de procedimientos administrativos en coordinación con la Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos	80% Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos.
180	Coordinación Zonal 6	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico del uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico.	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
181	Coordinación Zonal 6	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de requerimientos atendidos	95% Porcentaje Requerimientos atendidos dentro de los plazos
182	Coordinación Zonal 6	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje Procesos adjudicados exitosamente	90% Porcentaje Procesos adjudicados exitosamente
183	Coordinación Zonal 6	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de Ejecución del plan de capacitación	80% Porcentaje Ejecución del plan de capacitación
184	Coordinación Zonal 6	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de certificaciones otorgadas en los plazos establecidos	90% Porcentaje Certificaciones otorgadas en los plazos establecidos
185	Coordinación Zonal 6	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de presupuesto ejecutado	90% Porcentaje de presupuesto ejecutado
186	Coordinación Zonal 6	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de requerimientos atendidos	90% Porcentaje de requerimientos atendidos
187	Coordinación Zonal 6	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de cartera cobrada, Porcentaje pagos atendidos	90% Porcentaje de cartera cobrada, Porcentaje pagos atendidos
188	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes de Red privada otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
189	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes de SVA otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
190	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE optimización procesos establecidos	Porcentaje de títulos habilitantes de uso de frecuencias de sistemas de radios de 2 vías, radioaficionados, MDBA, servicio móvil por satélite y enlaces radioeléctricos otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de títulos habilitantes otorgados dentro de los tiempos establecidos
191	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de red privada otorgados dentro de los tiempos establecidos	90% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de red privada otorgados dentro de los tiempos
192	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de SVA otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de SVA otorgados dentro de los tiempos
193	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de servicios portadores otorgados dentro de los tiempos establecidos	90% Porcentaje de administración de servicios portadores otorgados dentro de los tiempos
194	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de uso de frecuencias de sistemas de radios de 2 vías, radioaficionados, MDBA, servicio móvil por satélite y enlaces radioeléctricos otorgados dentro de los tiempos establecidos	85% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de uso de frecuencias de sistemas de radios de 2 vías, radioaficionados, MDBA, servicio móvil por satélite y enlaces radioeléctricos otorgados dentro de los tiempos
195	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes servicios de radiodifusión otorgados dentro de los tiempos establecidos	90% Porcentaje de títulos habilitantes de servicios de radiodifusión administrados dentro de los tiempos establecidos
196	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes servicios de radiodifusión por suscripción otorgados dentro de los tiempos establecidos	90% Porcentaje de administración de títulos habilitantes servicios de radiodifusión por suscripción otorgados dentro de los tiempos
197	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de títulos habilitantes de servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado otorgados dentro de los tiempos establecidos	80% Porcentaje de administración de títulos habilitantes de servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado otorgados dentro de los tiempos
198	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de administración de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de procesos	Porcentaje de administración de reliquidación de frecuencias no autorizadas otorgados dentro de los tiempos establecidos	90% Porcentaje de administración de reliquidación de frecuencias no autorizadas otorgados dentro de los tiempos
199	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de atención al usuario MEDIANTE el cumplimiento del proceso optimizado	Porcentaje Requerimientos solucionados dentro de los tiempos	80% Porcentaje Requerimientos solucionados dentro de los tiempos acorde con el tipo de requerimiento
200	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico.	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
201	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de equipos de telecomunicaciones MEDIANTE la elaboración y el cumplimiento de del plan de calibración o mantenimiento preventivo de los equipos de control técnico institucionales	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
202	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales de control de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la aplicación de la LOT y la elaboración de procedimientos administrativos en coordinación con la Dirección Jurídica de Control de Servicios de Telecomunicaciones	Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos	80% Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos
203	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales de control de espectro radioeléctrico MEDIANTE la aplicación de la LOT y la elaboración de procedimientos administrativos en coordinación con la Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico	Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos	80% Porcentaje Procedimientos sancionatorios y judiciales resueltos dentro de los tiempos establecidos.
204	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico del uso del espectro radioeléctrico MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico.	Porcentaje de cumplimiento del plan	80% Porcentaje de cumplimiento del plan
205	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de requerimientos atendidos	95% Porcentaje Requerimientos atendidos dentro de los plazos
206	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje Procesos adjudicados exitosamente	90% Porcentaje Procesos adjudicados exitosamente
207	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de Ejecución del plan de capacitación	80% Porcentaje Ejecución del plan de capacitación
208	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la eficacia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de certificaciones otorgadas en los plazos establecidos	90% Porcentaje Certificaciones otorgadas en los plazos establecidos
209	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de presupuesto ejecutado	90% Porcentaje de presupuesto ejecutado
210	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de requerimientos atendidos	90% Porcentaje de requerimientos atendidos
211	Oficina Técnica Galápagos	Incrementar la gestión de procesos financieros MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Porcentaje de cartera cobrada, Porcentaje pagos atendidos	90% Porcentaje de cartera cobrada, Porcentaje pagos atendidos
NIVEL DE APOYO / ASESORIA				
212	Dirección de Auditoría Interna	Incrementar la eficacia en la Gestión de Auditoría Interna MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Trabajo establecido por la Contraloría General del Estado	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo establecido por la Contraloría General del Estado	100% de cumplimiento del Plan de Trabajo establecido por la Contraloría General del Estado

213	Dirección de Auditoría Interna	Incrementar la gestión del control posterior interno, MEDIANTE la ejecución de exámenes programados en el Plan Anual de Control 2016, aprobado por la Contraloría General del Estado, dentro de los plazos establecidos para cada actividad; y, emisión de recomendaciones pertinentes	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Control 2015	100% Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Control 2015
214	Dirección de Auditoría Interna	Incrementar la gestión de asesoría en materia de control a los niveles directivos de la entidad MEDIANTE la atención oportuna de consultas imprevisas, solicitadas por la máxima autoridades de la entidad y del Contralor General del Estado	Porcentaje de ejecución de actividades de control imprevisas solicitadas	100% Porcentaje de ejecución de actividades de control imprevisas solicitadas
215	Dirección de Auditoría Interna	Incrementar la gestión de asesoría a la Máxima Autoridad, niveles directivos y servidores de la Institución, MEDIANTE la atención oportuna de consultas requeridas y absueltas	Porcentajes de consultas absueltas	100% Porcentajes de consultas absueltas
216	Dirección de Auditoría Interna	Incrementar el apoyo de la gestión de seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de Contraloría General del Estado y de Auditoría Interna, MEDIANTE la revisión, monitoreo y verificaciones periódicas .	Porcentaje de revisiones, monitoreo y verificaciones periódicas realizadas, relativas a las recomendaciones emitidas en informes de auditoría externa e interna	100% Porcentaje de revisiones, monitoreo y verificaciones periódicas realizadas, relativas a las recomendaciones emitidas en informes de auditoría externa e interna
217	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia en la gestión de Contratación Pública de la adquisición de Bienes y Servicios de la ARCOTEL MEDIANTE el cumplimiento del Plan anual de Contrataciones (PAC); y la capacitación de los servidores de la unidad .	Porcentaje de procesos de bienes y servicios adjudicados	100% Porcentaje de procesos de bienes y servicios adjudicados
218	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia en la gestión Administrativa MEDIANTE la homologación de procedimientos de manejo y control de bienes.	Porcentaje de bienes constatados	95% Porcentaje de bienes constatados
219	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia en la gestión Administrativa MEDIANTE la optimización del procedimiento de dotación de pasajes nacionales e internacionales de los servidores .	Porcentaje Pasajes entregados	100% Porcentaje Pasajes entregados
220	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia en la gestión de los Seguros Institucionales., MEDIANTE, la implementación de una metodología de reporte y evaluación continua de los siniestros .	Porcentaje de Siniestros resueltos por la Aseguradora.	100% Porcentaje de Siniestros resueltos por la Aseguradora.
221	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia en la provisión de los servicios generales: Mantenimiento del Edificio de la Matriz, Servicio de Vigilancia y Limpieza, Mantenimiento de Equipos, Servicios de Movilización, MEDIANTE la elaboración e implementación de un Plan	Porcentaje Provisión eficiente de los servicios Generales	100% Porcentaje Provisión eficiente de los servicios Generales
222	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia en gestión administrativa MEDIANTE el mantenimiento programado de los vehículos y la evaluación periódica de los registros de movilización	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento y registros de movilización	100% Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento y registros de movilización
223	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la provisión oportuna de suministros y materiales, análisis del consumo mensual y stock en bodega.	Porcentaje de atención de las requisiciones de materiales y suministros	100% Porcentaje de atención de las requisiciones de materiales y suministros
224	Dirección Financiera	Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la optimización de los procesos	Porcentaje de ejecución presupuestaria	80% Porcentaje de ejecución presupuestaria
225	Dirección de Documentación y Archivo	Asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en el acervo documental Institucional, MEDIANTE la gestión eficiente, eficaz y transparente de la (del) Secretaria(o) General de la Institución con dependencia directa de(l) (la) Director(a) Ejecutivo(a) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Porcentaje de trámites recibidos y enrutados en el tiempo establecido	100% Porcentaje de trámites recibidos y enrutados en el tiempo establecido
226	Dirección de Documentación y Archivo	Asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en el acervo documental Institucional, MEDIANTE la gestión eficiente, eficaz y transparente de la (del) Secretaria(o) General de la Institución con dependencia directa de(l) (la) Director(a) Ejecutivo(a) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Porcentaje de correspondencia recibida y enviada a través del Courier o PaP diariamente	100% Porcentaje de correspondencia recibida y enviada a través del Courier o PaP diariamente
227	Dirección de Documentación y Archivo	Asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en el acervo documental Institucional, MEDIANTE la gestión eficiente, eficaz y transparente de la (del) Secretaria(o) General de la Institución con dependencia directa de(l) (la) Director(a) Ejecutivo(a) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Porcentaje de correspondencia efectivamente entregadas	100% Porcentaje de correspondencia efectivamente entregadas
228	Dirección de Documentación y Archivo	Asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en el acervo documental Institucional, MEDIANTE la gestión eficiente, eficaz y transparente de la (del) Secretaria(o) General de la Institución con dependencia directa de(l) (la) Director(a) Ejecutivo(a) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Porcentaje de expedientes actualizados en el tiempo establecido	100% Porcentaje de expedientes actualizados en el tiempo establecido
229	Dirección de Documentación y Archivo	Asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en el acervo documental Institucional, MEDIANTE la gestión eficiente, eficaz y transparente de la (del) Secretaria(o) General de la Institución con dependencia directa de(l) (la) Director(a) Ejecutivo(a) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Porcentaje de certificados atendidos en el tiempo establecido, el tiempo de medición del indicador, se contará a partir de que la DGDA cuente con toda la información suministrada por las Unidades administrativas para el efecto	100% Porcentaje de certificados atendidos en el tiempo establecido, el tiempo de medición del indicador, se contará a partir de que la DGDA cuente con toda la información suministrada por las Unidades administrativas para el efecto
230	Dirección de Documentación y Archivo	Asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en el acervo documental Institucional, MEDIANTE la gestión eficiente, eficaz y transparente de la (del) Secretaria(o) General de la Institución con dependencia directa de(l) (la) Director(a) Ejecutivo(a) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Porcentaje de atenciones personales redireccionadas a las Unidades por falta de información en la DDA	84% Porcentaje de atenciones personales redireccionadas a las Unidades por falta de información en la DDA
231	Dirección de Documentación y Archivo	Asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en el acervo documental Institucional, MEDIANTE la gestión eficiente, eficaz y transparente de la (del) Secretaria(o) General de la Institución con dependencia directa de(l) (la) Director(a) Ejecutivo(a) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Porcentaje de tramites satisfactorios atendidos a tiempo	100% Porcentaje de tramites satisfactorios atendidos a tiempo
232	Dirección de Documentación y Archivo	Asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en el acervo documental Institucional, MEDIANTE la gestión eficiente, eficaz y transparente de la (del) Secretaria(o) General de la Institución con dependencia directa de(l) (la) Director(a) Ejecutivo(a) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Porcentaje de resoluciones registradas en el tiempo establecido	100% Porcentaje de resoluciones registradas en el tiempo establecido
233	Dirección de Comunicación	Incrementar la eficacia en la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL	Porcentaje de percepción de la ciudadanía de la institución	24% Porcentaje de percepción de la ciudadanía de la institución
234	Dirección de Comunicación	Incrementar la eficacia en la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL	Porcentaje de percepción de la ciudadanía de los productos y servicios de la institución	24% Porcentaje de percepción de la ciudadanía de los productos y servicios de la institución
235	Dirección de Comunicación	Incrementar la eficacia en la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL	Porcentaje de ejecución del plan de comunicación	90% Porcentaje de ejecución del plan de comunicación
236	Dirección de Atención al Usuario	Incrementar la eficacia en la gestión de trámites, requerimientos, reclamos y denuncias de usuarios de servicios de telecomunicaciones, MEDIANTE la optimización de los Procesos relacionados con la atención a los usuarios, cliente y abonados .	No. De informes	4 de informes
237	Dirección de Atención al Usuario	Incrementar la eficacia en la gestión de atención al abonado, cliente y usuario, MEDIANTE la generación de procedimientos e instructivos. Reducir los tiempos de respuesta a los requerimientos de los abonados, clientes y usuarios por todos los canales que dispone ARCOTEL, MEDIANTE la optimización de los Procesos relacionados con la atención a los usuarios, cliente y abonados .	No. De procedimientos, instructivos actualizados	4 de procedimientos, instructivos actualizados
238	Dirección de Atención al Usuario	Incrementar la eficacia en la gestión de atención de reclamos, denuncias, requerimientos en línea, MEDIANTE la integración de los sistemas de gestión de reclamos de las operadoras con el de la Institución.	Porcentaje de requerimientos resueltos en los tiempos establecidos	93% Porcentaje de requerimientos resueltos en los tiempos establecidos
239	Dirección de Atención al Usuario	Incrementar la eficacia en la gestión de atención de reclamos, denuncias, requerimientos en línea, MEDIANTE la integración de los sistemas de gestión de reclamos de las operadoras con el de la Institución.	Porcentaje de integración de los sistemas de reclamos, denuncias y requerimientos	100% Porcentaje de integración de los sistemas de reclamos, denuncias y requerimientos

240	Dirección de Atención al Usuario	Incrementar la eficacia en la gestión de atención al abonado, cliente y usuario en las Coordinaciones Zonales, MEDIANTE la optimización de los Procesos desconcentrados.	Porcentaje de satisfacción de la calidad del servicio prestado por la ARCOTEL.	93% Porcentaje de satisfacción de la calidad del servicio prestado por la ARCOTEL.
241	Dirección de Atención al Usuario	Incrementar la eficacia de gestión del Call Center, MEDIANTE la optimización del proceso de supervisión del contrato y monitoreo del Centro de Atención de Llamadas (Call Center)	No. de informes	12 de informes
242	Dirección de Procesos	Incrementar la eficacia en la gestión institucional MEDIANTE el levantamiento, actualización de todos los procesos sustantivos en el año 2016 y I la capacitación del Modelo de Gestión por Procesos / Servicios	Manuales de procedimientos de los procesos sustantivos elaborados	100% de Manuales de procedimientos de los procesos sustantivos elaborados
243	Dirección de Procesos	Incrementar la eficacia en la gestión institucional MEDIANTE el levantamiento, actualización de todos los procesos sustantivos en el año 2016 y I la capacitación del Modelo de Gestión por Procesos / Servicios	Capacitación a los servidores de la Arcotel realizada	100% Capacitación a los servidores de la Arcotel realizada
244	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de la Planificación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Índice de gestión estratégica	90% Índice de gestión estratégica
245	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de la Planificación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Índice de gestión operativa	90% Índice de gestión operativa
246	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de la Planificación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Porcentaje de documentos aprobados por la DE	100% Porcentaje de documentos aprobados por la DE
247	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de la Planificación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Índice de satisfacción al usuario	80% Índice de satisfacción al usuario
248	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de monitoreo, seguimiento y evaluación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Número de informes aprobados por la DE	4 informes aprobados por la DE
249	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de monitoreo, seguimiento y evaluación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Porcentaje cumplimiento de la LOTAIP en el tiempo establecido	100% Porcentaje cumplimiento de la LOTAIP en el tiempo establecido
250	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de monitoreo, seguimiento y evaluación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Porcentaje cumplimiento de las metas del GPR en el tiempo establecido	100% Porcentaje cumplimiento de las metas del GPR en el tiempo establecido
251	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de proyectos institucionales MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Porcentaje de documentos aprobados por la DE	100% Porcentaje de documentos aprobados por la DE
252	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de proyectos institucionales MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Porcentaje de Proyectos en Riesgo en GPR	100% Porcentaje de Proyectos en Riesgo en GPR
253	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de proyectos institucionales MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Porcentaje de proyectos postulados en SENPLADES	100% Porcentaje de proyectos postulados en SENPLADES
254	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de proyectos institucionales MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Porcentaje de avance físico del PAI	100% Porcentaje de avance físico del PAI
255	Dirección de Planificación y Proyectos	Incrementar la gestión de proyectos institucionales MEDIANTE el desarrollo y ejecución de metodología de evaluación plurianual y anual	Porcentaje cumplimiento del SIPeIP en el tiempo establecido	100% Porcentaje cumplimiento del SIPeIP en el tiempo establecido
256	Dirección de Sistemas Informáticos	Incrementar la eficacia en la gestión de TI MEDIANTE la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la Norma ISO 27001	Porcentaje de ejecución del proyecto "Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información"	100% Porcentaje de ejecución del proyecto "Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información"
257	Dirección de Sistemas Informáticos	Incrementar la eficacia en la gestión de TI MEDIANTE la automatización del seguimiento, utilizando la metodología de la PMO.	Porcentaje de proyectos atrasados	60% Porcentaje de proyectos atrasados
258	Dirección de Sistemas Informáticos	Incrementar la eficacia en la gestión de aplicaciones implementadas dentro del tiempo planificado MEDIANTE la implementación de una metodología de desarrollo de aplicaciones	Porcentaje de aplicaciones implementadas desarrolladas dentro de lo planificado	90% Porcentaje de aplicaciones implementadas desarrolladas dentro de lo planificado
259	Dirección de Sistemas Informáticos	Incrementar la eficacia en la gestión de disponibilidad de la infraestructura tecnológica (servidores, enlaces y equipos de comunicaciones) MEDIANTE la implementación del Plan de Equipos y Sistema Informáticos (PESI) ; y la aplicación del plan de mantenimiento preventivo de los recursos informáticos.	Porcentaje de ejecución el PESI	100% Porcentaje de ejecución el PESI
260	Dirección de Sistemas Informáticos	Incrementar la eficacia en la gestión de disponibilidad de las plataformas tecnológicas (Motores Base de Datos, Correo Electrónico, Internet, Telefonía, Listas Positivas y Negativas, ESPECTRA, SIFAF, Página Web, Portal, SMRIT, Homologaciones) MEDIANTE el monitoreo de las plataformas y la aplicación del mantenimiento correctivo de los recursos informáticos.	Porcentaje de disponibilidad de plataformas tecnológicas	98% Porcentaje de disponibilidad de plataformas tecnológicas
261	Dirección de Sistemas Informáticos	Incrementar la eficacia en la gestión para la satisfacción de los usuarios internos MEDIANTE la mejora de los procesos operativos de la Dirección.	Porcentaje de requerimientos resueltos en los tiempos establecidos	95% Porcentaje de requerimientos resueltos en los tiempos establecidos
262	Dirección de Sistemas Informáticos	Incrementar la satisfacción de los usuarios internos MEDIANTE la mejora de los procesos operativos de la Dirección.	Encuesta de satisfacción de los clientes internos	80% en la encuesta de satisfacción de los clientes internos
263	Dirección de Sistemas Informáticos	Incrementar la Eficacia de la calidad de los servicios informáticos MEDIANTE el uso de metodologías de calidad aplicadas a los proyectos de TI	Porcentaje de "No Conformidades" de los proyectos con respecto al total de proyectos ejecutados	10% Porcentaje de "No Conformidades" de los proyectos con respecto al total de proyectos ejecutados
264	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficacia en la gestión del Talento Humano MEDIANTE la elaboración y cumplimiento del plan anual de Talento Humano.	Índice de rotación del nivel operativo	25% Índice de rotación del nivel operativo
265	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficacia en la gestión del Talento Humano MEDIANTE la elaboración y cumplimiento del plan anual de Talento Humano.	Índice de rotación del nivel directivo	46% Índice de rotación del nivel directivo
266	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficacia en la gestión del Talento Humano MEDIANTE la elaboración y cumplimiento del plan anual de Talento Humano.	Porcentaje de personal nombramiento	100% Porcentaje de personal nombramiento
267	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficacia en la gestión del Talento Humano MEDIANTE la elaboración y cumplimiento del plan anual de Talento Humano.	Porcentaje de servidores capacitados	70% Porcentaje de servidores capacitados
268	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficacia en la gestión del Talento Humano MEDIANTE la elaboración y cumplimiento del plan anual de Talento Humano.	Porcentaje de inclusión de personas con capacidades especiales	48% Porcentaje de inclusión de personas con capacidades especiales
269	Dirección de Talento Humano	Reducir el índice de enfermedades y riesgos del trabajo MEDIANTE la elaboración y cumplimiento del plan de capacitaciones de SSO, inspecciones a los sitios de trabajo y la atención médica a los servidores de la Institución.	Porcentaje de Charlas de SSO realizadas	100% Porcentaje de Charlas de SSO realizadas
270	Dirección de Talento Humano	Reducir el índice de enfermedades y riesgos del trabajo MEDIANTE capacitaciones de SSO, inspecciones a los sitios de trabajo y la atención médica a los servidores de la Institución.	Informes de inspecciones de los sitios de trabajo	100% Informes de inspecciones de los sitios de trabajo
271	Dirección de Talento Humano	Reducir el índice de enfermedades y riesgos del trabajo MEDIANTE capacitaciones de SSO, inspecciones a los sitios de trabajo y la atención médica a los servidores de la Institución.	Porcentaje de levantamiento de fichas medicas ocupacionales	100% Porcentaje de levantamiento de fichas medicas ocupacionales
272	Juzgado Nacional de Coactivas	Incrementar la eficacia de la gestión de la cartera vencida de la Arcotel MEDIANTE la optimización del proceso de cobro por la vía coactiva	Número de juicios iniciados y citados	100% de juicios iniciados y citados
273	Juzgado Nacional de Coactivas	Incrementar la eficacia de la gestión de la cartera vencida de la Arcotel MEDIANTE la optimización del proceso de cobro por la vía coactiva	Número de juicios con medidas cautelares	100% de juicios con medidas cautelares
274	Juzgado Nacional de Coactivas	Incrementar la eficacia de la gestión de la cartera vencida de la Arcotel MEDIANTE la optimización del proceso de cobro por la vía coactiva	Número de juicios con medidas cautelares	100% de juicios con medidas cautelares
275	Juzgado Nacional de Coactivas	Incrementar la eficacia de la gestión de la cartera vencida de la Arcotel MEDIANTE la optimización del proceso de cobro por la vía coactiva	Número de juicios con medidas cautelares	100% de juicios con medidas cautelares
276	Juzgado Nacional de Coactivas	Incrementar la eficacia de la gestión de la cartera vencida de la Arcotel MEDIANTE la optimización del proceso de cobro por la vía coactiva	Número de actas de cruce de cuentas	100% de actas de cruce de cuentas
277	Patrocinio Judicial	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional MEDIANTE la optimización del proceso	Informe de Demandas y contestación a demandas, presentado a la Autoridad	100% Informe de Demandas y contestación a demandas, presentado a la Autoridad
278	Patrocinio Judicial	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional MEDIANTE la optimización del proceso	Informe de elaboración de directrices para el patrocinio judicial presentado a la Autoridad.	100% Informe de elaboración de directrices para el patrocinio judicial presentado a la Autoridad.
279	Patrocinio Judicial	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional MEDIANTE la optimización del proceso	Informe de Monitoreo de los procesos y acciones judiciales presentado a la Autoridad.	100% Informe de Monitoreo de los procesos y acciones judiciales presentado a la Autoridad.

280	Patrocinio Judicial	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional MEDIANTE la optimización del proceso	Informe de Registro del catastro de procesos y acciones judiciales Presentado a la Autoridad.	100% Informe de Registro del catastro de procesos y acciones judiciales Presentado a la Autoridad.
281	Patrocinio Judicial	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional MEDIANTE la optimización del proceso	Informe de Sustanciación de reclamos y recursos administrativos en materia de contratación pública, financiera y talento humano, presentado a la Autoridad.	100% Informe de Sustanciación de reclamos y recursos administrativos en materia de contratación pública, financiera y talento humano, presentado a la Autoridad.
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				Reporte del GPR: NO DISPONIBLE (ARCOTEL se encuentra realizando el despliegue de GPR)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			30/04/2016	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):			DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):			ING. PATRICIO GUERRERO	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			Patricio.Guerrero@arcotel.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 2947800 EXTENSIÓN: 2550	