



# Plan Plurianual Institucional

2010 - 2013

Quito – Ecuador

## CONTENIDO

	Pag
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>MISIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>VISIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>VALORES INSTITUCIONALES .....</b>	<b>4</b>
<b>FACTORES CLAVES DEL ÉXITO (FCE) .....</b>	<b>5</b>
<b>POLÍTICAS NACIONALES .....</b>	<b>6</b>
<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES .....</b>	<b>7</b>
<b>DIAGNÓSTICO GENERAL .....</b>	<b>8</b>
<b>EJES ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>10</b>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>10</b>
<b>MAPA ESTRATÉGICO .....</b>	<b>11</b>
<b>ESTRATEGIAS .....</b>	<b>12</b>

## INTRODUCCIÓN

Para estructurar un entorno estratégico es necesaria la participación activa de los actores organizacionales en sus diferentes niveles (operativo, mandos medios y Alta Dirección), considerando que su aporte es valioso para entender, definir y promover los diferentes elementos de la estrategia institucional, expuesta a la revisión, monitoreo y ajustes periódicos, generando un estilo proactivo de gestión pública.

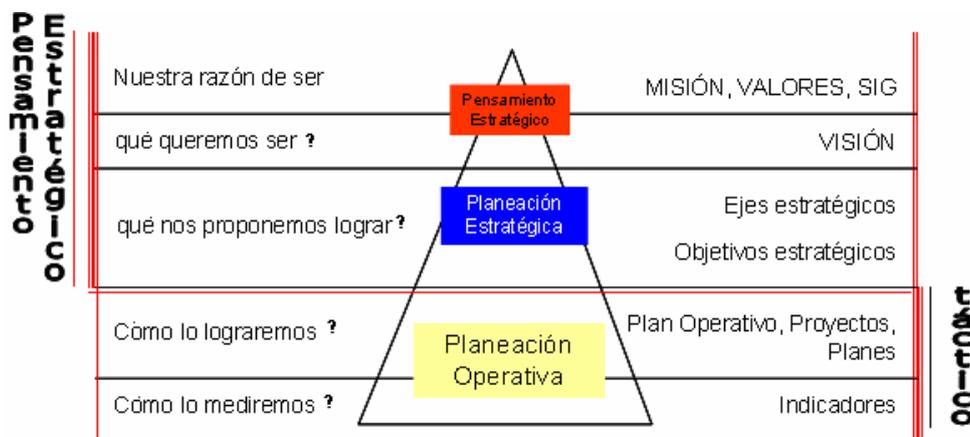
La planeación estratégica Institucional desarrollada, pretende implementar un proceso continuo de planificación, inicia con el pensamiento estratégico de la alta dirección, hasta llegar al pensamiento táctico operativo, contando con herramientas tecnológicas que permitan medir continuamente su nivel de cumplimiento y una fácil actualización.

El Plan Estratégico será una herramienta esencial en la gestión administrativa, permitiendo a través de una participación activa de autoridades y funcionarios el cumplimiento de los objetivos institucionales, la determinación de las estrategias mas apropiadas para alcanzar dichos objetivos, sus prioridades y la determinación de los plazos para su ejecución así como también facilita la utilización ordenada, transparente y eficiente de sus recursos.

### Metodología utilizada

La SENATEL es una entidad pública orientada a la excelencia operativa, encargada de ejercer la gestión y administración del espectro radioeléctrico y de la ejecución de la política de telecomunicaciones, la radio y la televisión en el país, emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y el CONATEL<sup>1</sup>; por esta razón, en este documento se plantea el direccionamiento estratégico institucional, un modelo que define objetivos estratégicos y estrategias para el período 2010 – 2013. A partir de la aprobación del presente documento, por parte del Secretario Nacional de Telecomunicaciones, se iniciará de inmediato el desarrollo de la planeación táctica operativa (acciones estratégicas) donde se concretará en planes de acción y planes operativos anuales la consecución de los objetivos estratégicos planteados.

El modelo de planeación utilizado para desarrollar el plan presente Plan Estratégico se puede describir en la gráfica a continuación:



<sup>1</sup> Decreto 8 del 13 de agosto de 2009

---

---

## PLAN PLURIANUAL INSTITUCIONAL

2010 – 2013

### MISIÓN

Promover el desarrollo armónico del sector de las telecomunicaciones, radio, televisión y las TIC<sup>2</sup>, mediante la administración y regulación eficiente del espectro radioeléctrico y los servicios, así como ejecutará las políticas y decisiones dictadas por el CONATEL, con el fin de contribuir con el desarrollo de la sociedad.

### VISIÓN

Ser una entidad con excelencia a nivel nacional y un referente en Latinoamérica en la administración y regulación del espectro radioeléctrico, los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión.

### VALORES INSTITUCIONALES

#### 1. Transparencia

La transparencia en todas las actividades realizadas en la Institución como la base que facilita la toma de decisiones.

El compromiso es:

- a) Rendición de cuentas
- b) Mantener canales de información para los clientes internos y externos.

#### 2. Honestidad

Las actividades institucionales deben ser congruentes entre lo que se piensa, se dice y se hace.

#### 3. Responsabilidad

Obramos con seriedad, cumplimos nuestras obligaciones y derechos como funcionarios, acorde con nuestro compromiso de servicio a la sociedad.

#### 4. Compromiso

Hacemos más de lo encomendado con calidad, porque vivimos, pensamos y soñamos con sacar adelante a la familia, la Institución, al país y todo aquello en lo que hemos empeñado la palabra.

---

<sup>2</sup> TIC : Tecnologías de Información y Comunicación

5. Lealtad

Actuamos con legalidad y veracidad con el compromiso de privilegiar la integridad hacia el cliente, compañeros y a la Institución.

6. Solidaridad

Fomentamos el espíritu de servicio con amabilidad y delicadeza, para cualquier persona que requiera colaboración.

7. Respeto

Buscamos armonía en las relaciones interpersonales y laborales, escuchando, entendiendo y valorando a todos.

8. Equidad

Promovemos condiciones equitativas evitando discriminación de y hacia un ciudadano, funcionario o grupo de ellos, favoreciendo el bien común sobre el bien particular.

**FACTORES CLAVES DE ÉXITO (FCE)**

- Función Administradora y Reguladora de los Servicios de Telecomunicaciones, Radio, televisión.
- Talento Humano Calificado.
- Fortalecimiento del Trabajo en Equipo.
- Cooperación Interinstitucional Estratégica.
- Disponibilidad de Recursos y Nuevas Herramientas Tecnológicas.
- Presencia Nacional.
- Sistema de Gestión de Calidad.
- Orientación al Usuario y Atención Personalizada.
- Desconcentración de Funciones y Procesos.

---

---

## POLÍTICAS NACIONALES

La Constitución del 2008 incorpora cambios fundamentales para el desarrollo social propiciando un entorno que se reconoce como el Buen Vivir, fortalece la participación ciudadana y la redistribución equitativa de los recursos del estado.

En consecuencia, las Políticas Nacionales en el Sector de Telecomunicaciones, que se listan a continuación, se enfocan en convertir este Sector en una herramienta estratégica de desarrollo integral solidario y equitativo, incrementando, democratizando y garantizando el acceso universal y el uso efectivo de las tecnologías de información y las comunicaciones, focalizándose en las necesidades de todos los ciudadanos, y garantizando el ingreso de los mismos a la sociedad de la información y el conocimiento.

- Acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico y a bandas libres o de sistemas de modulación digital de banda ancha para la explotación de redes inalámbricas.
- El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.
- El Estado Central tendrá competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de telecomunicaciones y TIC.
- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Las telecomunicaciones son consideradas como un sector estratégico.
- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos garantizando que su provisión responda a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, disponiendo que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos y establecerá su control y regulación.
- El Estado podrá delegar la participación en los sectores estratégicos y servicios públicos a empresas mixtas en las cuales tenga mayoría accionaria. La delegación se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en la ley para cada sector estratégico. El Estado podrá, de forma excepcional, delegar a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria, el ejercicio de estas actividades, en los casos que establezca la ley.
- Será responsabilidad del Estado incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales.
- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

## **POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

1. Optimizar el uso de recursos y control de gasto corriente.
2. Uso intensivo de medios electrónicos.
3. Seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
4. Fortalecimiento del talento humano.
5. Fomentar la permanente formación y capacitación del personal técnico especializado en las tecnologías de nueva generación y regulación aplicables.
6. Mantener el sistema de gestión de calidad y mejoramiento continuo en los procesos internos.

## DIAGNÓSTICO GENERAL

### Análisis Externo

#### Oportunidades:

Eventos, hechos o tendencias en el entorno de la organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

Las oportunidades identificadas son:

- Reorganización del sector de telecomunicaciones, radio y televisión.
- Unificación de la gestión del espectro radioeléctrico en una sola entidad.
- Desarrollo de servicios basados en nuevas tecnologías.
- Implementación de redes convergentes de servicios de telecomunicaciones, de información y comunicación (radio y televisión).
- Demanda insatisfecha de servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.
- Necesidad de desarrollo de Servicio Universal y su acceso.
- Cooperación internacional.
- Relevancia de la planificación estatal, en todos los ámbitos.

#### Amenazas:

Eventos, hechos o tendencias en el entorno de la organización que inhiben, limitan o dificultan el desarrollo operativo.

Las amenazas a la institución identificadas son:

- Multiplicidad de entidades para administración del espectro radioeléctrico.
- Marco legal desactualizado.
- Limitaciones presupuestarias en los recursos financieros.

---

---

## **Análisis Interno**

Los principales factores internos son:

### **Fortalezas:**

Actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan en el logro de los objetivos de la Institución.

Las fortalezas de la institución identificadas son:

- Reconocimiento institucional, por parte del gobierno y de la sociedad, producto de la gestión.
- Facultad privativa en la ejecución de las políticas regulatorias del sector de telecomunicaciones, así como de la Gestión y Administración del Espectro Radioeléctrico.
- Certificación de la calidad ISO 9001-2000.
- Talento Humano institucional idóneo y capacitado de acuerdo a sus funciones.
- Remuneraciones competitivas dentro del Sector.
- Desconcentración de funciones a través de las regionales y por medio del procedimiento de delegación de firmas.
- Existencia de un adecuado control interno.
- Utilización de herramientas y medios electrónicos en la gestión documental.

### **Debilidades:**

Actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una Institución.

Las áreas de mejora o debilidades institucionales identificadas son:

- Falta fomentar la permanente formación y capacitación del personal técnico especializado en las tecnologías de nueva generación y regulación aplicables a los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión y televisión
- Definición incompleta de los procesos institucionales.
- Limitada evaluación y seguimiento a los planes institucionales.
- Falta gestión en la administración del talento humano.
- Limitada comunicación interna y externa.
- Falta de cultura de trabajo en equipo.
- Ambiente de inestabilidad laboral por la reestructuración del sector.

## EJES ESTRATÉGICOS

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, como parte del Sistema Institucional Público, orienta su gestión al desarrollo nacional, erradicación de la pobreza, promoción del desarrollo sostenido, sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y riqueza. Sus ejes estratégicos son:

1. Desarrollo Institucional
2. Marco Legal Actualizado
3. Servicio al Ciudadano y la Colectividad en el uso de las TIC <sup>3</sup>
4. Participación Ciudadana

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

*OE1.- Mejorar la Gestión del Talento Humano.*

*OE2.- Fortalecer la Gestión Institucional.*

*OE3.- Promover la elaboración del nuevo marco regulatorio para la prestación, desarrollo, administración y control de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y TIC.*

*OE4.- Contar con un sistema que fomente la permanente formación y capacitación del personal técnico especializado en las tecnologías de nueva generación y regulación para la administración de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión y televisión.*

*OE5.- Optimizar la administración del uso del espectro radioeléctrico y los recursos necesarios para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y la implementación de las TIC.*

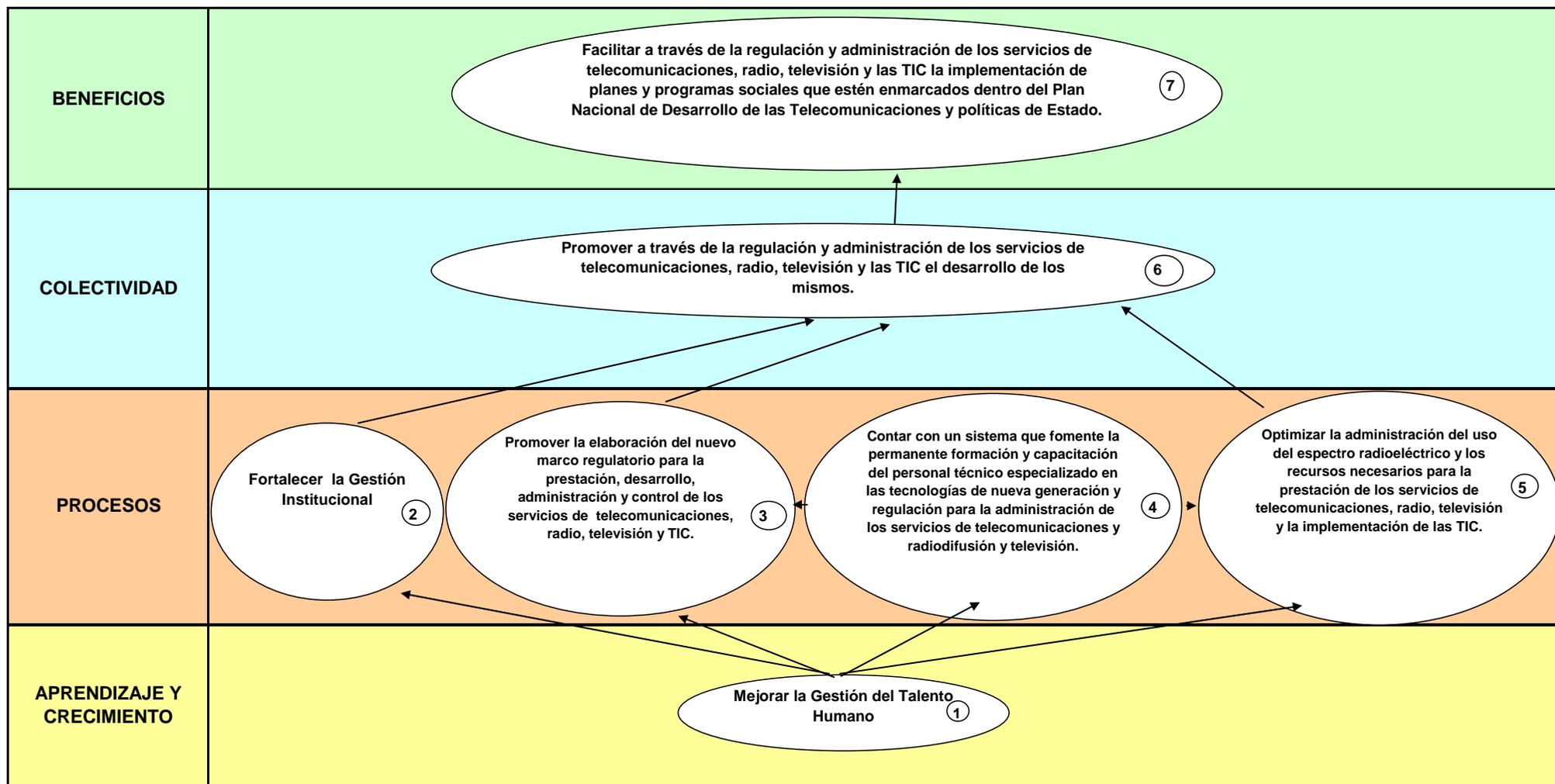
*OE6.- Promover a través de la regulación y administración de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y las TIC el desarrollo de los mismos.*

*OE7.- Facilitar a través de la regulación y administración de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y las TIC la implementación de planes y programas sociales que estén enmarcados dentro del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y políticas de Estado.*

---

<sup>3</sup> Información, Capacitación, Contenidos en todos los ámbitos que coadyuven al desarrollo nacional: educación electrónica, salud electrónica, gobierno electrónico, tele trabajo, comercio electrónico, etc.

## MAPA ESTATÉGICO



---

---

## **ESTRATEGIAS**

### *OE1.- Mejorar la Gestión del Talento Humano.*

#### **Estrategias**

1. Implementar un sistema informático integrado de gestión del talento humano.
2. Capacitar al talento humano acorde a las funciones asignadas y a los planes Institucionales.
3. Desarrollar un plan de incentivos por resultados.
4. Implementar planes anuales de motivación institucional.
5. Promover un sistema de remuneraciones y retribuciones justas, acorde a los principios constitucionales.

### *OE2.- Fortalecer la Gestión Institucional.*

#### **Estrategias**

1. Fomentar la cultura de trabajo en equipo.
2. Actualizar la estructura orgánica e implementar una estructura administrativa por procesos.
3. Aplicar y mejorar los sistemas de información gerenciales existentes.
4. Mantener y ampliar el Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Actualizar y mantener el sistema de estadísticas y base de datos del sector de telecomunicaciones, radiodifusión y TV.
6. Fortalecer la imagen institucional.
7. Precautelar y optimizar la administración de los recursos materiales de la institución.
8. Fortalecer la gestión documental, mediante la digitalización y uso de firma electrónica.
9. Optimizar los acuerdos de cooperación y fomentar nuevos convenios o alianzas estratégicas, con diversos organismos.

*OE3.- Promover la elaboración del nuevo marco regulatorio para la prestación, desarrollo, administración y control de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y TIC.*

### **Estrategias**

1. Impulsar la emisión de la nueva Ley Orgánica de las Telecomunicaciones, incluido radio y televisión, y su Reglamento, enfocándose en el fomento del desarrollo de las telecomunicaciones, de la información y del acceso universal a las TIC.
2. Revisar, organizar y actualizar el Vademécum de la regulación de telecomunicaciones, radio y televisión existentes, acorde a lo establecido en la nueva Constitución de la República.
3. Planificar y ejecutar la agenda de regulación para la actualización de todos los reglamentos y normas existentes en el sector de telecomunicaciones, radio y televisión.
4. Proponer normativa y regulación que impulse el desarrollo de servicios convergentes basados en nuevas tecnologías.
5. Formular una regulación que permita atender la demanda insatisfecha de servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.

*OE4.- Contar con un sistema que fomente la permanente formación y capacitación del personal técnico especializado en las tecnologías de nueva generación y regulación para la administración de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión y televisión.*

### **Estrategias**

1. Implementar en las Direcciones Técnicas una cultura de permanente procura y desarrollo de nueva regulación y administración de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y TIC.
2. Realizar convenios de asesoría especializada.
3. Diseñar y ejecutar planes de formación y capacitación del personal técnico especializado en las tecnologías de nueva generación y regulación para la administración de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión y televisión
4. Establecer y ejecutar un plan de participación activa en los principales grupos técnicos de regulación a nivel internacional en el ámbito de la Administración del Espectro Radioeléctrico y de la Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión y Televisión

*OE5.- Optimizar la administración del uso del espectro radioeléctrico y los recursos necesarios para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y la implementación de las TIC.*

### **Estrategias**

1. Promover y fortalecer el uso de herramientas tecnológicas de gestión del espectro radioeléctrico, planes técnicos fundamentales, normas de calidad, entre otros.
2. Analizar, modificar e implementar el Plan Nacional de Frecuencias.
3. Optimizar la administración y asignación de frecuencias.
4. Depurar el catastro de las frecuencias asignadas o reservadas y no utilizadas.
5. Reducir los requisitos y tiempo para el proceso de otorgamiento de títulos habilitantes.
6. Impulsar el acceso y uso de bandas libres (sistemas de modulación digital de banda ancha) para la explotación de redes inalámbricas.

*OE6.- Promover a través de la regulación y administración de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y las TIC el desarrollo de los mismos.*

### **Estrategias**

1. Ejecutar el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, radio y televisión en el ámbito de nuestra competencia, alineada con las políticas del sector.
2. Incentivar a los actores públicos y privados del sector, para atender de forma efectiva la demanda insatisfecha servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y las TIC.
3. Fomentar el uso y la ampliación de la infraestructura troncal existente en telecomunicaciones (redes de fibra óptica), radio y televisión tanto análoga como digital, que facilite la inclusión social
4. Impulsar a través de la regulación, el desarrollo de infraestructura para la provisión de acceso a Internet en banda ancha fija y móvil.

*OE7.- Facilitar a través de la regulación y administración de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y las TIC la implementación de planes y programas que estén enmarcados dentro del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y las Políticas de Estado.*

### **Estrategias**

1. Realizar estudios de demanda de necesidades de servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y TIC a nivel nacional.
2. Desarrollar una agenda regulatoria para coadyuvar al cumplimiento el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y Políticas de Estado.