

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
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>				
1	Dirección Ejecutiva DEAR	16. Establecer una gestión eficiente del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones que permita atender a todos los sectores de la población ecuatoriana	16.1 Porcentaje de eficiencia en el otorgamiento de Títulos Habilitantes	75%
2	Dirección Ejecutiva DEAR	16. Establecer una gestión eficiente del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones que permita atender a todos los sectores de la población ecuatoriana	16.2 Porcentaje de eficiencia en la administración de Títulos Habilitantes	75%
3	Dirección Ejecutiva DEAR	17. Regular el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado a fin de fomentar su desarrollo	17.1 Porcentaje de eficiencia en la ejecución del Plan Regulatorio	40%
4	Dirección Ejecutiva DEAR	17. Regular el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado a fin de fomentar su desarrollo	17.2 Porcentaje de información estadística generada oportunamente	25%
5	Dirección Ejecutiva DEAR	17. Regular el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado a fin de fomentar su desarrollo	17.3 Porcentaje de implementación de un sistema único de información del sector	25%
6	Dirección Ejecutiva DEAR	18. Asegurar un control técnico eficiente sobre el espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones	18.1 Porcentaje de eficiencia en el ejercicio del control técnico a través del Plan anual de Control Técnico	26%
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>				
7	Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en el control del servicio de larga distancia internacional, sistemas no autorizados, seguridad de redes de telecomunicaciones, comunicaciones y datos personales MEDIANTE el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de casos, la ejecución del PACT y el establecimiento de alianzas nacionales.	7.1 Porcentaje de cumplimiento PACT 2022 CCDD	21%
8	Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en el control del servicio de larga distancia internacional, sistemas no autorizados, seguridad de redes de telecomunicaciones, comunicaciones y datos personales MEDIANTE el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de casos, la ejecución del PACT y el establecimiento de alianzas nacionales.	7.2 Porcentaje de cumplimiento del ordenamiento jurídico por parte de los prestadores	13%
9	Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en el control del servicio de larga distancia internacional, sistemas no autorizados, seguridad de redes de telecomunicaciones, comunicaciones y datos personales MEDIANTE el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de casos, la ejecución del PACT y el establecimiento de alianzas nacionales.	7.3 Número de alianzas con organismos.	100%
10	Dirección Técnica de Control de Espectro Radioeléctrico	4. Incrementar la eficiencia y eficacia en el control del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta MEDIANTE la estandarización de la información para la ejecución control.	4.5 Porcentaje de gestión de la creación, modificación , reforma o extinción de la normativa	100%
11	Dirección Técnica de Control de Espectro Radioeléctrico	4. Incrementar la eficiencia y eficacia en el control del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta MEDIANTE la estandarización de la información para la ejecución control.	4.6 Porcentaje de cumplimiento de las metas planificadas en el PACT en relación al control del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión	83%

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
12	Dirección Técnica de Control de Espectro Radioeléctrico	4. Incrementar la eficiencia y eficacia en el control del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta MEDIANTE la estandarización de la información para la ejecución control.	4.7 Porcentaje de emisión de informes de verificación de Planes de Contingencia de RTV en relación al cumplimiento en la entrega por parte de concesionarios	83%
13	Dirección Técnica de Control de Espectro Radioeléctrico	4. Incrementar la eficiencia y eficacia en el control del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta MEDIANTE la estandarización de la información para la ejecución control.	4.8 Porcentaje de emisión de peticiones razonadas para notificar informes de incumplimientos administrativos (bajo demanda CTHB)	83%
14	Dirección Técnica de Control de los Servicios de Telecomunicaciones	4. Incrementar la eficiencia en el control técnico de redes y de la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, sus tarifas y ejecución de auditorías técnicas MEDIANTE las acciones de control y adopción de procesos alineados al Plan Anual de Control Técnico.	4.3 Porcentaje de cumplimiento del PACT 2022 dentro de la gestión de CCDS.	83%
15	Dirección Técnica de Control de los Servicios de Telecomunicaciones	4. Incrementar la eficiencia en el control técnico de redes y de la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, sus tarifas y ejecución de auditorías técnicas MEDIANTE las acciones de control y adopción de procesos alineados al Plan Anual de Control Técnico.	4.4 Porcentaje de cumplimiento del ordenamiento jurídico por parte de los prestadores	82%
16	Dirección Técnica de Homologación de Equipos	7. Incrementar la eficiencia en el Control técnico de homologación de equipos MEDIANTE la utilización del sistema de listas positivas y negativas y el proceso optimizado para generación de certificados de homologación.	7.3 CCDH-Interna Porcentaje del cumplimiento de la gestión interna del control de homologación y de listas positivas y negativas, metas CCDH del PACT 2022.	83%
17	Dirección Técnica de Homologación de Equipos	7. Incrementar la eficiencia en el Control técnico de homologación de equipos MEDIANTE la utilización del sistema de listas positivas y negativas y el proceso optimizado para generación de certificados de homologación.	7.4 CCDH - Minimizar el número de terminales irregulares activados en las redes del SMA	80%
18	Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado	4. Incrementar la eficiencia y eficacia de la regulación, el análisis del comportamiento de mercado, impacto regulatorio, de derechos y tarifas y estadística del sector de las telecomunicaciones, MEDIANTE el mejoramiento de la calidad y manejo de la información.	4.2 Porcentaje de reportes estadísticos publicados	25%
19	Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado	4. Incrementar la eficiencia y eficacia de la regulación, el análisis del comportamiento de mercado, impacto regulatorio, de derechos y tarifas y estadística del sector de las telecomunicaciones, MEDIANTE el mejoramiento de la calidad y manejo de la información.	4.3 Porcentaje de cumplimiento de informes sobre el comportamiento del mercado, impacto regulatorio de las telecomunicaciones, derechos y tarifas, que fueron elaborados y remitidos por la CRDM a la CREG según planificación interna.	28%
20	Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado	4. Incrementar la eficiencia y eficacia de la regulación, el análisis del comportamiento de mercado, impacto regulatorio, de derechos y tarifas y estadística del sector de las telecomunicaciones, MEDIANTE el mejoramiento de la calidad y manejo de la información.	4.4 Porcentaje de implementación de un sistema único de información del sector	50%
21	Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado	4. Incrementar la eficiencia y eficacia de la regulación, el análisis del comportamiento de mercado, impacto regulatorio, de derechos y tarifas y estadística del sector de las telecomunicaciones, MEDIANTE el mejoramiento de la calidad y manejo de la información.	4.5 Porcentaje de información estadística generada oportunamente	50%
22	Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado	4. Incrementar la eficiencia y eficacia de la regulación, el análisis del comportamiento de mercado, impacto regulatorio, de derechos y tarifas y estadística del sector de las telecomunicaciones, MEDIANTE el mejoramiento de la calidad y manejo de la información.	4.7 Porcentaje de cumplimiento de hitos de las propuestas normativas de la CRDM, previo la disposición para ejecución de proceso de consultas públicas.	80%
23	Dirección Técnica de Regulación de Espectro Radioeléctrico	3. Incrementar la eficiencia en el cumplimiento del Plan Regulatorio Institucional MEDIANTE la identificación de necesidades regulatorias y de generación de propuestas normativas.	3.2 Porcentaje de trámites atendidos de gestión internacional del espectro radioeléctrico en los plazos establecidos	96%

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
24	Dirección Técnica de Regulación de Espectro Radioeléctrico	3. Incrementar la eficiencia en el cumplimiento del Plan Regulatorio Institucional MEDIANTE la identificación de necesidades regulatorias y de generación de propuestas normativas.	3.3 Porcentaje de cumplimiento de hitos de las Propuestas Normativas de la CRDE (Planificadas inicialmente dentro del Plan Regulatorio Institucional o por disposiciones de la máxima autoridad), presentadas para la aprobación del procedimiento de Consul	100%
25	Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones	6. Incrementar la eficiencia y eficacia en la presentación de propuestas de emisión de normativa MEDIANTE el análisis y revisión de normas, estudios y recomendaciones de temas referentes a los servicios de telecomunicaciones.	6.4 Porcentaje de actos administrativos emitidos dentro de los plazos establecidos por la CRDS en el período de medición	95%
26	Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones	6. Incrementar la eficiencia y eficacia en la presentación de propuestas de emisión de normativa MEDIANTE el análisis y revisión de normas, estudios y recomendaciones de temas referentes a los servicios de telecomunicaciones.	6.5 Porcentaje de cumplimiento de hitos de las propuestas normativas de la CRDS para cumplimiento del Desarrollo Normativo	90.1%
27	Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes	4. Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión económica financiera y de liquidación y reliquidación de las obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión MEDIANTE la optimización de procesos	4.1 Número de verificaciones por liquidaciones por contribuciones de SMA efectuadas	10
28	Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes	4. Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión económica financiera y de liquidación y reliquidación de las obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión MEDIANTE la optimización de procesos	4.2 Número de reliquidaciones a grandes y medianos concesionarios por contribuciones a servicios de telecomunicaciones efectuadas	100%
29	Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes	4. Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión económica financiera y de liquidación y reliquidación de las obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión MEDIANTE la optimización de procesos	4.3 Porcentaje de concesionarios que incumplen obligaciones económicas y de entrega de información que derivan en sanción	100%
30	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en la emisión y administración del Título Habilitante del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso de otorgamiento y renovación y modificaciones de títulos habilitantes y de los instructivos y trámites relacionados	7.1 Tiempo promedio de Otorgamiento de Títulos Habilitantes (OTH) para el Servicio de acceso a internet (SAI)	92%
31	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en la emisión y administración del Título Habilitante del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso de otorgamiento y renovación y modificaciones de títulos habilitantes y de los instructivos y trámites relacionados	7.2 Tiempo promedio de Otorgamiento de Títulos Habilitantes (OTH) para el servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS)	112
32	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en la emisión y administración del Título Habilitante del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso de otorgamiento y renovación y modificaciones de títulos habilitantes y de los instructivos y trámites relacionados	7.3 Porcentaje de eficiencia en el otorgamiento de Títulos Habilitantes	75%
33	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en la emisión y administración del Título Habilitante del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso de otorgamiento y renovación y modificaciones de títulos habilitantes y de los instructivos y trámites relacionados	7.5 Porcentaje de eficiencia en la administración de Títulos habilitantes	75%
34	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en la emisión y administración del Título Habilitante del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso de otorgamiento y renovación y modificaciones de títulos habilitantes y de los instructivos y trámites relacionados	7.1 Tiempo promedio de otorgamiento o renovación de títulos habilitantes para Red Privada	37

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
35	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en la emisión y administración del Título Habilitante del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso de otorgamiento y renovación y modificaciones de títulos habilitantes y de los instructivos y trámites relacionados	7.2 Porcentaje de trámites de OTH y renovación para Red Privada atendidos en el tiempo establecido	75%
36	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en la emisión y administración del Título Habilitante del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso de otorgamiento y renovación y modificaciones de títulos habilitantes y de los instructivos y trámites relacionados	7.3 Porcentaje de trámites de ATH para Red Privada atendidos en el tiempo establecido.	75%
37	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en la emisión y administración del Título Habilitante del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso de otorgamiento y renovación y modificaciones de títulos habilitantes y de los instructivos y trámites relacionados	7.4 Porcentaje de trámites de ATH del Servicio de Radiodifusión Sonora y de Televisión por Señal Abierta atendidos en el tiempo establecido	75%
38	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico	7. Incrementar la eficiencia y eficacia en la emisión y administración del Título Habilitante del espectro radioeléctrico MEDIANTE la optimización del proceso de otorgamiento y renovación y modificaciones de títulos habilitantes y de los instructivos y trámites relacionados	7.5 Porcentaje de trámites de ATH para frecuencias asociadas a la prestación de Servicios de Telecomunicaciones atendidos en el tiempo establecido	75%
39	Unidad Técnica de Registro Público	4. Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión del Registro Público de Telecomunicaciones, MEDIANTE la implementación de mejoras a los procesos de inscripción de TH, marginación de modificaciones técnicas administrativas, provisión o certificación de información del registro público.	4.1 Porcentaje de inscripción de TH dentro del tiempo establecido.	90%
40	Unidad Técnica de Registro Público	4. Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión del Registro Público de Telecomunicaciones, MEDIANTE la implementación de mejoras a los procesos de inscripción de TH, marginación de modificaciones técnicas administrativas, provisión o certificación de información del registro público.	4.2 Porcentaje de registro o marginaciones técnicas administrativas en el tiempo establecido.	90%
41	Unidad Técnica de Registro Público	4. Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión del Registro Público de Telecomunicaciones, MEDIANTE la implementación de mejoras a los procesos de inscripción de TH, marginación de modificaciones técnicas administrativas, provisión o certificación de información del registro público.	4.3 Porcentaje de requerimientos de certificaciones atendidas en el plazo establecido.	90%
<b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b>				
42	Coordinación Zonal 2	3. Incrementar la eficiencia en actividades de control y para la atención de requerimientos de Administración de Títulos habilitantes en Territorio MEDIANTE la ejecución oportuna de los procedimientos de Control Técnico.	3.1 Porcentaje de cumplimiento PACT 2022	83%
43	Coordinación Zonal 3	3. Incrementar la eficiencia en actividades de control y para la atención de requerimientos de Administración de Títulos habilitantes en Territorio MEDIANTE la ejecución oportuna de los procedimientos de Control Técnico y ATH	3.1 Porcentaje de cumplimiento PACT 2022	83%
44	Coordinación Zonal 3	3. Incrementar la eficiencia en actividades de control y para la atención de requerimientos de Administración de Títulos habilitantes en Territorio MEDIANTE la ejecución oportuna de los procedimientos de Control Técnico y ATH	3.2 Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente (Indicador para zonales)	100%
45	Coordinación Zonal 4	3. Incrementar la eficiencia en actividades de control y para la atención de requerimientos de Administración de Títulos habilitantes en Territorio MEDIANTE la ejecución oportuna de los procedimientos de Control Técnico y ATH	3.1 Porcentaje de cumplimiento PACT 2022	83%

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
46	Coordinación Zonal 4	3. Incrementar la eficiencia en actividades de control y para la atención de requerimientos de Administración de Títulos habilitantes en Territorio MEDIANTE la ejecución oportuna de los procedimientos de Control Técnico y ATH	3.2 Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente (Indicador para zonales)	100%
47	Coordinación Zonal 5	3. Incrementar la eficiencia en actividades de control en Territorio MEDIANTE la ejecución oportuna de los procedimientos de Control Técnico.	3.1 Porcentaje de cumplimiento PACT 2022	83%
48	Coordinación Zonal 5	3. Incrementar la eficiencia en actividades de control en Territorio MEDIANTE la ejecución oportuna de los procedimientos de Control Técnico.	3.2 Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente (Indicador para zonales)	100%
49	Coordinación Zonal 6	3. Incrementar la eficiencia en actividades de control y para la atención de requerimientos de Administración de Títulos habilitantes en Territorio MEDIANTE la ejecución oportuna de los procedimientos de Control Técnico y ATH	3.1 Porcentaje de cumplimiento PACT 2022	83%
50	Coordinación Zonal 6	3. Incrementar la eficiencia en actividades de control y para la atención de requerimientos de Administración de Títulos habilitantes en Territorio MEDIANTE la ejecución oportuna de los procedimientos de Control Técnico y ATH	3.2 Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente (Indicador para zonales)	100%
51	Oficina Técnica de Galápagos	15. Incrementar la eficiencia en actividades de control en Territorio MEDIANTE la ejecución oportuna de los procedimientos de Control Técnico.	15.1 Porcentaje de cumplimiento PACT 2022	83%
52	Oficina Técnica de Galápagos	15. Incrementar la eficiencia en actividades de control en Territorio MEDIANTE la ejecución oportuna de los procedimientos de Control Técnico.	15.2 Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente (Indicador para zonales)	100%
<b>NIVEL DE APOYO / ASESORÍA</b>				
53	Dirección Administrativa	7. Incrementar la eficiencia de la gestión administrativa MEDIANTE la mejora y optimización de los procesos de compras públicas, bienes, inventarios y servicios generales.	7.1 Porcentaje de ejecución de procesos de contratación de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones	80%
54	Dirección Administrativa	7. Incrementar la eficiencia de la gestión administrativa MEDIANTE la mejora y optimización de los procesos de compras públicas, bienes, inventarios y servicios generales.	7.2 Porcentaje de satisfacción del usuario interno, respecto de la gestión de limpieza, seguridad y vigilancia	80%
55	Dirección Administrativa	7. Incrementar la eficiencia de la gestión administrativa MEDIANTE la mejora y optimización de los procesos de compras públicas, bienes, inventarios y servicios generales.	7.3 Porcentaje de satisfacción del usuario interno de la gestión de movilización	80%
56	Dirección Financiera	3. Incrementar la eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE la implementación de procesos que permitan mejorar el control de las operaciones financieras	3.1 Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente (Indicador para zonales)	100%
57	Dirección de Talento Humano	8. Incrementar la eficiencia en la administración del talento humano MEDIANTE la implementación de procesos que permitan mejorar el sistema integrado de administración del talento humano.	8.1 Porcentaje de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional	100%
58	Dirección de Talento Humano	8. Incrementar la eficiencia en la administración del talento humano MEDIANTE la implementación de procesos que permitan mejorar el sistema integrado de administración del talento humano.	8.2 Porcentaje de servidores que reciben inducción laboral	100%
59	Dirección de Asesoría Jurídica	4. Incrementar la eficiencia de la asesoría jurídica institucional MEDIANTE la implementación de las mejores prácticas de trabajo	4.1 CJDA - Porcentaje de criterios jurídicos elaborados dentro del tiempo establecido	100%
60	Dirección de Asesoría Jurídica	4. Incrementar la eficiencia de la asesoría jurídica institucional MEDIANTE la implementación de las mejores prácticas de trabajo	4.2 CJDA - Porcentaje de informes jurídicos elaborados dentro del tiempo establecido	100%

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
61	Dirección de Asesoría Jurídica	4. Incrementar la eficiencia de la asesoría jurídica institucional MEDIANTE la implementación de las mejores prácticas de trabajo	4.3 CJDA - Porcentaje de revisiones de propuestas de instrumentos jurídicos elaborados dentro del tiempo establecido	100%
62	Dirección de Impugnaciones	4. Incrementar la eficiencia y eficacia de la sustanciación de las impugnaciones interpuestas en contra de los actos administrativos emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) MEDIANTE la correcta aplicación de la Constitución de la República, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y Código Orgánico Administrativo	4.1 Porcentaje de providencias de admisión y subsanación emitidas en el tiempo establecido por la Dirección	100%
63	Dirección de Impugnaciones	4. Incrementar la eficiencia y eficacia de la sustanciación de las impugnaciones interpuestas en contra de los actos administrativos emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) MEDIANTE la correcta aplicación de la Constitución de la República, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y Código Orgánico Administrativo	4.2 CJDJ Porcentaje de informes jurídicos y proyectos de resolución emitidos dentro del tiempo legal establecido	100%
64	Dirección de Patrocinio y Coactivas	3. Incrementar la eficiencia en el patrocinio institucional y en la ejecución de coactivas mediante la optimización de los procesos de patrocinio institucional y de coactivas	3.1 Porcentaje de atención a demandas, providencias y acciones judiciales en la Dirección de Patrocinio	100%
65	Dirección de Patrocinio y Coactivas	3. Incrementar la eficiencia en el patrocinio institucional y en la ejecución de coactivas mediante la optimización de los procesos de patrocinio institucional y de coactivas	3.2 Porcentaje de medidas cautelares ejecutadas en el tiempo establecido	100%
66	Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional	8. Incrementar la efectividad en las acciones para promover la gestión del cambio y fortalecer la cultura organizacional de la ARCOTEL MEDIANTE la implementación del plan estratégico de mejora	8.1 Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	100%
67	Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional	9. Incrementar la eficiencia en la documentación de procesos y la calidad de los servicios institucionales, MEDIANTE la priorización y optimización, de los tiempos de documentación de procesos e implementación de estrategias efectivas de medición de la calidad de los servicios.	9.1 Porcentaje de satisfacción del usuario externo	93%
68	Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional	9. Incrementar la eficiencia en la documentación de procesos y la calidad de los servicios institucionales, MEDIANTE la priorización y optimización, de los tiempos de documentación de procesos e implementación de estrategias efectivas de medición de la calidad de los servicios.	9.2 Porcentaje de documentación de procesos aprobada en el tiempo establecido	75%
69	Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación	9. Incrementar la eficacia de la planificación Institucional y del seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones de la CGE y de compromisos institucionales MEDIANTE la emisión oportuna de alertas, coordinación de acciones con las áreas involucradas e implementación de mecanismos eficientes de monitoreo.	9.1 Porcentaje de cumplimiento de la planificación institucional	86%
70	Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación	9. Incrementar la eficacia de la planificación Institucional y del seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones de la CGE y de compromisos institucionales MEDIANTE la emisión oportuna de alertas, coordinación de acciones con las áreas involucradas e implementación de mecanismos eficientes de monitoreo.	9.2 Porcentaje de eficacia del seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones CGE	80%
71	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	18. Gestionar la disponibilidad de los sistemas y servicios transversales de TI MEDIANTE: acciones de seguimiento, control y la Optimización, Estandarización y Migración de los sistemas y servicios de TI.	18.1 CPDT - Porcentaje de disponibilidad de los sistemas y servicios transversales de TI	90%
72	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	18. Gestionar la disponibilidad de los sistemas y servicios transversales de TI MEDIANTE: acciones de seguimiento, control y la Optimización, Estandarización y Migración de los sistemas y servicios de TI.	18.2 CPDT - Porcentaje de vigencia tecnológica de la infraestructura tecnológica	100%
73	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	19. Mejorar la percepción del servicio de TI MEDIANTE la evaluación de la satisfacción del usuario interno y la aplicación de mejoras en la gestión de requerimientos e incidentes.	19.1 CPDT - Porcentaje de tickets de soporte atendidos	80%
74	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	19. Mejorar la percepción del servicio de TI MEDIANTE la evaluación de la satisfacción del usuario interno y la aplicación de mejoras en la gestión de requerimientos e incidentes.	19.2 CPDT - Porcentaje de satisfacción de usuarios internos de los servicios de TI	90%

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
75	Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	5. Incrementar la eficiencia respecto a la atención de los requerimientos de usuarios, abonados y clientes de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión MEDIANTE la mejora de los procesos que aseguren la atención oportuna.	5.1 Porcentaje de requerimientos atendidos	90%
76	Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	5. Incrementar la eficiencia respecto a la atención de los requerimientos de usuarios, abonados y clientes de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión MEDIANTE la mejora de los procesos que aseguren la atención oportuna.	5.2 Satisfacción del cliente. Usuario externo	90%
77	Unidad de Comunicación	4. Incrementar el posicionamiento institucional MEDIANTE estrategias de comunicación para el público interno y externo.	4.2 Nivel de satisfacción del usuario interno con comunicaciones internas	100%
78	Unidad de Comunicación	4. Incrementar el posicionamiento institucional MEDIANTE estrategias de comunicación para el público interno y externo.	4.3 Nivel de satisfacción del usuario externo con comunicaciones externas	100%
79	Unidad de Comunicación	4. Incrementar el posicionamiento institucional MEDIANTE estrategias de comunicación para el público interno y externo.	4.4 Porcentaje Incremento de seguidores en redes sociales	5%
80	Unidad de Gestión Documental y Archivo	5. Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión documental MEDIANTE la implementación de las mejores prácticas y lineamientos archivísticos y documentales en concordancia con la normativa vigente	5.1 Porcentaje de documentos físicos almacenados	100%
81	Unidad de Gestión Documental y Archivo	5. Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión documental MEDIANTE la implementación de las mejores prácticas y lineamientos archivísticos y documentales en concordancia con la normativa vigente	5.2 Porcentaje de documentos físicos rezagados	100%
82	Unidad de Gestión Documental y Archivo	5. Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión documental MEDIANTE la implementación de las mejores prácticas y lineamientos archivísticos y documentales en concordancia con la normativa vigente	5.3 Porcentaje de certificaciones atendidas	96%
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				<a href="#">Reporte del GPR</a>
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			31/12/2022	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):			DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):			MGS. ZOILA MARLENE DÁVILA CABEZAS	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			<a href="mailto:zoila.davila@arcotel.gob.ec">zoila.davila@arcotel.gob.ec</a>	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 2947800 EXTENSIÓN: 1183	