

# **PLAN OPERATIVO ANUAL-2013**



**SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES**

**JULIO 2012**

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>1</b>
<b>2. PLAN ESTRATÉGICO.....</b>	<b>1</b>
<b>2.1 MISIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2.2 VISIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2.3 POLÍTICAS .....</b>	<b>1</b>
<b>2.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESTRATEGIAS .....</b>	<b>2</b>
<b>3. PROFORMA PRESUPUESTARIA PARA EL AÑO 2013.....</b>	<b>3</b>
<b>4. PLAN OPERATIVO ANUAL 2013.....</b>	<b>3</b>
<b>4.1 LÍNEAS DE ACCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>4.2 METAS OPERATIVAS DEL AÑO 2013.....</b>	<b>9</b>
<b>ANEXO1: MATRIZ PLAN OPERATIVO 2013.....</b>	<b>20</b>

## 1. ANTECEDENTES

La Superintendencia de Telecomunicaciones de acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, en la normativa vigente y considerando las Políticas y Objetivos determinados en el Plan Estratégico Institucional y los lineamientos y Directrices de las Máximas Autoridades para el año 2013, formula el Plan Operativo Institucional 2013, el mismo que servirá de base para la elaboración de los planes de trabajo de los Órganos Administrativos.

El Plan Operativo Institucional para el año 2013, contiene el planteamiento de objetivos, metas e indicadores que permitirán ejecutar el control de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión, y el uso del espectro radioeléctrico; así como de la gestión en los ámbitos: legal, jurídico, económico-financiero y administrativo.

## 2. PLAN ESTRATÉGICO

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

### 2.1 MISIÓN

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

### 2.2 VISIÓN

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

### 2.3 POLÍTICAS

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

## 2.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESTRATEGIAS

Los objetivos institucionales y las estrategias de la Superintendencia de Telecomunicaciones son:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS
<b>1. Velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión.</b>	Fortalecer la capacidad de control de la Superintendencia de Telecomunicaciones
	Fortalecer la capacidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones como organismo defensor de los derechos de los usuarios.
	Asumir las funciones constitucionales de auditoría vigilancia e intervención.
<b>2. Impulsar la migración a la televisión y radiodifusión digital.</b>	Recomendar el estándar de televisión y radiodifusión digital más adecuada para el Ecuador, considerando aspectos técnicos, económicos y sociales.
<b>3. Alcanzar la calidad total en la gestión institucional.</b>	Alinear a la SUPERTEL hacia la implementación de la calidad total.
<b>4. Coadyuvar al fortalecimiento del marco jurídico del sector de telecomunicaciones, de conformidad con la norma constitucional.</b>	Propender a la expedición de las leyes necesarias para la aplicación del nuevo marco Constitucional.
<b>5. Atender de manera solvente los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión.</b>	Posicionar el Centro de Información y Reclamos (CIR) a nivel nacional.
	Difundir los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y fortalecer la cultura del reclamo y sus mecanismos de atención y resolución.
<b>6. Posicionar a la SUPERTEL como el organismo técnico de vigilancia, auditoría, intervención y control de las telecomunicaciones.</b>	Fortalecer la imagen institucional de la SUPERTEL en la comunidad logrando una posición diferenciada en el sector de las telecomunicaciones.
	Mejorar la identidad institucional en todos los funcionarios y servidores de la Institución
<b>7. Fortalecer la infraestructura tecnológica institucional.</b>	Modernizar la infraestructura tecnológica.
<b>8. Elevar la productividad laboral con talento humano altamente calificado y comprometido con la SUPERTEL y la sociedad.</b>	Capacitar en forma integral y permanente al talento humano del Organismo.
	Promover el desarrollo integral del Talento Humano y mejorar el clima y la cultura organizacional.
	Desarrollar programas de fortalecimiento de los valores institucionales.

Cuadro1: Objetivos estratégicos y metas principales  
Fuente: POA 2013

### 3. PROFORMA PRESUPUESTARIA PARA EL AÑO 2013

Para financiar el Plan Operativo del año 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones elaborará la Proforma Presupuestaria, observando las directrices Institucionales, la misma que será aprobada por el CONATEL. Para la elaboración de la Proforma se utilizará el clasificador presupuestario de Ingresos y Gastos para la aplicación obligatoria en los procesos presupuestarios de las entidades y organismos del sector público; y, los requerimientos presentados y justificados por los Órganos Administrativos de la Institución.

#### INVERSIONES

El Plan de Adquisiciones de Equipo Especializado y Construcción de Obras para el año 2013, asciende a US\$ 12'055.102,71, en el que constan los planes y proyectos de inversión necesarios para coadyuvar al cumplimiento del presente Plan Operativo Anual; el detalle es el siguiente:

COMPONENTES DEL PLAN ADQUISICIONES DE EQUIPO ESPECIALIZADO Y CONSTRUCCIÓN DE OBRAS	2013 (US dólares)
Equipo para el Control del Espectro Radioeléctrico	240.000
Obras Civiles	3'345.411
Equipo para Control de los Servicios de Telecomunicaciones	1'443.000
Desarrollo Informático	6'545.691.71
Bienes Inmuebles	481.000
<b>TOTAL</b>	<b>12'055.102,71</b>

Cuadro 2: Principales Planes  
Fuente: Dirección Nacional de Planificación

### 4. PLAN OPERATIVO ANUAL 2013

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

**1. Cliente:** Está orientada a beneficiar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, concesionarios, permisionarios y ciudadanía en general, a través de la creación de valor en el servicio que ofrece la Institución "Vigilar, auditar, intervenir y controlar técnicamente la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y el uso del espectro radioeléctrico".

**2. Gestión Interna – Procesos:** Permite identificar los procesos claves de la Institución en los cuales se requiere especial atención, a fin de conseguir su excelencia y la satisfacción de los clientes.

**3. Participación Ciudadana y Control Social:** Promueve la exigencia de la cultura de los derechos de participación, control social de lo público y de la rendición de cuentas, además establece mecanismos y políticas anticorrupción con el fin de realizar investigaciones sobre casos que afecten la participación ciudadana, el interés público o generen corrupción.

**4. Financiera:** Está orientada a la gestión eficiente de los recursos financieros y administrativos, que apoya a los procesos de la Institución.

**5. Desarrollo y aprendizaje:** Permite potenciar la formación y crecimiento del Talento Humano, Sistemas y Cultura Organizacional con excelencia operacional mediante la innovación, investigación, desarrollo y mejoramiento continuo, a fin de conseguir los objetivos de las cuatro perspectivas anteriores.

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

#### 4.1 LÍNEAS DE ACCIÓN<sup>1</sup>

Para cada una de las perspectivas, las Máximas Autoridades definieron las líneas de acción a implementarse en el año 2013, lineamientos que fueron utilizados para la formulación del Plan Operativo Anual 2013.

#### PERSPECTIVA: CLIENTE

La gestión de atención al cliente será fortalecida mediante las siguientes acciones:

- Orientación de los servicios de la Superintendencia de Telecomunicaciones hacia el cliente, generando un valor agregado, a fin de incrementar la satisfacción de los mismos.
- Fomento de la cultura de exigencia de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Priorización del control de los siguientes servicios: Internet, SMA, Audio y Video por Suscripción, nuevos servicios (convergencia), y ciberseguridad.
- Robustecimiento del procesamiento de la información de los sistemas automáticos (SACER y SAMM).
- Control tarifario de los servicios de telecomunicaciones dirigido hacia resultados que muestren la aplicación real de precios por parte de los operadores (Servicio Móvil Avanzado, Servicio de Telefonía Fija).
- Eliminación de la operación de sistemas de telecomunicaciones no autorizados y ciberdelitos.
- Fortalecimiento de la acción de control para conseguir mejora en los índices de calidad y cobertura de servicios prestados por las operadoras a los usuarios finales.
- Fomento de la cultura de exigencia de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión.
- Emisión de actos administrativos debidamente motivados, y en general observando las garantías del imputado principalmente en el debido proceso.
- Coordinación de acciones con otros organismos e instituciones, para el cumplimiento de los fines de la administración pública.

---

<sup>1</sup>Líneas de Acción definidas por las Máximas Autoridades para el POA 2013, junio 2012. Memo STL-2012-00046

**PERSPECTIVA: GESTIÓN INTERNA- PROCESOS**

La gestión y organización Interna para el año 2013, se fundamenta en las siguientes líneas de acción:

- Rediseño, mejoramiento y automatización de los procesos críticos.
- Fortalecimiento de la Planificación Institucional.
- Fortalecimiento de la seguridad institucional.
- Priorización de la seguridad e integridad de la información institucional.
- Fomento de los exámenes de Auditoría de los Servicios de Telecomunicaciones.
- Ejercicio de la potestad interventora como resultado del Control o/a por disposición del CONATEL.
- Ejercicio de la potestad sancionadora como resultado del Control.
- Control de calidad de la gestión documental y archivo.

**PERSPECTIVA: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

La Gestión de Participación Ciudadana y Control Social para el año 2013, se fundamenta en las siguientes líneas de acción:

- Fortalecimiento del control de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión a través de la participación ciudadana.
- Fortalecimiento del Proceso de Participación Ciudadana y Control Social.
- Control institucional y social de lo público y privado, relativo a la transparencia y acceso a la información de concesionarios y permisionarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión.
- Fortalecimiento de la participación ciudadana en el control, prevención y el combate de los actos de corrupción, en los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión.
- Fortalecimiento de la infraestructura de Tecnología Informática

**PERSPECTIVA: FINANCIERA**

La gestión financiera para el año 2013, se fundamenta en las siguientes líneas de acción:

- Gestión eficiente con los requerimientos de los clientes internos y externos.
- Mejoramiento de los procesos financieros y administrativos.
- Ejecución eficiente del presupuesto institucional.

**PERSPECTIVA: APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO**

La gestión de aprendizaje y crecimiento para el año 2013, se fundamenta en las siguientes líneas de acción:

- Fortalecimiento de la cultura organizacional a fin de incrementar el rendimiento y motivación del talento humano.
- Fortalecimiento de la cultura digital.
- Fortalecimiento interno en el conocimiento de la regulación en telecomunicaciones.
- Capacitación del Talento Humano alineada a las competencias.

- Fortalecimiento de la investigación de nuevas tecnologías y la incidencia en el control.

## PRINCIPALES PLANES Y PROYECTOS

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

PLANES INSTITUCIONALES	RESPONSABLES
Plan Nacional de Control Técnico	ITC
Plan de Adquisiciones de equipamiento especializado y construcción de obras	DPL
Plan Anual de Contrataciones	DFA-IGE
Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional	DTH-IGE
Plan de Tecnología Informática	DTI-IGE
Plan de Fortalecimiento de Patrocinio Judicial	PRG
Plan de Fortalecimiento del Sistema Documental y Manejo de Archivo	SGN
Plan de comunicación y difusión externa	DIC
Plan de Mejoramiento Continuo	ITC – IGE – DPL
Plan de Participación ciudadana, Control Social y Lucha Contra la Corrupción	DIC/ ITC –ASI
Plan de comunicación transversal a la implementación, control, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Prevención y Lucha Contra la Corrupción	DIC –ASI
Plan de Contingencia Institucional	DFA-IGE



**Cuadro 3: Principales Planes**  
**Fuente: Directrices de las Máximas Autoridades**

PROYECTOS INSTITUCIONALES	RESPONSABLES
Adquisición de equipos para el Laboratorio de Homologación de Equipos de telecomunicaciones (Fase II) 2011	DEH
Construcción Red de agua potable para la Estación de Calderón	DEH
Construcción nuevas oficinas edificio Matriz	DFA
Construcción del Laboratorio de Homologación	DFA
Construcción de edificio, parqueaderos, oficinas y cafetería en la Intendencia Regional Sur (2013)	DFA
Construcción de camino (2013)	DFA
Construcción del cerramiento de la Estación de Comprobación Técnica de Turi	DFA
Construcción de edificio nuevo para oficinas de la Delegación Regional Galápagos (Isla Santa Cruz). Incluye construcción sala de reuniones, auditorio de capacitación, cerramiento, adquisición e instalación de cableado estructurado de 6A blindado y adquisición e instalación de cableado eléctrico	DFA
Remodelación de la Estación de Comprobación Técnica de Calderón para la implementación de un Laboratorio de Homologación de Equipos de Telecomunicaciones	DFA
Fase de Movilidad del Sistema Autónomo de Control de Redes Móviles	DPS
Adquisición de diecinueve equipos portátiles para el Control del SMA en ambientes indoor	DPS
Adquisición de un servidor power para el centro de cómputo principal	DTI
Hardware para usuario final	DTI
Sistema de Respaldo VTL ( Virtual Tape Library )	DTI
Automatización del nuevo edificio de la Supertel en la ciudad de Quito	DTI
Equipamiento informático para el laboratorio ubicado en la estación de comprobación de Calderón	DTI

Implementación del centro de cómputo principal	DTI
Periféricos y repuestos para usuario final	DTI
Instalación del backbone de fibra en el edificio matriz	DTI
Instalación de cableado estructurado en la DRC	DTI
Ampliación del centro de cómputo alterno	DTI
Software de Propósito General 2012	DTI
Automatización de mediciones de los índices de calidad de internet móvil a través del SAMM (Sistema Autónomo de Control de Redes Móviles)	DPS
Verificación de la continuidad de los servicios con el SAMM	DPS
Fase 3 del sistema de información y estadística de los servicios de telecomunicaciones-SIETEL (portadores y valor agregado)	DPS
Implementación de un Centro de Respuesta a Incidentes Informáticos (CSIRT) para la Superintendencia de Telecomunicaciones en su primera etapa	DIE
Desarrollo de un Sistema de Control de Tráfico Internacional basado en Asterisk (SATiX)	DIE
Adquisición de la Maqueta de Sistema Industrial con PLC, para aplicación en el centro de guerra cibernética	DIE
Adquisición de WEB MAP SERVICE y Actualización de licencias ICS TELECOM y MANAGER, herramientas que ayudarán a la elaboración de la Norma Técnica para el control de los sistema de televisión digital ISDB-T	DRT
Desarrollo e integración de herramientas informáticas para la gestión y atención de los requerimientos (reclamos, información) presentados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones a través de la superintendencia de telecomunicaciones o las instituciones que conforman la Función de Transparencia y Control Social	DIS
Automatización de 4 procesos claves rediseñados	DTI, DPL
Implementación para la expansión de oficinas de atención a los clientes, durante el primer trimestre de 2013 (Loja, Nueva Loja y Machala); y una estación móvil	DIS
Adecuación de la sala de equipos de control, comunicaciones y datos (data center y piso sobre puesto)	DRG
Implementación de oficinas en Loja, Machala y Lago Agrio	IRS, IRC Y IRN

Equipamiento de las Oficinas nuevas de la SUPERTEL	IRS, DRG y DEH
Diseñar e Implementar un Sistema de Mejoramiento Continuo para Cimentar la Gestión de la Calidad Total en la Superintendencia de Telecomunicaciones	DPL
Establecer las brechas existentes en el Talento Humano, en relación a las competencias de cada funcionario o servidor, a fin de elaborar el plan plurianual de capacitación, durante el primer trimestre de 2013	DTH
Diseño del sistema de recolección y gestión ambiental de residuos electrónicos. pct-dsre	DPS
Estudio socio-económico para medir el impacto de la radio digital en Ecuador	DRT
Investigación de mercado sobre los servicios prestados por la SUPERTEL hasta junio de 2013	DPL
Estudio comparativo ( benchmarking) de los servicios que presta la SUPERTEL frente a los servicios de otras Instituciones Públicas y Privadas nacionales y/o extranjeras	DPL

**Cuadro4: Principales Proyectos**  
**Fuente: Directrices de las Máximas Autoridades**

## 4.2 METAS OPERATIVAS DEL AÑO 2013

Las metas operativas del año 2013, se determinaron coordinando con los Órganos Administrativos de la Institución a través de talleres participativos, tomando como base el cumplimiento del Plan Estratégico vigente; las líneas de acción antes mencionadas y la evaluación del Plan Operativo 2012 al primer semestre, como resultado se establecieron las siguientes metas operativas para el año 2013:

Objetivos Institucionales	Metas Operativas	Responsables	Indicador de Gestión	Indicador de Impacto
<b>1. Velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión</b>	1.1 Ejecutar el 100% del Plan Nacional Técnico de Control en el año 2013.	DPS- DRT- DEH, DIE, DIS, DIC, Administraciones Regionales y DPL	EEPNTC= Efectividad en la Ejecución del Plan Nacional Técnico de Control  EEPNTC=%EPNTC  %ETPNTC= Porcentaje de ejecución total del PNTC	Estos indicadores se especifican en el PNTC

Objetivos Institucionales	Metas Operativas	Responsables	Indicador de Gestión	Indicador de Impacto
<b>2. Impulsar la migración a la televisión y radiodifusión digital</b>	2.1 Informe final del Estudio de radiodifusión digital hasta el primer semestre de 2013 (Pruebas Técnicas y Estudio Socioeconómico).	DRT- DIC	EPI= Efectividad en la presentación del Informe de pruebas técnicas de radio digital  EPI=IF_STL IF_ITC= Informe final presentado al STL	
	3.1 Elaborar el POA 2014 hasta junio del 2013	DPL	EE_POA= Efectividad en elaborar el POA  EE_POA = POA aprobado	
	3.2 Levantar y documentar 4 procesos agregadores de valor y 1 proceso habilitante de apoyo durante del 2013.	DPL	ELDP= Efectividad en el Levantamiento y documentación de procesos agregadores de valor  ELDP= (PF/PP(4))*100 PDF= Procesos Formalizados PP= Procesos Programados	
<b>3. Alcanzar la calidad total en la gestión institucional.</b>	3.3 Rediseñar 4 procesos clave para la institución.	DPL y Órganos Administrativos involucrados	ERP= Efectividad en el rediseño procesos  (ERP= PR/PP(4))*100  PR= Procesos Rediseñados PP= Procesos Programados	IRP= Impacto en el rediseño de los procesos.  TANEP= Tiempo de ejecución anterior del proceso  TACEP=Tiempo actual de ejecución del proceso  IRP=(TANEP – TACEP)*100 / TANEP

Objetivos Institucionales	Metas Operativas	Responsables	Indicador de Gestión	Indicador de Impacto
	3.4 Monitorear y evaluar el 100% de los procesos Habilitantes de Asesoría y Apoyo en el 2013.	DPL	<p>EMEP= Efectividad en el Monitoreo y evaluación de procesos  NPME= # de Procesos monitoreados y evaluados  NP= # total de procesos habilitantes de asesoría y de apoyo</p> <p><math>EMEP = \frac{NPME}{NP} \times 100</math></p>	
	3.5 Elaborar el Manual de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones hasta junio del 2013.	DPL	<p>EEMP= Efectividad en la elaboración del Manual de Procesos  EEMP= MPE  MPE = Manual de Procesos Elaborados</p>	<p>NSMP= Nivel de satisfacción del Manual de Procesos</p> <p>NMSP= NSFS/TFS  NSFS= Número de funcionarios y servidores satisfechos  NTFS= Número Total de Funcionarios y Servidores  NOTA: Se considerará satisfactorio &gt; al 80%</p>
	3.6 Mejorar el proceso: Prestar Servicios Financieros, durante el 2013.	DTI, DPL	<p>EMAP= Efectividad en el Mejoramiento y automatización de proceso  <math>EMAO = \frac{PA}{1} \times 100</math></p>	<p>IMP= Impacto en el mejoramiento del proceso.</p> <p>TANEP= Tiempo de ejecución anterior del proceso</p> <p>TACEP=Tiempo actual de ejecución del proceso</p> <p><math>IRP = \frac{TANEP - TACEP}{TANEP} \times 100</math></p>

Objetivos Institucionales	Metas Operativas	Responsables	Indicador de Gestión	Indicador de Impacto
	3.7 Levantar e Implementar el proceso de Participación Ciudadana y Control Social, relacionado con la exigencia de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones hasta el primer cuatrimestre de 2013	DPL	ELP_ParCiu= Efectividad en el levantamiento del proceso de Participación Ciudadana y Control Social ELP_ParCiu= PPC_Form  PPC_Form= Proceso de Participación Ciudadana y Control Social Formalizado	
	3.8 Elaborar y ejecutar un Plan de acción para reducción de consumo de recursos materiales que impactan al medio ambiente	IGE, DPL	ECPA=Efectividad en el cumplimiento del Plan de acción  ECPA= %CPA %ETCPA = Porcentaje de ejecución total del PA	
	3.9 Incrementar en el 10% la satisfacción de los clientes internos de la SUPERTEL, respecto a los servicios prestados a través de los procesos de apoyo ( DFA, DTI, DTH )	DTH,DTI,	AENS= Aplicación de una encuesta de satisfacción AES= (EA/1)*100	INSU= Impacto en el nivel de satisfacción de los clientes.  NSA= Nivel de satisfacción actual. NSL= Nivel de satisfacción logrado  INSU=(NSL – NSA)*100 / NSA
	3.10 Ejecutar el 100% el Plan de Fortalecimiento del Sistema Técnico Documental y Archivo Institucional	SGN	EFSD= Efectividad en el Fortalecimiento del Sistema Documental y Manejo de Archivo  EFSD=%ETPSD  %ETPSD= Porcentaje de ejecución total del plan de Fortalecimiento del sistema Documental	

Objetivos Institucionales	Metas Operativas	Responsables	Indicador de Gestión	Indicador de Impacto
	3.11 Diseñar e Implementar un Sistema de Mejoramiento Continuo para Cimentar la Gestión de la Calidad Total en la Superintendencia de Telecomunicaciones	DPL	EVEI= Efectividad en la Revisión y validación de la estrategia institucional y determinación del portafolio de planes y proyectos.  EVEI=Proyecto elaborado e implementado	
	3.12 Elaborar la Proforma Presupuestaria 2014 hasta el 31 de julio de 2014	DFA	EEPP= Efectividad en la elaboración de la Proforma Presupuestaria EEPP= Proforma Presupuestaria Elaborada	
	3.13 Realizar una Investigación de mercado sobre los servicios prestados por la SUPERTEL hasta junio de 2013	DPL, DIC	EREM= Efectividad en la realización del estudio de mercado. EMR=Estudio de mercado realizado / 1	
<b>4.- Coadyuvar al fortalecimiento del marco jurídico del sector de telecomunicaciones, de conformidad con la norma constitucional</b>	4.1 Elaborar y ejecutar al 100% el Plan de Participación Ciudadana y Control Social a partir del mes de enero de 2013	ITC, ASI	EEPPC= Efectividad en la ejecución del Plan de Participación Ciudadana y Control Social  EEPPC= %EPPC  %EPPC = Porcentaje de ejecución del Plan de Participación Ciudadana y Control Social	N_ ParCiu= Nivel de Participación Ciudadana  $N\_ParCiu = (NDA * 100 / NDR) * 100$  NDA= Número de denuncias atendidas satisfactoriamente NDR= Número de denuncias recibidas

Objetivos Institucionales	Metas Operativas	Responsables	Indicador de Gestión	Indicador de Impacto
	4.2 Ejecutar al 100% el Plan de Patrocinio Judicial Institucional en el 2013.	PRG	EEPPJ= Efectividad en la ejecución del Plan de Patrocinio Judicial  EEPPJ= %EPPJ  %EPPJ = Porcentaje de Ejecución del Plan de Patrocinio Judicial	
	5.1 Implementar las oficinas de atención a los clientes en Loja Machala y Lago Agrio y la unidad móvil de reclamos durante el año 2013.	DIS	EIOU= Efectividad en la implementación de oficinas unidad móvil. EIOU= $(NOI+UMI/OUMP)*100$ NOI= Número de oficinas implementadas UMI= Unidad móvil Implementada OUMP= Oficinas y unidad móvil programadas	
	5.2 Disminuir en el 5% los tiempos de respuesta de atención de requerimientos que ingresan a la SUPERTEL a través de los diferentes canales	DIS	EGRM= Efectividad en la gestión realizada para el cumplimiento de la meta.  AP= Actividades programadas. AE= actividades ejecutadas.  EGRM= $AE*100 / AP$	ETRAR= Efectividad en los tiempos de atención de los requerimientos que ingresan a la SUPERTEL.  TPAAR= Tiempo promedio actual de intención de los requerimientos.  TPALR= Tiempo promedio de atención logrado de los requerimientos.  ETRAR= $(TPALR - TPAAR)*100 / TPALR$  Encuesta de la



Objetivos Institucionales	Metas Operativas	Responsables	Indicador de Gestión	Indicador de Impacto
				satisfacción lograda en los clientes externos.
<b>6. Posicionar a la SUPERTEL como el organismo técnico de vigilancia, auditoría, intervención y control de las telecomunicaciones</b>	6.1 Incrementar en el 5% el nivel de conocimiento y aceptación de la gestión de la SUPERTEL hasta diciembre del 2013	DIC	EGRPM= Efectividad en las gestiones realizadas para cumplir la meta. AP= Actividades programadas AC= Actividades cumplidas $EGRPM = AC * 100 / AP$	INC= Impacto en el nivel de conocimiento y aceptación de la Supertel. NCA= nivel de conocimiento anterior. NCL= Nivel de conocimiento logrado. $INC = (NCL - NCA) * 100 / NCA$
	6.2 Incrementar en el 2% el nivel de conocimiento sobre los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones hasta diciembre del 2013.	DIS, DIC y Administraciones Regionales	EGRPM= Efectividad en las gestiones realizadas para cumplir la meta. AP= Actividades programadas AC= Actividades cumplidas $EGRPM = AC * 100 / AP$	EINC= Efectividad en el incremento del nivel de conocimiento. NCAU= Nivel de conocimiento actual de los usuarios sobre sus derechos. NCLU= Nivel de conocimiento logrado de los usuarios sobre sus derechos $EINC = (NCLU - NCAU) * 100 / NCAU$
	6.3 Realizar una investigación de mercado sobre los servicios prestados por la SUPERTEL hasta junio de 2013	DPL	EIMS= Efectividad en la investigación de mercado sobre los servicios prestados por la SUPERTEL. EIMS= Informe presentado	

Objetivos Institucionales	Metas Operativas	Responsables	Indicador de Gestión	Indicador de Impacto
7. Fortalecer la infraestructura tecnológica institucional	7.1 Automatizar 4 procesos clave rediseñados	DTI y DPL	EAPC= Efectividad en la automatización de procesos claves. EAPC= $(NPA/NTTP)*100$ . NPA= Número de procesos automatizados NTTP= Número de procesos programados automatizar	DTP= Disminución del tiempo del proceso por la automatización del mismo.  TPIP= Tiempo promedio inicial del proceso antes de automatizar  TPFP= Tiempo promedio inicial del proceso después de automatizar.  DTP= $(TPIP-TPFP)*100 / TPIP$  ESL= Encuesta de la satisfacción lograda en los clientes internos y/o externos.
	7.2 Cumplir con los tiempos establecidos en los procesos de contratación pública	DFA	ECMCP= Efectividad en el cumplimiento de las métricas establecidas en los procesos de contratación pública. ECMCP= $(NFC/NTFE)*100$ NFC= Número de fases cumplidas en los tiempos establecidos NTFE= Número total de fases establecidas.	DTP= Disminución del tiempo del proceso por la aplicación de las métricas establecidas.  TPIP= Tiempo promedio inicial del proceso antes de aplicar las métricas establecidas.  TPFP= Tiempo promedio inicial del proceso después de aplicar las métricas establecidas.  DTP= $(TPIP-TPFP)*100 /$

Objetivos Institucionales	Metas Operativas	Responsables	Indicador de Gestión	Indicador de Impacto
				TPIP  Encuesta del Nivel de satisfacción de los usuarios internos.
	7.3 Difundir la herramienta virtual " Sala del Ciudadano", en 42 poblaciones donde hay cobertura con Infocentros, durante el 2013	DIC, DIS, REGIONALES	EDHV= Efectividad en la difusión de la herramienta virtual. $EDHV = (NPD / NPP(42)) * 100$ NPD= Número de poblaciones difundidas NPP= Número de poblaciones programadas (42)	
	7.4 Realizar el estudio para el tratamiento de la basura tecnológica en el Ecuador en el 2013	DPS, DPL	EEBT=Efectividad en el estudio para el tratamiento de la basura tecnológica EEBT=Estudio presentado	
	7.5 Ejecutar el plan: Seguridad e Integridad de la Información Institucional	DTI	EEP=Efectividad en la Ejecución del plan EEP= PE PE= Plan ejecutado	DNRI= Disminución del número de riesgos que tiene la información institucional.  NIRI= Número de riesgos que tiene la información, al inicio, antes de la ejecución del plan.  NFRI= Número de riesgos que tiene la información, al final, después de la ejecución del plan.  $DNRI = (NIRI - NFRI) * 100 / NIRI$

Objetivos Institucionales	Metas Operativas	Responsables	Indicador de Gestión	Indicador de Impacto
				EOCI= Encuesta de opinión de los clientes internos.
	7.6 Elaborar el PAC 2013 hasta el 15 de enero de 2013 y ejecutar dicho Plan al 100%	DFA	EEPAC= Efectividad en la ejecución del plan Anual de Contrataciones EEPAC=NPE/NPP* 100 NPE= Número de proyectos Ejecutados NPP= Número de proyectos programados	
	7.7 Elaborar el Plan de Contingencia Institucional hasta el 30 de abril de 2013 y ejecutarlo al 100% hasta diciembre del 2013	IGE-DFA	EEPAC= Efectividad en la elaboración y ejecución del plan Anual de Contingencia Institucional EEPAC=% EPAC  % ETPAC= Porcentaje de ejecución total del PAC	
	7.8 Ejecutar el 100% el Plan de Adquisiciones de Equipo Especializado y Construcciones 2013	Órganos Administrativos Requirientes, DPL	EEPAC= Efectividad en la ejecución del Plan de Adquisiciones de Equipo Especializado y Construcciones EEPAC=NPE/NPP* 100 NPE= Número de proyectos Ejecutados NPP= Número de proyectos programados	
<b>8. Elevar la productividad laboral con talento humano altamente calificado y comprometido con la SUPERTEL y la sociedad</b>	8.1 Establecer las brechas existentes en el Talento Humano, en relación a las competencias de cada funcionario o servidor, a fin de elaborar el Plan Plurianual de	DTH	EEBT=Efectividad del estudio de brechas de Talento Humano EEBT= Estudio Presentado	IDB= Impacto en la disminución de la brecha  BTHEI=Brecha en el talento humano determinada en el estudio inicial

Objetivos Institucionales	Metas Operativas	Responsables	Indicador de Gestión	Indicador de Impacto
	Capacitación, durante el primer trimestre de 2013			BTHDC= Brecha en el talento humano determinada después de la capacitación
	8.2 Ejecutar el 100% la segunda fase del Plan Plurianual de Cultura Organizacional durante el año 2013	DTH, DIC	EPPCO= Efectividad en la ejecución del Plan Plurianual de Cultura Organizacional $EPPCO = \frac{NCE}{NCE(6)} * 100$ NCE= Número de componentes ejecutados NCE= Número de componentes Establecidos (6 componentes)	IDB= (BTHEI – BTHDC)*100 / BTHEI
	8.3 Crear un Centro de Excelencia para la investigación de nuevas tecnologías y la incidencia en el control hasta el primer semestre de 2013	ITC	ECEI= Efectividad en la creación de un Centro de Excelencia para la investigación de nuevas tecnologías y la incidencia en el control ECEI= Centro creado	
	8.4 Crear un Centro de Excelencia para la administración de proyectos hasta el primer semestre de 2013	DPL	ECEI= Efectividad en la creación de un Centro de Excelencia para proyectos ECEI= Centro creado	
	8.5 Crear un Centro de Excelencia para la administración de procesos hasta el primer semestre de 2013	DPL	ECEI= Efectividad en la creación de un Centro de Excelencia para procesos ECEI= Centro creado	

**Cuadro 9: Presupuesto del POA 2013**  
Fuente: Matriz POA 2013

Los gastos de operación y funcionamiento corresponden al 69% del total de recursos que asignará el CONATEL a la Superintendencia de Telecomunicaciones, mientras que los recursos asignados a la inversión corresponden al 31% restante.

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO US\$
Gastos de Operación y Funcionamiento	27'444.897.29
Plan de Adquisiciones de Equipos Especializados y Construcción de Obras	12'055.102,71
<b>PRESUPUESTO DEL POA 2013</b>	<b>39'500.000.00</b>

Tabla 2: Presupuesto del POA 2013  
Fuente: Proforma Presupuestaria 2013

## ANEXO1: MATRIZ PLAN OPERATIVO 2013

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Plan Operativo Anual (POA):** Es un instrumento de Planeación institucional que contiene lineamientos, objetivos, metas, planes y proyectos a nivel institucional, que se van a ejecutar en un ejercicio fiscal, generando valor agregado para aportar el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional. Dicho plan es la base para la generación de los planes institucionales y de trabajo de todos los órganos administrativos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**Plan Nacional Técnico de Control (PNTC):** Es un instrumento de Planeación institucional que contiene objetivos, metas y actividades, que son ejecutados por los órganos administrativos agregadores de valor concentrados y desconcentrados en un ejercicio fiscal, para dar cumplimiento a la gestión de control de la Institución establecida en el Plan Operativo Anual.

**Plan de Trabajo Anual (PTA):** Es un instrumento de Planeación que contiene metas y actividades que van a ejecutar los órganos administrativos en un ejercicio fiscal para aportar al cumplimiento de los planes institucionales y del Plan Operativo Anual.

**Proyecto:** Es todo conjunto de actividades, con un inicio y fin determinados, así como con recursos necesariamente limitados por las características y ejecución del mismo, para conseguir objetivos a corto, mediano o largo plazo; objetivos que no pueden conseguirse mediante las operaciones corrientes de una Institución.

**Proyecto de Inversión:** Es un plan de acción para la utilización productiva de los recursos económicos de que dispone una institución, que son sometidos a un análisis y evaluación para fundamentar una decisión de aceptación o rechazo. Es una propuesta de acción técnico económica para resolver una necesidad utilizando un conjunto de recursos disponibles, los cuales pueden ser, recursos humanos, materiales y tecnológicos entre otros.

Es un documento por escrito formado por una serie de estudios que permiten saber si la idea es viable y se puede realizar.

**Programa:** Es todo conjunto de proyectos que tienen un lineamiento base común a todos ellos y cuyos objetivos están alineados con el objetivo central que persigue la Institución a cargo del mismo.

**Actividad:** Acción que se programa y ejecuta dentro de un proyecto y que se desarrolla para lograr una meta determinada. Su duración máxima es de un año y se programa dentro de un ejercicio presupuestal. Constituye la unidad básica para la determinación de necesidades y programación de recursos financieros. Responde a la pregunta ¿Qué debemos hacer para lograr el resultado deseado?

**Tareas:** Son todas las acciones concretas y detalladas cuya ejecución contribuye al cumplimiento de la actividad prevista. Su ejecución puede ser secuencial, en paralelo dependiendo si los productos intermedios sean necesarios o no para el inicio de la tarea subsiguiente.

**Objetivos:** Situación por alcanzar a partir de una realidad presente que se desea cambiar en un período de tiempo determinado, a partir del deseo de dar solución a algún problema identificado. Todo objetivo debe ser susceptible de medición a través de indicadores verificables.

**Estrategia:** Es una lógica de intervención que determina, a partir de la función que desempeña cada Unidad Operativa, el cómo alcanzar o contribuir al logro de uno o varios objetivos específicos. Además, identifica las variables más relevantes y es el resultado de la evaluación de diferentes alternativas de acción que permitan la consecución de los objetivos planteados.

**Programación:** Proceso en el cual se formulan las diferentes actividades, tareas y recursos físicos y presupuestales que contribuirán al logro de los objetivos institucionales según las prioridades de política sectorial. El consolidado de este proceso se expresa en los Planes Operativos Anuales.

**Monitoreo:** Proceso en el que se verifica la eficacia (logro del resultado previsto) y eficiencia (logro del resultado al menor costo y tiempo posibles) de una actividad en relación con su formulación original. Este proceso permite la aplicación oportuna de medidas correctivas.

**Evaluación:** Es un proceso permanente de indagación y valoración de la planificación, la ejecución y la finalización del Plan Operativo Institucional, dirigido a verificar el cumplimiento de resultados esperados. Este proceso permite generar información y conocimiento para tomar decisiones relacionadas con el mejoramiento de la gestión.

**Metas:** Son objetivos a corto plazo, cuantificables y medibles, pueden ser trimestrales o mensuales y están alineados a los objetivos institucionales.

**Indicador:** Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos, metas e impactos; son medidas verificables de cambio o resultado, diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, creando productos o servicios y alcanzando objetivos.

Permite identificar las diferencias existentes entre los resultados planeados y obtenidos como base para la toma de decisiones, fijar el rumbo y alinear los esfuerzos hacia la consecución de las metas establecidas con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los servicios.