



PLAN PLURIANUAL INSTITUCIONAL 2014 - 2017



Quito - Ecuador

CONTENIDO

RESEÑA HISTÓRICA	3
COMPETENCIA LEGAL	3
INTRODUCCIÓN	4
METODOLOGÍA UTILIZADA	5
ANTECEDENTES	6
POLÍTICAS INSTITUCIONALES	7
DIAGNÓSTICO GENERAL	8
ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	11
MISIÓN	11
VISIÓN	11
ESTRATEGIAS	11
VALORES INSTITUCIONALES	12
FACTORES CLAVES DE ÉXITO (FCE)	13
MAPA ESTRATÉGICO	14

PROGRAMACIÓN PLURIANUAL Y ANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA	15
ALINEACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR (PNBV)	18
CUADRO RESUMEN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	26

RESEÑA HISTÓRICA¹

El primer mensaje telegráfico interno en Ecuador fue transmitido en 1884, sobre una línea entre Quito y Guayaquil; la Dirección de Telégrafos fue el primer organismo regulador de las telecomunicaciones. En 1949 se creó la Empresa de Teléfonos de Quito; en 1958 apareció la Empresa de Radio Telégrafos y Teléfonos Ecuador (ERTTE), la cual en 1963 cambió su nombre a Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL).

En 1971 el gobierno fusionó ENTEL, ETQ, ETG y Cables y Radio del Estado, en dos compañías regionales dependientes del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. En 1972 se creó el Instituto Ecuatoriano de Telecomunicaciones (IETEL), que en 1992 se transformó en EMETEL (Empresa Estatal de Telecomunicaciones).

De conformidad con el mandato de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones (Ley N° 94) publicada en el Registro Oficial N° 770 de 1995, EMETEL se transformó en la sociedad anónima EMETEL S.A. en 1996. El 18 de noviembre de 1997 se inscribió en el Registro Mercantil la escritura de escisión de EMETEL S.A. en dos compañías operadoras ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., que se fusionaron en el 2008, creando la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

COMPETENCIA LEGAL

La Ley Especial de Telecomunicaciones se expidió el 10 de agosto de 1992, posteriormente se emitió la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial No. 770 de 30 de agosto de 1995, en la cual se creó el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) como ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones como el organismo encargado de la ejecución de las políticas de telecomunicaciones.

En los artículos 13 y 14 del decreto No. 8 de 29 de agosto de 2009, se fusionó el Consejo Nacional de Radio y Televisión, CONARTEL, al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL, Organismo del Estado que asumió las competencias, atribuciones, funciones, representaciones y delegaciones que eran del CONARTEL.

¹ Ecuador y las Telecomunicaciones, Carlos Usbeck W. 2004

Con resolución 387-RTV-17-CONATEL-2013 de 19 de julio de 2013, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones asumió las competencias del espectro radioeléctrico de radiodifusión sonora y televisión.

INTRODUCCIÓN

Para estructurar un entorno estratégico es necesaria la participación activa de los diferentes niveles organizacionales (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, que inicia con el pensamiento estratégico de la alta dirección, hasta llegar al pensamiento táctico operativo, contando con herramientas tecnológicas que permitan medir constantemente su nivel de cumplimiento y realizar una fácil actualización.

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

Se ejecutó el Plan Plurianual Institucional 2010 – 2013, cuyas estrategias se desarrollaron en los respectivos planes operativos anuales. Este Plan se ingresó en la herramienta Gobierno por Resultados (GPR) en el 2012, a través de la cual se controla el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas.

El Plan Plurianual Institucional 2010 – 2013 es un referente o insumo para la elaboración de este Plan, en razón de que el escenario en el que se desenvuelve la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones no ha tenido cambios significativos, por lo que se consideró útil aprovechar la experiencia anterior.

El presente Plan Plurianual se basa en las competencias actuales de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, y si a futuro se emitieran otras normas que las modifiquen, o se crearen nuevos organismos de regulación, administración o control, el organismo competente deberá realizar su actualización o la elaboración de un nuevo Plan.

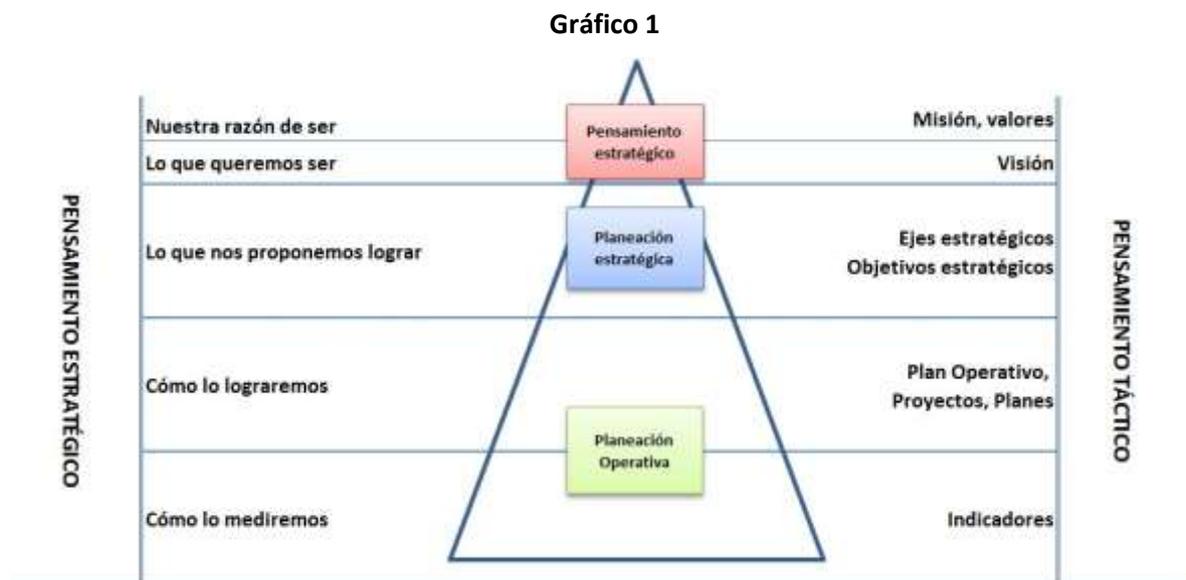
METODOLOGÍA UTILIZADA

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones 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. (Decreto 8 de 13 de agosto de 2009).

En este documento se plantea el direccionamiento estratégico institucional, un modelo que define objetivos estratégicos y destrezas para el período 2014 – 2017. 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.

La metodología para la elaboración del presente documento está basada en la experiencia del Plan Plurianual Institucional 2010 – 2013 y el contenido de la Guía Metodológica de Planificación Institucional, emitido por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES.

El modelo utilizado es el siguiente:



Modelo de planeación estratégica

ANTECEDENTES

Plan Plurianual Institucional 2010 – 2013, materializado en los planes operativos 2010, 2011, 2012 y 2013.

Reunión de autoridades y directivos realizada el 18 de mayo de 2013, en la que se trataron temas relacionados con el análisis situacional de la Institución, misión, visión, objetivos estratégicos, metas e indicadores.

Reuniones de autoridades y directivos realizadas el 13 y 14 de junio de 2013, en las que se trataron temas de la agenda regulatoria para el 2013 y 2014, elementos orientadores del nuevo Plan Plurianual Institucional, directrices y esquema de trabajo.

Reuniones con Directores y Unidades Administrativas en las que se definieron las estrategias que van a permitir la consecución de los objetivos estratégicos.

Coordinación con delegados del área de planificación del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL) y Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).

Colaboración conjunta con el MINTEL, SENPLADES y Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) para la revisión, validación de los objetivos estratégicos, indicadores y estrategias Institucionales en el mes de noviembre de 2013.

Reuniones con las Direcciones y Unidades Administrativas en las que se acogieron las observaciones del MINTEL, SENPLADES y SNAP para actualizar los objetivos estratégicos, indicadores y estrategias Institucionales.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Fortalecer la atención a la ciudadanía impulsando la calidad de los servicios que presta la SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES y la implantación de servicios en línea.

Mantener actualizado un marco regulatorio convergente que fomente la oferta competitiva con incremento permanente en la calidad de los servicios de radiodifusión sonora, televisión y telecomunicaciones.

Impulsar la regulación necesaria que facilite el desarrollo de nuevas aplicaciones y servicios relacionados con el uso del espectro radioeléctrico.

Facilitar a través de la regulación, el acceso a la concesión de frecuencias a comunidades, gobierno central, gobiernos locales y organismos comprometidos con el desarrollo nacional.

Fortalecer el Talento Humano, fomentando el incremento de los niveles de eficacia y eficiencia, a través de la implementación de planes de carrera y la ejecución de programas de capacitación y especialización permanente en función de los intereses institucionales.

Utilizar en la gestión interna de forma permanente los medios electrónicos disponibles, sistema de video conferencia, sistema de comunicaciones, correo electrónico, intranet institucional, etc.

Optimizar el uso de recursos y control del gasto corriente dentro de un esquema óptimo costo-beneficio. (Ahorro de papel, ahorro energético, en movilizaciones internas y externas, uso eficiente del servicio de internet).

Gestionar una comunicación externa e interna ajustada al ordenamiento jurídico vigente, con seguridad, dinámica, eficiente, planificada, veraz y oportuna, orientada al logro de los objetivos institucionales.

Mejoramiento continuo y simplificación de los procesos y actividades institucionales; trabajo en equipo; estructuración de grupos de trabajo interno que generen iniciativas; cumplimiento de normas, estándares de calidad y desconcentración.

Fortalecer el Control Interno de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con la implementación de procedimientos que proporcionen seguridad de alcanzar los objetivos generales y específicos de la Institución; salvaguardar los recursos; promover la eficacia en las operaciones y el cumplimiento de la ley, reglamentos y normativa vigentes.

DIAGNÓSTICO GENERAL

Análisis Externo

Oportunidades:

- Reorganización del sector de telecomunicaciones, radio y televisión.
- Unificación de la gestión del espectro radioeléctrico en una sola entidad.
- Nuevas competencias respecto a los servicios de radio y televisión establecidas en la Ley Orgánica de Comunicación.
- Desarrollo de servicios basados en nuevas tecnologías.
- Implementación de redes convergentes de servicios de telecomunicaciones, de información y comunicación (radio y televisión).
- Relevancia de la planificación estatal, en todos los ámbitos.
- Mejora de procesos de atención al usuario a través del desarrollo de plataformas en línea.
- Sector de las telecomunicaciones en expansión.

Amenazas:

- Marco legal vigente no se encuentra acorde al avance tecnológico.
- Transición a la nueva legislación del sector (Podría causar controversias).
- Dependencia de otras instituciones públicas para la toma de decisiones.
- Respuestas tardías en aprobación de documentos y absolución de consultas por parte de otros organismos gubernamentales.
- Pérdida de personal capacitado (Rotación externa del personal).
- Política Gubernamental que puede afectar la Gestión del Talento Humano.
- Oferta limitada de profesionales en gestión de tecnologías open source (de código abierto).

Análisis Interno

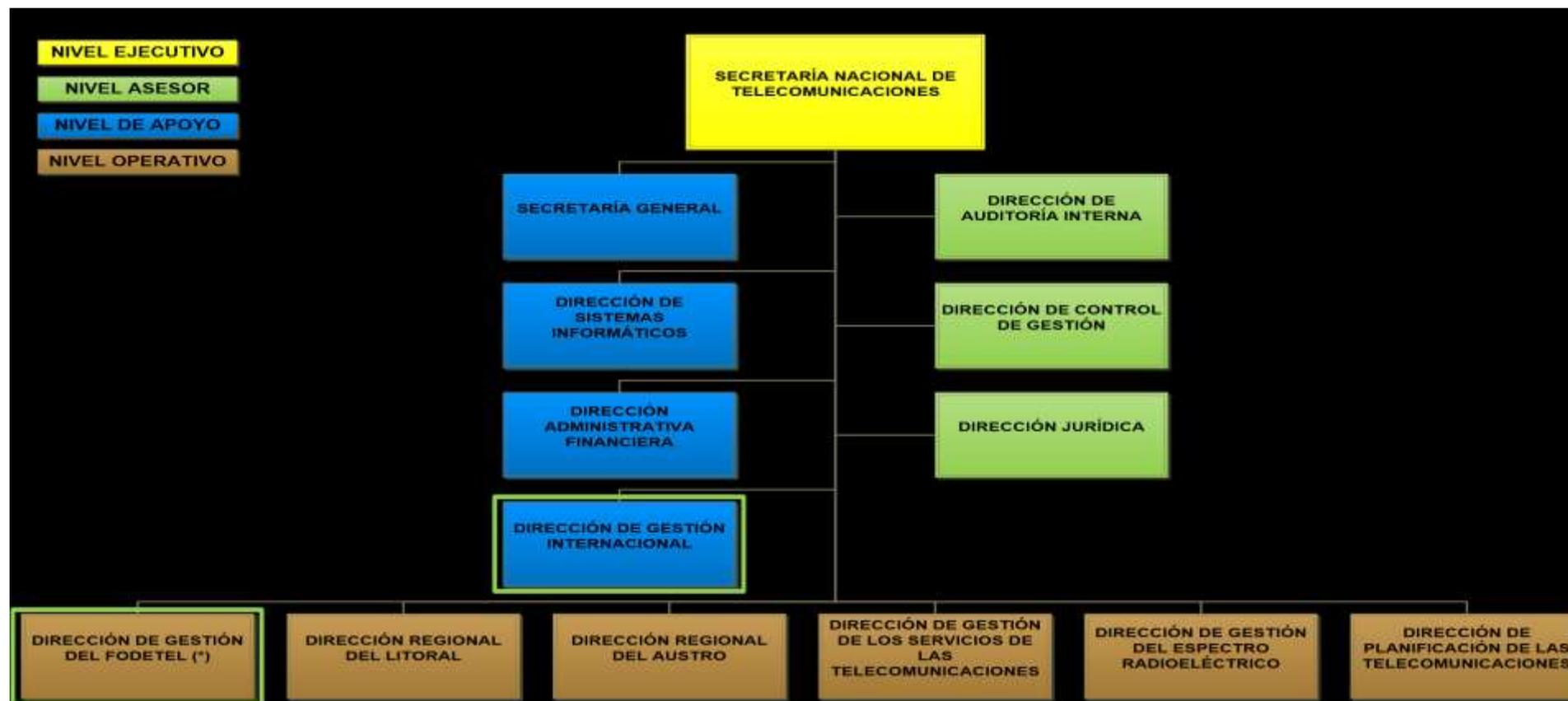
Fortalezas:

- Facultad exclusiva en la ejecución de las políticas regulatorias del sector de telecomunicaciones, gestión y administración del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones.
- Talento humano idóneo y en proceso continuo de actualización de conocimientos.
- Desconcentración de funciones a través de las regionales, mediante delegación de atribuciones y firmas.
- Existencia de un adecuado control interno.
- Utilización de herramientas y medios electrónicos para la gestión.
- Ejercicio profesional fundamentado en la práctica de valores Institucionales.
- Sistemas de seguridad implementados en los repositorios documentales.
- Cultura de gestión estratégica y mejoramiento continuo.

Debilidades:

- Limitado seguimiento a los planes institucionales.
- Falta de herramientas técnico-legales (Estructura Orgánica aprobada por el MRL y Manual de clasificación y valoración de puestos), para la gestión del talento humano.
- Falta de posicionamiento institucional en la ciudadanía.
- Débil cultura de trabajo en equipo.
- Ambiente de inestabilidad laboral, por la posible emisión de la nueva Ley de Telecomunicaciones.
- Cambio continuo de autoridades.
- Falta de implementación de planes de carrera.
- Falta de espacio físico para la documentación que se encuentra en la Institución.
- Manual por Procesos desactualizado.
- Soporte y herramientas informáticas que no operan apropiadamente.

ESTRUCTURA ORGÁNICA



Fuente: Reglamento Orgánico Estructural y Funcional de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones Resolución 543-21- CONATEL-2003 de 28 de agosto de 2003.

Elaborado por: Secretaría Nacional de Telecomunicaciones

- Mediante Decreto 8 firmado el 13 de agosto de 2009, se trasladó la competencia y las funciones administrativas del FODETEL y la Dirección de Gestión Internacional al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, y mediante acta de entrega firmada el 8 de julio de 2010, se transfirieron los activos de las indicadas direcciones al MINTEL.

VISIÓN

ESTRATEGIAS

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL



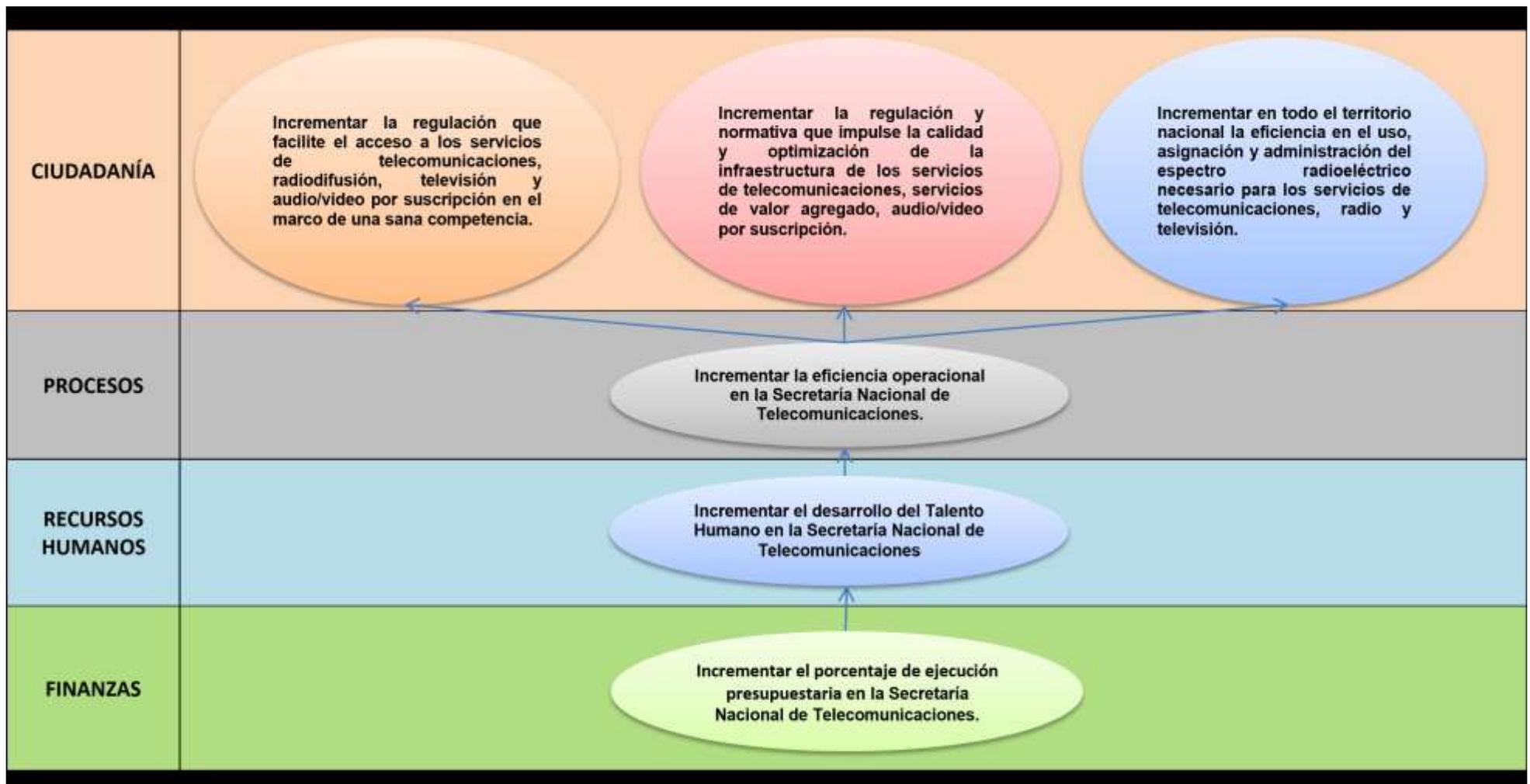
VALORES INSTITUCIONALES²

² Resolución SNT-2013-0363 del 11 de diciembre de 2013 (Código de Ética)



FACTORES CLAVES DE ÉXITO (FCE)





MAPA ESTRATÉGICO

PROGRAMACIÓN PLURIANUAL Y ANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA

Definida la situación actual, políticas y estrategias de la Institución, se determinaron los objetivos estratégicos, para lo cual se utilizó la sintaxis de la metodología Gobierno por Resultados (GPR), a fin de mantener coherencia con la información que se reporta a los diversos organismos encargados de realizar el seguimiento a la gestión de las instituciones del Estado.

Se determinaron seis objetivos estratégicos, tres correspondientes a la misión de la Institución y tres adicionales referidos a los procesos de apoyo y asesoría. Los indicadores del objetivo estratégico de apoyo y asesoría institucional están relacionados con el Manual de Indicadores para la Metodología Gobierno por Resultados.

Los objetivos estratégicos tienen alineación directa con los siguientes objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017:

- Objetivo 1: Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.
- Objetivo 2: Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad.
- Objetivo 10: Impulsar la transformación de la matriz productiva
- Objetivo 11: Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica

Los objetivos estratégicos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones son los siguientes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.

Indicador

Número de proyectos regulatorios o actos administrativos aprobados

Línea base: 0

Fórmula: Sumatoria de proyectos regulatorios y actos administrativos aprobados Meta

2017: 10

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Incrementar la regulación y normativa que impulse la calidad y optimización de la infraestructura de los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado, audio/video por suscripción.

Indicador

Número de nuevos proyectos regulatorios o actos administrativos aprobados, que mejoren los parámetros de calidad y la infraestructura

Línea base: 0

Fórmula: Sumatoria de proyectos regulatorios y actos administrativos aprobados Meta

2017: 54

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

Incrementar en todo el territorio nacional la eficiencia en el uso, asignación y administración del espectro radioeléctrico necesario para los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.

Indicador 1

Número de rangos de frecuencias modificadas

Línea base: 0

Fórmula: Sumatoria de rangos de frecuencias modificadas

Meta 2017: 8

Indicador 2

Número de normas técnicas nuevas y normas técnicas modificadas, aprobadas Línea base: 0

Fórmula: Sumatorias de normas técnicas nuevas y normas técnicas modificadas Meta 2017: 12

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Incrementar la eficiencia operacional en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Indicador 1

Índice de satisfacción del cliente externo

Línea base: 0

Fórmula: Promedio de la sumatoria de las calificaciones ponderadas Meta 2017: 4.0

Indicador 2

Número de formularios implementados en línea

Línea base: 0

Fórmula: Sumatoria de formularios en línea

Meta 2017: 16

Indicador 3

Porcentaje de procesos comatosos mejorados

Línea base: 0

Fórmula: Número de procesos mejorados / Número total de procesos* 100

Meta 2017: 90%

Indicador 4

Porcentaje de disminución de documentos solicitados al usuario

Línea base: 0

Fórmula: $1 - (\text{Número total de documentos solicitados actualmente} / \text{Número total de documentos iniciales}) * 100$

Meta 2017: 40%

Indicador 5

Porcentaje de desempeño institucional

Línea base: 0

Fórmula: Promedio del desempeño de los objetivos institucionales

Meta 2017: 95%

Indicador 6

Porcentaje de cartas de servicio aprobadas

Línea base: 0

Fórmula: Número de Cartas de Servicio aprobadas por institución/ Total de servicios registrados en el Catálogo Institucional

Meta 2017: 13%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5

Incrementar el desarrollo del Talento Humano en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Indicador 1

Porcentaje de funcionarios capacitados respecto a las capacitaciones planificadas de acuerdo al puesto que desempeña Línea base: 0

Fórmula: Número de capacitaciones finalizadas favorablemente / Total de funcionarios de la Institución capacitados en relación a las capacitaciones planificadas al puesto que desempeña Meta 2017: 90%

Indicador 2

Porcentaje de personal con nombramiento

Línea base: 0

Fórmula: Número de puestos planificados aprobados ocupados por personal con nombramiento definitivo / Número total de puestos planificados aprobados en el Estatuto Orgánico por Procesos Meta 2017: 96%

Indicador 3

Índice de rotación de nivel operativo

Línea base: 0

Fórmula: $((A + D)/2) * 100 / TP$. Se suma el número de admisiones (A) en un periodo determinado más el número de desvinculaciones (D) en dicho periodo de puestos de autoridad. Este resultado se divide para 2, y se procede a dividir este último resultado para el total de puestos de autoridad (TP) de la institución al final del periodo.

Meta 2017: 0.43

Indicador 4

Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales Línea base: 0

Fórmula: Número de servidores públicos con capacidades especiales / Total de servidores públicos en la institución

Meta 2017: 4%

Indicador 5

Índice de rotación de nivel directivo

Línea base: 0

Fórmula: $((\text{Número de contrataciones} + \text{Número de desvinculaciones})/2) / \text{Número total de puestos ocupados en el período}$

Meta 2017: 0.05

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6

Incrementar el porcentaje de ejecución presupuestaria en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Indicador

Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente

Línea base: 0

Fórmula: $\text{Monto de gasto corriente devengado} / \text{PAPP Programación anual de la política pública}$

Meta 2017: 99.6%

ALINEACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR (PNBV) Cuadro

1

OBJETIVOS DEL PNBV		LINEAMIENTOS PNBV		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	ESTRATEGIAS SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	
Objetivo 1	Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.	1.2	Garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez.	OE4: Incrementar la eficiencia operacional en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.	Seguimiento a la percepción del usuario externo a través de encuestas.	
		1.2.b	Implementar modelos de prestación de servicios públicos territorializados con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía.		Contar con un sistema en línea que permita reducir el tiempo de ingreso de información técnica a la Institución y la cantidad de documentos físicos que debe ingresar el usuario por medio de formularios electrónicos.	
		1.2.c	Priorizar y gestionar eficientemente los recursos para la prestación de servicios públicos en el territorio.			
		1.2.d	Desarrollar las capacidades de la administración pública para la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, incorporando un enfoque intercultural, intergeneracional, de discapacidades, de movilidad humana y de género.			
		1.2.f	Mejorar continuamente los procesos, la gestión estratégica y la aplicación de tecnologías de información y comunicación, para optimizar los servicios prestados por el Estado.			Implementar el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.
		1.2.g	Fomentar la reducción de trámites y solicitudes, implementando la interoperabilidad de la información en el Estado, para agilizar el acceso a los servicios públicos.			Reducir documentos solicitados a los usuarios.
		1.4	Mejorar la facultad reguladora y de control del Estado.	OE4: Incrementar la eficiencia operacional en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.		Seguimiento a la percepción del usuario externo a través de encuestas. Contar con un sistema en línea que permita reducir el tiempo de ingreso de información técnica a la Institución y la cantidad de documentos físicos que debe ingresar el usuario por medio de formularios electrónicos.

					Implementar el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.
					Reducir documentos solicitados a los usuarios.
Objetivo 1	Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.	1.4.b.	Fortalecer las capacidades de las entidades e instituciones públicas encargadas de la regulación y el control.	OE4: Incrementar la eficiencia operacional en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.	Seguimiento a la percepción del usuario externo a través de encuestas.
					Contar con un sistema en línea que permita reducir el tiempo de ingreso de información técnica a la Institución y la cantidad de documentos físicos que debe ingresar el usuario por medio de formularios electrónicos.
					Implementar el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.
					Reducir documentos solicitados a los usuarios.
			OE5: Incrementar el desarrollo del Talento Humano en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.	Incrementar la formación y capacitación del Talento Humano	
			OE6: Incrementar el porcentaje de ejecución presupuestaria en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.	Realizar evaluaciones mensuales de la ejecución presupuestaria.	
	1.4.g.	Fomentar la mejora y la reforma regulatorias en la administración pública ecuatoriana, para que contribuya a la consecución del régimen del Buen Vivir.	OE1: Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.	Evaluar la entrada en operación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Roaming nacional en el marco de una posible regulación de acceso a redes móviles.	
					Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.

					<p>Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.</p> <p>Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.</p>
Objetivo 2	Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad.	2.11	Garantizar el Buen Vivir rural y la superación de las desigualdades sociales y territoriales, con armonía entre los espacios rurales y urbanos.	OE1: Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.	<p>Evaluar la entrada en operación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Roaming nacional en el marco de una posible regulación de acceso a redes móviles.</p> <p>Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.</p>
		2.11.b.	Caracterizar y diferenciar la dotación e implementación de servicios y bienes públicos en áreas rurales, considerando la capacidad de acogida de los territorios y la presencia de pueblos y nacionalidades, con pertinencia cultural.		<p>Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.</p> <p>Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.</p>
Objetivo 10	Impulsar la transformación de la matriz productiva	10.2.g.	Articular los programas de innovación participativa en el sector rural, en sistemas formales e informales, con acceso y uso de TIC para incrementar la cobertura de los servicios y fomentar el intercambio de conocimientos entre actores locales.	OE2: Incrementar la regulación y normativa que impulse la calidad y optimización de la infraestructura de los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado, audio/video por suscripción.	<p>Readecuar parámetros de calidad que permitan mejorar los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, portador, valor agregado, audio y video por suscripción), a través de actos administrativos y normativa.</p> <p>Optimizar el uso de las redes físicas de telecomunicaciones, valor agregado, audio y video por suscripción</p>
Objetivo 11	Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.	11.3	Democratizar la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y de tecnologías de información y comunicación (TIC), incluyendo radiodifusión,	OE1: Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión,	<p>Evaluar la entrada en operación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Roaming nacional en el marco de una posible regulación de acceso a redes móviles.</p>

			televisión y espectro radioeléctrico, y profundizar su uso y acceso universal.	televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.	<p>Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.</p> <p>Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.</p> <p>Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.</p>
				OE2: Incrementar la regulación y normativa que impulse la calidad y optimización de la infraestructura de los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado, audio/video por suscripción.	<p>Readecuar parámetros de calidad que permitan mejorar los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, portador, valor agregado, audio y video por suscripción), a través de actos administrativos y normativa.</p> <p>Optimizar el uso de las redes físicas de telecomunicaciones, valor agregado, audio y video por suscripción</p>
Objetivo 11	Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.	11.3.a.	Garantizar la calidad, la accesibilidad, la continuidad y tarifas equitativas de los servicios, especialmente para el área rural, los grupos sociales más rezagados y los actores de la economía popular y solidaria.	OE1: Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.	<p>Evaluar la entrada en operación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Roaming nacional en el marco de una posible regulación de acceso a redes móviles.</p> <p>Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.</p> <p>Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.</p> <p>Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.</p>

				<p>OE2: Incrementar la regulación y normativa que impulse la calidad y optimización de la infraestructura de los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado, audio/video por suscripción.</p>	<p>Readecuar parámetros de calidad que permitan mejorar los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, portador, valor agregado, audio y video por suscripción), a través de actos administrativos y normativa.</p> <p>Optimizar el uso de las redes físicas de telecomunicaciones, valor agregado, audio y video por suscripción</p>
Objetivo 11	Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.	11.3.b.	Fortalecer las capacidades necesarias de la ciudadanía para el uso de las TIC, priorizando a las Mipymes y a los actores de la economía popular y solidaria.	<p>OE1: Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.</p>	<p>Evaluar la entrada en operación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Roaming nacional en el marco de una posible regulación de acceso a redes móviles.</p>
					<p>Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.</p> <p>Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.</p> <p>Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.</p> <p>OE3: Incrementar en todo el territorio nacional la eficiencia en el uso, asignación y administración del espectro radioeléctrico necesario para los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.</p> <p>Modificar el uso de los rangos de frecuencias del espectro radioeléctrico que permitan el despliegue de servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.</p> <p>Elaborar o actualizar normativas técnicas que permitan la optimización del uso del espectro radioeléctrico para los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.</p>
Objetivo 11	Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.	11.3.c.	Impulsar la calidad, la seguridad y la cobertura en la prestación de servicios públicos, a través del uso de las telecomunicaciones y de las TIC; especialmente	<p>OE1: Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión,</p>	<p>Evaluar la entrada en operación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Roaming nacional en el marco de una posible regulación de acceso a redes móviles.</p>

			para promover el acceso a servicios financieros, asistencia técnica para la producción, educación y salud.	televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.	<p>Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.</p> <p>Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.</p> <p>Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.</p>
				OE2: Incrementar la regulación y normativa que impulse la calidad y optimización de la infraestructura de los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado, audio/video por suscripción.	<p>Readecuar parámetros de calidad que permitan mejorar los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, portador, valor agregado, audio y video por suscripción), a través de actos administrativos y normativa.</p>
					<p>Optimizar el uso de las redes físicas de telecomunicaciones, valor agregado, audio y video por suscripción</p>
Objetivo 11	Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.	11.3.d.	Facilitar la competencia entre operadores de servicios de telecomunicaciones para establecer una distribución más uniforme del mercado y evitar monopolios y oligopolios.	OE1: Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.	<p>Evaluar la entrada en operación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Roaming nacional en el marco de una posible regulación de acceso a redes móviles.</p> <p>Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.</p> <p>Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.</p> <p>Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.</p>

		11.3.e.	Implementar requisitos de desempeño para fortalecer la transformación de la matriz productiva en los contratos de concesión de bandas, frecuencias y prestación de servicios.	OE1: Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.	<p>Evaluar la entrada en operación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Roaming nacional en el marco de una posible regulación de acceso a redes móviles.</p> <p>Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.</p> <p>Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.</p> <p>Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.</p>
Objetivo 11	Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.	11.3.f.	Emplear los mecanismos regulatorios necesarios para evitar el fenómeno de mercado cautivo en las actividades de operadores dominantes.	OE1: Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.	<p>Evaluar la entrada en operación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Roaming nacional en el marco de una posible regulación de acceso a redes móviles.</p>
					<p>Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.</p> <p>Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.</p> <p>Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.</p> <p>OE2: Incrementar la regulación y normativa que impulse la calidad y optimización de la infraestructura de los servicios de telecomunicaciones, servicios</p> <p>Readecuar parámetros de calidad que permitan mejorar los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, portador, valor agregado, audio y video por suscripción), a través de actos administrativos y normativa.</p>

				de valor agregado, audio/video por suscripción.	Optimizar el uso de las redes físicas de telecomunicaciones, valor agregado, audio y video por suscripción
Objetivo 11	Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.	11.3.g.	Establecer mecanismos de transferencia de tecnología en la normativa de telecomunicaciones, para permitir el desarrollo local de nuevas aplicaciones y servicios.	OE3: Incrementar en todo el territorio nacional la eficiencia en el uso, asignación y administración del espectro radioeléctrico necesario para los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.	<p>Modificar el uso de los rangos de frecuencias del espectro radioeléctrico que permitan el despliegue de servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.</p> <p>Elaborar o actualizar normativas técnicas que permitan la optimización del uso del espectro radioeléctrico para los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.</p>
		11.3.h.	Impulsar la asignación y reasignación de frecuencias a grupos comunitarios, gobiernos locales y otros de interés nacional, para democratizar el uso del espectro radioeléctrico.	OE2: Incrementar la regulación y normativa que impulse la calidad y optimización de la infraestructura de los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado, audio/video por suscripción.	<p>Readecuar parámetros de calidad que permitan mejorar los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, portador, valor agregado, audio y video por suscripción), a través de actos administrativos y normativa.</p> <p>Optimizar el uso de las redes físicas de telecomunicaciones, valor agregado, audio y video por suscripción.</p>
				OE3: Incrementar en todo el territorio nacional la eficiencia en el uso, asignación y administración del espectro radioeléctrico necesario para los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.	<p>Modificar el uso de los rangos de frecuencias del espectro radioeléctrico que permitan el despliegue de servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.</p> <p>Elaborar o actualizar normativas técnicas que permitan la optimización del uso del espectro radioeléctrico para los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.</p>
Objetivo 11	Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.	11.3.i.	Impulsar el gobierno electrónico transaccional y participativo para que la ciudadanía acceda en línea a datos, información, trámites y demás servicios.	OE4: Incrementar la eficiencia operacional en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.	<p>Seguimiento a la percepción del usuario externo a través de encuestas.</p> <p>Contar con un sistema en línea que permita reducir el tiempo de ingreso de información técnica a la Institución y la cantidad de documentos físicos que debe ingresar el usuario por medio de formularios electrónicos.</p> <p>Implementar el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.</p>

					Reducir documentos solicitados a los usuarios.
		11.3.n.	Desarrollar redes y servicios de telecomunicaciones regionales para garantizar la soberanía y la seguridad en la gestión de la información.	OE1: Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.	<p>Evaluar la entrada en operación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Roaming nacional en el marco de una posible regulación de acceso a redes móviles.</p> <p>Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.</p> <p>Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.</p> <p>Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.</p>
				OE2: Incrementar la regulación y normativa que impulse la calidad y optimización de la infraestructura de los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado, audio/video por suscripción.	<p>Readecuar parámetros de calidad que permitan mejorar los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, portador, valor agregado, audio y video por suscripción), a través de actos administrativos y normativa.</p> <p>Optimizar el uso de las redes físicas de telecomunicaciones, valor agregado, audio y video por suscripción.</p>

CUADRO RESUMEN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

Cuadro 2

No.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESPONSABLES	ESTRATEGIAS	PROYECTOS	INDICADOR	FÓRMULA	META 2017
1	Incrementar la regulación que facilite el acceso a los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio/video por suscripción en el marco de una sana competencia.	DGPT	Evaluar la entrada en operación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Roaming nacional en el marco de una posible regulación de acceso a redes móviles.	Propuesta de regulación para operadores móviles virtuales y Roaming nacional.	Número de proyectos regulatorios o actos administrativos aprobados.	Sumatoria de proyectos regulatorios y actos administrativos aprobados	10

		DGPT	Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.	Propuesta de Plan de Expansión para operadores de telefonía fija. Propuesta de Plan de Expansión para operadores de telefonía móvil.		
		DGPT	Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.	Propuesta de reformas a cargos de interconexión.		
	Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.		Implementar un procedimiento para la obtención de indicadores para el sector de las telecomunicaciones. Proponer estudios tarifarios para los servicios de telecomunicaciones. Propuesta de medidas regulatorias para el operador dominante.			
	DGGST		Readecuar parámetros de calidad que permitan mejorar los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, portador, valor agregado, audio y video por suscripción), a través de actos administrativos y normativa.	Revisión de Parámetros de Calidad Fija; Portadores, Servicio de Valor Agregado (SVA), SVA con infraestructura, cable submarino.	Número de nuevos proyectos regulatorios o actos administrativos aprobados, que mejoren los parámetros de calidad y la infraestructura	Sumatoria de proyectos regulatorios y actos administrativos aprobados
2	Incrementar la regulación y normativa que impulse la calidad y optimización de la infraestructura de los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado, audio/video por suscripción.					54

		DGGST	Optimizar el uso de las redes físicas de telecomunicaciones, valor agregado, audio y video por suscripción	Registro de redes físicas para georeferenciación y soterramiento.			
3	Incrementar en todo el territorio nacional la eficiencia en el uso, asignación y administración del espectro radioeléctrico necesario para los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.	DGGER	Modificar del uso de los rangos de frecuencias del espectro radioeléctrico que permitan el despliegue de servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.	Actualización del Plan Nacional de Frecuencias.	Número de rangos de frecuencias modificadas.	Sumatoria de rangos de frecuencias modificadas	8
		DGGER	Elaborar o actualizar normativas técnicas que permitan la optimización del uso del espectro radioeléctrico para los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.	Normativa Técnica de canalización de bandas de frecuencias. Normativa Técnica para la implementación de la Televisión Digital Terrestre (TDT).	Número de normas técnicas nuevas y normas técnicas modificadas, aprobadas	Sumatorias de normas técnicas nuevas y normas técnicas modificadas	12
4	Incrementar la eficiencia operacional en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.	DGCG con apoyo de la DGSI	Seguimiento a la percepción del usuario externo a través de encuestas.	Encuestas semestrales.	Índice de satisfacción cliente externo	Promedio de la sumatoria de las calificaciones ponderadas	4.0

		DGGER	Contar con un sistema en línea que permita reducir el tiempo de ingreso de información técnica a la Institución y la cantidad de documentos físicos que debe ingresar el usuario por medio de formularios electrónicos.	Formularios en línea (procesos mejorados y requisitos de trámites).	Número de formularios implementados en línea	Sumatoria de formularios en línea	16
		DGCG	Implementar el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.	Levantamiento de procesos institucionales.	Porcentaje de procesos comatosos mejorados	Número de procesos mejorados / Número total de procesos* 100	90%
					Porcentaje de desempeño institucional	Promedio del desempeño de los objetivos institucionales	95%
					Porcentaje de cartas de servicio aprobadas	Número de Cartas de Servicio aprobadas por institución/ Total de servicios registrados en el Catálogo Institucional	13%
4	Incrementar la eficiencia operacional en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.	DGJ en coordinación con DGGER, DGGST	Reducir documentos solicitados a los usuarios.	Modificación y actualización de reglamentos.	Porcentaje de disminución de documentos solicitados al usuario	1-(Número total de documentos solicitados actualmente / Número total de documentos iniciales)* 100	40%

5	Incrementar el desarrollo del Talento Humano en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.	DGAF	Incrementar la capacitación del Talento Humano la formación y	Plan Anual de Capacitación, con al menos dos cursos por servidor.	de las capacitaciones favorables respecto a las capacitaciones planificadas de acuerdo al desempeño	Número de capacitaciones finalizadas favorablemente / Total de funcionarios de la Institución capacitados en relación a las capacitaciones planificadas al puesto que desempeña	90%
				Plan del Talento Humano	Porcentaje de personal con nombramiento	Número de puestos planificados aprobados ocupados por personal con nombramiento definitivo / Número total de puestos planificados aprobados en el Estatuto Orgánico por Procesos	96%
5	Incrementar el desarrollo del Talento Humano en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.	DGAF	Incrementar la formación y capacitación del Talento Humano	Plan del Talento Humano	Índice de rotación de nivel operativo	$((A + D)/2) * 100 / TP$	0.43

					Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales	Número de servidores públicos con capacidades especiales / Total de servidores públicos en la institución	4%
					Índice de rotación de nivel directivo	((Número de contrataciones + Número de desvinculaciones)/2) / Número total de puestos ocupados en el periodo	0.05
6	Incrementar el porcentaje de ejecución presupuestaria en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.	DGAF	Realizar evaluaciones mensuales de la ejecución presupuestaria.	Mejoramiento de la aplicación informática SISPOA (Sistema de Plan Operativo Anual).	Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	Monto de gasto corriente devengado / PAPP Programación anual de la política pública	99.9%

Fuente: Reuniones con la DGER, DGGST, DGPT, DGCG