

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO 2015**

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Meta Estratégica 2014-2017	Macroproceso	Meta 2015	FACTOR CRITICO ÉXITO	Metas Clasificadas	Lineamientos	Indicador de Desempeño	Frecuencia de medición del indicador (D)	Indicador de Resultados	Frecuencia de medición del indicador (R)	Responsable	Participantes	Línea Base	Medios de verificación	Fuente de información	Observación DPC	PROYECTOS
Clientes	ECE-1 – Consolidar los esfuerzos que garanticen la calidad de los servicios de telecomunicaciones a los usuarios (F y M)	ECE-1-M: Incrementar anualmente al menos el 2% en la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones en el período del 2014 al 2017	Vigilar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción	ECE-1-MO Incrementar al menos el 2% la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones en el período 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Determinar los servicios de telecomunicaciones y parámetros de calidad en donde existe mayor problema, partiendo de la percepción del usuario, hasta marzo de 2015 - DIS 2. Realizar un acercamiento con los proveedores de los servicios de telecomunicaciones definidos del plan de acción para informar sobre los servicios con problemas de calidad y buscar una solución conjunta, hasta junio de 2015 - DST 3. Implementar las soluciones acordadas con los proveedores de los servicios de telecomunicaciones a fin de alcanzar la Meta planteada, hasta diciembre de 2015 - DST	Nombre: Calidad de los servicios de telecomunicaciones Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Nivel de percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones Fórmula: Porcentaje de incremento en la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones / 2 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones	DIS	79%	Resultado de encuestas			
Clientes	ECE-2 – Promover y consolidar a SUPERTEL como entidad comprometida con la defensa de los derechos de los usuarios (F)	ECE-2-M: A través de la implementación del 100% de Planes de Acción, alcanzar un incremento de al menos al 50% en la percepción de los usuarios, respecto a la SUPERTEL como entidad comprometida con la defensa de los derechos de los usuarios, hasta diciembre del 2017.	Promover la participación ciudadana y el control social	ECE-2-MO Implementar el 100% de los planes de acción programados para el año 2015, para alcanzar un incremento de al menos al 30% en la percepción de los usuarios, respecto a la SUPERTEL como entidad comprometida con la defensa de los derechos de los usuarios, hasta diciembre del 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Investigar a través de una encuesta la percepción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones respecto a la SUPERTEL como entidad comprometida con la defensa de los derechos de los usuarios, hasta marzo de 2015 - DIS 2. Analizar los resultados de la encuesta y establecer las acciones correctivas para incrementar la percepción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones respecto a la SUPERTEL como entidad comprometida con la defensa de los derechos de los usuarios, hasta abril de 2015 - DIS 3. Implementar las acciones correctivas y realizar el seguimiento de resultados a través de la próxima edición de la encuesta, desde mayo hasta diciembre de 2015 - DIS	Nombre: Cumplimiento de los planes de acción establecidos para alcanzar la meta Fórmula: Porcentaje de ejecución del Plan o Proyecto (Número de planes de acción ejecutados/Número de planes de acción programados) Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Nivel de la cultura de defensa de los derechos de los usuarios Fórmula: Porcentaje de percepción de los usuarios / 30 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana	AR	20%	Informes de ejecución de los proyectos Resultado de encuestas		Se unificaron las Metas ECE-2-MO y ECE-4-MO	
Clientes	ECE-3 – Consolidar la presencia institucional en lugares estratégicos (F)	ECE-3-M: Implementar 4 oficinas de apoyo a escala nacional hasta junio del 2015	Gestionar la calidad	ECE-3-MO: Implementar 4 oficinas de apoyo a escala nacional hasta fines del 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Analizar y determinar las actividades a realizarse para implementar las oficinas de apoyo a escala nacional. 2. Gestionar los recursos necesarios para implementar las oficinas de apoyo a escala nacional, a fin de incluir este proyecto en el Presupuesto del año 2016 3. Implementar las oficinas de apoyo a escala nacional, hasta diciembre de 2015	Nombre: Ejecución del proyecto Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Implementación de oficinas de apoyo Fórmula: Número de oficinas de apoyo implementadas/4 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Intendente Regional Costa Intendente Regional Centro		3	Actas de constitución de las nuevas oficinas		Postergada 2016. Por disposición de STL e ITC el POA 2015 debe enfocarse al cumplimiento de las metas cuya presupuesto esté incluido en el PAI 2015	
Clientes	ECE-5 – Optimizar los procesos internos para aumentar la velocidad de respuesta a los usuarios y prestadores de servicios de telecomunicaciones (D)	ECE-5-M: Implementar el 100% de los servicios al usuario y prestadores de servicios en línea hasta diciembre de 2017.	Gestionar la calidad	ECE-5-MO Implementar el 10% de los servicios en línea (a ser implementados) a usuarios y prestadores de servicios de telecomunicaciones hasta diciembre de 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Elaborar y validar un Plan de Acción para la implementación de los servicios en línea priorizados 2. Identificar y priorizar los servicios en línea a ser implementados en el año 2015, hasta marzo de 2015 3. Elaborar los planes o proyectos de los servicios en línea a ser implementados a través de la PMO hasta mayo de 2015. 4. Implementar los servicios en línea priorizados y realizar el seguimiento y coordinación a partir de mayo de 2015	Nombre: Identificación y priorización de servicios en línea Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Servicios en línea implementados Fórmula: Servicios en línea implementados / servicios en línea programados a implementar. Tipo: Porcentaje	Trimestral	Directora Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad	DIE, DCE	0	Informes de ejecución del Plan de Acción Plan de Acción			
Clientes	ECE-6 – Atender oportunamente, a través de infraestructura adecuada y personal calificado, el control de nuevos servicios de telecomunicaciones para los ciudadanos (O)	ECE-6-M: implementar una aplicación para terminales móviles inteligentes, que realice mediciones de cobertura del servicio móvil avanzado en tecnologías GSM/UMTS hasta el año 2015. Realizar la socialización de la herramienta para obtener información necesaria en el control del servicio SMA hasta el 2017	Vigilar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción	ECE-6-MO: Desarrollar e implementar una aplicación para terminales móviles inteligentes, que realice mediciones de cobertura del servicio móvil avanzado en tecnologías GSM/UMTS hasta abril de 2015 y realizar el mantenimiento de este sistema hasta diciembre de 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	Desarrollo de una aplicación para terminales móviles inteligentes, que realice mediciones de cobertura del servicio móvil avanzado en tecnologías GSM/UMTS, liderado por la IRC con participación de la DTT y la DIC, para lo cual se seguirán los siguientes lineamientos. 1. Presentación del alcance del proyecto. 2. Trabajar en la solución definiendo la infraestructura requerida para obtener resultados óptimos. 3. Dimensionamiento de los recursos. 4. Desarrollo de la fase 1 y el 70% de la fase 2 del proyecto (de un total de 4 fases)	Nombre: Desarrollo de plan o proyectos de investigación Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Implementación satisfactoria del aplicativo para terminales móviles inteligentes. Fórmula: Aplicativo Implementado / 1 Tipo: Valor Numérico	Trimestral	Intendente Regional Costa	DPC, DIC,	0	Informes de ejecución de los proyectos Acta de implementación de la aplicación para terminales móviles inteligentes. Documentos de entregables del proyecto		Desarrollo e Implementación de un sistema de medición y comparación de cobertura, mediante los teléfonos inteligentes (Smartphone) de los usuarios del servicio móvil avanzado, en las tecnologías GSM/UMTS. (Fase 3 y 4) -	
Clientes	ECE-7 – Promover la investigación y el desarrollo de nuevos servicios de telecomunicaciones (VI)	ECE-7-M: Investigar al menos un nuevo servicio de telecomunicaciones por año y elaborar propuestas regulatorias y acciones de control.	Investigar tecnologías de la información y la comunicación	ECE-7-MO Investigar al menos un nuevo avance tecnológico en telecomunicaciones y elaborar propuestas regulatorias y acciones de control hasta diciembre de 2015.	3 Interacción a nivel internacional	2015	1. Desarrollar benchmarking de nuevos avances tecnológicos en telecomunicaciones en empresas internacionales para analizarlos y adaptarlos a la realidad del Ecuador. 2. Intercambiar conocimiento a través de la cooperación y participación internacional respecto de los nuevos avances tecnológicos en telecomunicaciones. 3. Elaborar propuestas regulatorias y acciones de control de los nuevos avances tecnológicos en telecomunicaciones identificados. 4. Presentar propuestas de proyectos a nivel internacional 2) Elaborar propuesta de recomendaciones técnicas para el control y regulación de los servicios de telecomunicaciones. 3) Publicación de papers en revistas internacionales.	Nombre: Investigación de nuevos avances tecnológicos en telecomunicaciones Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto de investigación Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Investigación de nuevos avances tecnológicos en telecomunicaciones Fórmula: Número de nuevos avances tecnológicos en telecomunicaciones investigados /1 Tipo: Valor numérico	Trimestral	Director Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación		1	Documentos de proyecto Informes de ejecución del plan o proyecto		Se unifican las Metas ECE-7-MO y EEOI-6-MO	

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Meta Estratégica 2014-2017	Macroproceso	Meta 2015	FACTOR CRITICO ÉXITO	Metas Clasificadas	Lineamientos	Indicador de Desempeño	Frecuencia de medición del indicador (D)	Indicador de Resultados	Frecuencia de medición del indicador (R)	Responsable	Participantes	Línea Base	Medios de verificación	Fuente de información	Observación DPC	PROYECTOS
Sociedad	ESE- 1 – Optimizar los procesos de control, para que la sociedad reciba servicios de telecomunicaciones con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia y equidad (M)	ESE- 1-M: Optimizar 100 % de los procesos de negocio, para que la sociedad reciba servicios de telecomunicaciones con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia y equidad, hasta diciembre del 2017	Gestionar la calidad	ESE- 1-MO Optimizar el 20% de los procesos de control, para que la sociedad reciba servicios de telecomunicaciones con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia y equidad (M), hasta diciembre del 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Identificar los procesos Técnicos de control que se relacionan con la sociedad 2. Determinar el estado de los procesos 3. Determinar las acciones a implementarse en cada proceso 4. Implementar las acciones para la optimización de cada proceso 5. Los procesos a optimizarse en el año 2015 serán definidos posteriormente en coordinación con los correspondientes órganos administrativos 6. La DPC apoyará con la metodología para la optimización de procesos 7. La DPC realizará el seguimiento a la implementación de las oportunidades de mejora 8. El Órgano Administrativo dueño del proceso es responsable de la implementación.	Nombre: Optimización de procesos de control Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Optimización de procesos de control Fórmula: Número de procesos de control optimizados / Número de procesos planificados a optimizarse Tipo: Porcentaje	Trimestral	Directora Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad	DCE, DST, DJT, DJE, AR	10	Manual de procesos Informes de procesos optimizados	Por definir carpeta		Certificación ISO 90001 2008 del Sistema de Gestión de Calidad de la SUPERTEL - DPC
Sociedad	ESE- 2 – Elevar el nivel de gestión hacia la excelencia y divulgar a la sociedad las actividades de control que SUPERTEL cumple (A)	ESE- 2-M: Implementar el 100% de los planes de acción programados para elevar el nivel de gestión de control hacia la excelencia a fin de comunicar a la sociedad una vez por trimestre las acciones de control desarrolladas por la SUPERTEL, y que beneficien a los usuarios.	Gestionar la calidad	ESE- 2-MO Implementar el 100% de los planes acción programados para el año 2015 y comunicar a la sociedad una vez por trimestre las acciones de control desarrolladas por la SUPERTEL, y que beneficien a los usuarios.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. DST y DIS deben realizar la publicación de los planes de acción del 2015, conforme lo dispuesto en los Memorandos ITC-2014-101 y ITC-2014-102, en coordinación la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación y la Dirección Nacional de Auditoría en Telecomunicaciones. 2. La DAT definirá la información que se va a difundir a la sociedad, a través de medios masivos de comunicación, de las acciones de control identificadas y priorizadas del Proceso de Control del Espectro, que fue rediseñado en el año 2014, hasta abril de 2015. 3.- Las Direcciones Nacionales de Información y Servicio y Participación Ciudadana y de Control de Servicios de Telecomunicaciones, deberán realizar la difusión de los planes de acción programados para el 2015, conforme lo señalado en el Memorando ITC-2015-00101 e ITC-2015-00102	Nombre: Cumplimiento del Plan de Comunicación Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Nivel de gestión a la excelencia institucional Fórmula: Número de comunicaciones realizadas de las acciones de control desarrolladas por la SUPERTEL / 4 Tipo: Valor numérico	Trimestral	Director Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones	DST, DIS, DIC	0	Comunicaciones realizadas	Archivo compartido		
Sociedad	ESE- 4 – Fortalecer acciones de responsabilidad social (CPqD)	ESE- 4-M: Implementar el 100% de los planes de acción para fortalecer las acciones de responsabilidad social, y comunicar a la sociedad una vez por trimestre los logros alcanzados.	Gestionar procesos administrativos	ESE- 4-MO Revisar, ajustar e implementar la propuesta del Plan de Responsabilidad Social hasta diciembre de 2015.	2 Contribuir al desarrollo de las telecomunicaciones en el Ecuador	2015	1. Sensibilización de la Responsabilidad Social Empresarial a nivel de Autoridades, Directivos y Servidores de la DFA. (Un taller por grupo). 2. Diagnóstico Situacional de la estructura en pertinencia a la ISO 26000 Responsabilidad Social. (-Aplicación Matriz de Diagnostico. - Reporte de consolidación, Revisión de resultados. - Determinación de materias y asuntos.) 3. Proyectabilidad de acciones en pertinencia a la aplicabilidad a la ISO 26000. (Reporte para aplicabilidad de la gestión en responsabilidad social institucional) 4.- Implementar el Plan de Responsabilidad Social hasta diciembre de 2015	Nombre: Proyecto para elaborar una propuesta de Plan de Responsabilidad Social Fórmula: Porcentaje de ejecución del proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Propuesta de Plan de Responsabilidad Social Fórmula: Propuesta de Plan de Responsabilidad Social / 1 Tipo: Valor Numérico	Trimestral	Director Nacional Financiero Administrativo	DTH	0	Informe de ejecución de los planes o proyectos Comunicaciones realizadas			
Gobierno	EGE-1 – Divulgar la atribución constitucional de SUPERTEL para auditar, controlar, vigilar e intervenir, como entidad de la Función de Transparencia y Control Social (F)	EGE-1-M: Difundir y comunicar, al menos una vez por semestre, las acciones y logros de la SUPERTEL como parte de la función de Transparencia y Control Social a los actores externos involucrados, en temas relacionados con la defensa de los derechos de los usuarios, participación ciudadana, control social y ética pública.	Promover la participación ciudadana y el control social	EGE-1-MO Difundir y comunicar interna y externamente, al menos una vez por semestre, las acciones y logros de la SUPERTEL como parte de la función de Transparencia y Control Social a los actores externos involucrados, en temas relacionados con la defensa de los derechos de los usuarios, participación ciudadana, control social y ética pública.	2 Contribuir al desarrollo de las telecomunicaciones en el Ecuador	2015	1. Difundir las acciones que realice la SUPERTEL como parte de la FTCS mediante un boletín trimestral 2. Colaborar en la elaboración e implementación del plan de comunicación de las acciones que realice la SUPERTEL como parte de la Función de Transparencia y Control Social	Nombre: Efectividad en la difusión de las acciones y logros de la SUPERTEL como parte de la FTCS Fórmula: Actividades totales ejecutadas / actividades planificadas en el Plan de Comunicación de la SUPERTEL como parte de la FTCS Tipo: Numérico	Trimestral	Nombre: Efectividad en la difusión de las acciones y logros de la SUPERTEL como parte de la FTCS Fórmula: Número de acciones y logros de la FTCS comunicados y difundidos/2 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Imagen y Comunicación	ASI	0	Comunicaciones realizadas	Se unificaron las Metas EGE-1-MO y EEOI-3-MO		
Gobierno	EGE-3 – Influir en los actores políticos divulgando las competencias y atribuciones de la SUPERTEL para mejorar el conocimiento de su actividad (A)	EGE-3-M: Difundir y comunicar, periódicamente las acciones y logros de la SUPERTEL a los actores externos involucrados, entre otros: Función Ejecutiva, Legislativa, Judicial, De Transparencia y Control Social, universidades y demás organizaciones del sector público y privado que estén relacionadas, según el caso.	Comunicar, difundir y fortalecer la imagen institucional	EGE-3-MO Difundir y comunicar, periódicamente las acciones y logros de la SUPERTEL a los actores externos involucrados, entre otros: Función Ejecutiva, Legislativa, Judicial, De Transparencia y Control Social, universidades y demás organizaciones del sector público y privado que estén relacionadas, según el caso.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Analizar, identificar y priorizar las acciones y logros de la SUPERTEL que van a ser difundidos y comunicados a los actores externos involucrados (Función Ejecutiva, Legislativa, Transparencia y Control Social, universidades y demás organizaciones del sector público y privado que estén relacionadas), hasta marzo de 2015 - IJR 2. Elaborar un plan de comunicación para difundir las acciones y logros de la SUPERTEL a los actores externos involucrados (Función Ejecutiva, Legislativa, Transparencia y Control Social, universidades y demás organizaciones del sector público y privado que estén relacionadas), hasta mayo de 2015 - IJR 3. Supervisar la implementación del plan de comunicación para difundir las acciones y logros de la SUPERTEL - IJR	Nombre: Actividades emprendidas Fórmula: Listado de las actividades emprendidas, como visitas, entrevistas, en orden cronológico / 1 Tipo: Valor numérico	Trimestral	Nombre: Efectividad en la difusión de acciones y logros de la SUPERTEL Fórmula: Acciones y logros de la SUPERTEL comunicadas y difundidas/Acciones y logros de la SUPERTEL programadas a comunicar y difundir. Tipo: Porcentaje	Trimestral	Intendente Nacional Jurídico	ASI, DIC, STL	0	Comunicaciones realizadas			
Calidad Organizacional	calidad e integridad de los proyectos de inversión, como consecuencia de elevar el estándar de gestión, para asegurar la ejecución del plan anual de inversiones (A)	ECOI-2-M: Incrementar la ejecución anual de los proyectos de inversión al 100% .	Gestionar los proyectos institucionales	ECOI-2-MO Ejecutar el 100% de los proyectos de inversión 2015. (PAI)	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Seleccionar los procesos que intervienen en la ejecución de los proyectos de inversión, hasta febrero de 2015 - DFA. 2. Optimizar los procesos seleccionados, eliminando actividades que no agregan valor y automatizando las que sean posibles hacerlo, a partir de marzo de 2015 - DFA.	Nombre: Ejecución del Plan Anual de Inversiones Fórmula: Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Inversiones Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Ejecución del Plan Anual de Inversiones Fórmula: Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Inversiones Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional Financiero Administrativo	DGP, Gerentes de Proyecto	40%	Informes de ejecución presupuestaria del PAI			
Calidad Organizacional	ECOI-3 – Promover y optimizar la calidad de los servicios prestados por SUPERTEL, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de sus usuarios (O)	ECOI-3-M: Incrementar al 90% el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados por la SUPERTEL hasta diciembre del 2015.	Gestionar información y servicios al ciudadano	ECOI-3-MO Incrementar al 90% el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados por la SUPERTEL hasta diciembre del 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Determinar los servicios de la SUPERTEL en donde existe mayor problema, partiendo de la percepción del usuario, hasta febrero de 2015 - DIS 2. Optimizar los procesos en los servicios de la SUPERTEL en donde existe mayor problema, eliminando actividades que no agregan valor, hasta junio de 2015 - DIS 3. Automatizar, de ser posible, los procesos en donde existe mayor problema, a fin de dar un servicio en línea, a partir de julio de 2015 - DIS	Nombre: Nivel de satisfacción de los usuarios Fórmula: Números de requerimientos atendidos satisfactoriamente/ Número total de requerimientos ingresados Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Nivel de satisfacción de los usuarios Fórmula: Porcentaje de satisfacción de la calidad del servicio prestado por la SUPERTEL/90 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana		86%	Resultado de encuestas		Programa de excelencia de la calidad del servicio y atención al cliente prestados por las operadoras	

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Meta Estratégica 2014-2017	Macroproceso	Meta 2015	FACTOR CRITICO ÉXITO	Metas Clasificadas	Lineamientos	Indicador de Desempeño	Frecuencia de medición del indicador (D)	Indicador de Resultados	Frecuencia de medición del indicador (R)	Responsable	Participantes	Línea Base	Medios de verificación	Fuente de información	Observación DPC	PROYECTOS	
Excelencia Organizacional	EEOI-1 – Promover y consolidar la desconcentración de la gestión de control de SUPERTEL a escala nacional (F)	EEOI-1-M: Implementar un sistema desconcentrado para la gestión de control y la generación de reportes consolidados a escala nacional hasta diciembre de 2015.	Gestionar la calidad	EEOI-1-MO Implementación de la fase 2 y fase 3 del sistema para la generación de reportes consolidados a escala nacional hasta diciembre de 2015 i-SUPERTEL (2014: Fase 1 Adjudicación a contratista 2015: Fase 2 Implementación de plataforma 2015: Fase 3 Implementación de	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Revisar la estructura de gestión de control actual de la SUPERTEL y determinar los procesos maduros que pueden ser considerados para consolidación de reportes, hasta junio 2015 (DTT, DAT, DPC) 2.- Definición de reportes a ser considerados hasta julio 2015 (DTT, DAT, DPC, DST, DCE, DIS) 3.- Análisis de requerimientos y generación del estudio de factibilidad hasta octubre de 2015 (DTT, DAT / DPC) 4.- Adjudicación a la empresa que se encargará de implementar el Sistema i-SUPERTEL	Nombre: Análisis de requerimientos para el sistema i-SUPERTEL Fórmula: Adjudicación contratista Tipo: Cumple/No Cumple	Trimestral	Nombre: Sistema i-SUPERTEL (Fase 1) Fórmula: Sistema i-SUPERTEL adjudicado / 1 Tipo: Valor numérico	Trimestral	Director Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones	DAT, DIE	30	Informes de avance del proyecto i-SUPERTEL	//suptel-bdd/comp artida/pro yecto BI	Se unificaron las Metas EEOI-1-MO, EEOI-1-MO y EINI-1-MO	CONTROL INTELIGENTE, i-SUPERTEL (Fase 2) - DTT	
Excelencia Organizacional	EEOI-2 – Consolidar la Gestión por Procesos y extenderla hacia un modelo que contemple los niveles estratégicos, tácticos y operacionales (F)	EEOI-2 -M: Implementar 100% procesos de negocio de la SUPERTEL hasta diciembre del 2017 (considerar el desarrollo de servicios en línea)	Gestionar la calidad	EEOI-2-MO Implementar el 20% procesos de control de la SUPERTEL hasta diciembre del 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Identificar y seleccionar los procesos de negocio, alineados a la nueva estrategia institucional, hasta marzo de 2015 - DPC 2. Identificar el estado actual de cada proceso, según el estado de madurez del mismo, hasta abril de 2015 - DPC 3. Determinar las acciones a seguir en cada proceso a fin de obtener su implementación, hasta mayo de 2015 - DPC 4. Implementar procesos de control de la SUPERTEL, a partir de junio de 2015 - DPC 5. Realizar el monitoreo de los procesos trimestralmente	Nombre: Efectividad en el cumplimiento del plan o proyecto Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Implementación de procesos de negocio Fórmula: Número de procesos de control implementados/Número de procesos de control programados Tipo: Valor numérico	Trimestral	Directora Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad	Todos los Órganos Administrativos	25	Informes de procesos implementados				
Excelencia Organizacional	EEOI-4 – Aprovechar la cooperación y participación internacional para intercambiar experiencias y compartir conocimientos (O)	EEOI-4-M: Ejecutar al menos un Plan de Acción con todos los Organismos con los que la SUPERTEL tiene acuerdos de cooperación, hasta diciembre 2017	Investigar tecnologías de la información y la comunicación	EEOI-4-MO Implementar el 15% de los planes acción para compartir conocimiento (Core Knowledge) con los Organismos que la SUPERTEL tienen acuerdos de cooperación, en el año 2015.	3	2015	1. Identificar los convenios en los cuales se puedan compartir conocimiento en el "core knowledge" de SUPERTEL, hasta julio de 2015 - DPC 2. Determinar y priorizar los planes de acción que pueden ser implementados para compartir conocimiento en el "core knowledge" de SUPERTEL, hasta septiembre de 2015 - DPC 3. Elaborar el plan de acción para compartir conocimiento en el "core knowledge" de SUPERTEL, a partir de octubre de 2015, a ser implementado desde el año 2015 - DPC	Nombre: Cumplimiento del plan o proyecto Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Elaboración el Plan de Acción para compartir conocimiento con los Organismos con los que la SUPERTEL mantiene acuerdos de cooperación Fórmula: Plan de Acción elaborado /1 Tipo: Valor numérico	Trimestral	Directora Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad		0	Planes de acción ejecutados con cooperación internacional				
Talento Humano	ETHI-2 – Promover e incentivar la cultura Organizacional orientada a resultados (D)	ETHI-2-M: Implementar un sistema de análisis y evaluación del desempeño por resultados en función de estándares internacionales, considerando incentivos no económicos y	Gestionar la planificación, seguimiento y evaluación	ETHI-2-MO Implementar la metodología de evaluación de desempeño, considerando la gestión por resultados y el formato del Ministerio de Relaciones Laborales hasta diciembre del 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Implementar el sistema de análisis y evaluación del desempeño por resultados, considerando la gestión por resultados y el formato del Ministerio de Relaciones Laborales hasta diciembre del 2015.	Nombre: Sistema de análisis y evaluación de desempeño Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Sistema de análisis y evaluación de desempeño Fórmula: Sistema de análisis y evaluación del desempeño por resultados en función de estándares internacionales diseñado/1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Directora Nacional de Talento Humano	DPC	0	Actas de implementación del sistema				
Talento Humano	ETHI-3 – Promover e incentivar la capacitación en las áreas de competencia de SUPERTEL para contar con personal altamente calificado (Vi y D)	ETHI-3-M: Eliminar el 100% de brechas detectadas en la capacitación a los servidores y funcionarios de la SUPERTEL hasta diciembre del 2017	Gestionar el conocimiento	ETHI-3-MO Cubrir al menos el 35% de brechas detectadas en la capacitación a los servidores y funcionarios de la SUPERTEL hasta diciembre del 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Implementar el plan de capacitación planificado para el 2015. 2. Informar trimestralmente el avance en la ejecución del Plan de Capacitación 2015. 3. La DPC y DAT colaboran en la elaboración de los términos de referencia para la contratación de los cursos. 4. Las AR deberán gestionar la capacitación de los servidores de su jurisdicción con la CGE y el IAEN. 5. Las AR deberán realizar un seguimiento de las brechas cubiertas de los servidores de su jurisdicción e informar a la DTH. 6. La DTH deberá cumplir con oportunidad la contratación de los servicios capacitación que consten en el PAC 2015. NOTA: La Meta del Plan Estratégico 2013-2017 para el Objetivo ETHI-3 señala: "Eliminar el 100% de brechas detectadas en la capacitación a los servidores y funcionarios de la SUPERTEL hasta diciembre del 2017"	Nombre: Plan de capacitación Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Efectividad en eliminar las brechas detectadas en la capacitación Fórmula: Número de brechas cubiertas en la capacitación a los servidores de la SUPERTEL/Número de brechas programadas a cubrirse en la capacitación a los servidores y funcionarios de la SUPERTEL Tipo: Porcentaje	Trimestral	Directora Nacional de Talento Humano	AR	10	Informes de capacitación	Archivo compartido			
Talento Humano	ETHI-4 – Atraer, desarrollar, retener y multiplicar conocimiento tecnológico fundamental (CPQd)	ETHI-4-M: Contar con 2 comunidades de desarrollo de competencia a fin de Atraer, desarrollar, retener y multiplicar el conocimiento fundamental y que cumplan con los objetivos	Gestionar el conocimiento	ETHI-4-MO Implementar el proyecto comunidad de desarrollo de competencias de Telecomunicaciones, hasta diciembre de 2015.	2 Contribuir al desarrollo de las telecomunicaciones en el Ecuador	2015	1.- Implementar el proyecto comunidad de desarrollo de competencias de Telecomunicaciones, hasta diciembre de 2015.	Nombre: Implementación de comunidades de desarrollo de competencias Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Efectividad en el desarrollo de competencias Fórmula: Proyecto de comunidad de desarrollo de competencias diseñado/1 Tipo: Valor numérico	Trimestral	Directora Nacional de Talento Humano		1	Actas de implementación de comunidades			Implementación de la Gestión del Conocimiento 2da. Fase - DTH	
Talento Humano	ETHI-6 – Proveer el Talento Humano necesario para cumplir con las actividades de control	ETHI-6-M: Dotar del talento humano necesario para el cumplimiento de las actividades de control con base en la medición de la carga laboral hasta diciembre de 2015.	Administrar el talento humano	ETHI-6-MO Determinar la carga laboral y brechas existentes de la fuerza laboral en la SUPERTEL hasta diciembre de 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Levantar la carga laboral en función de los procedimientos institucionales remitidos por la DPC. 2. Determinar las brechas existentes respecto a la fuerza laboral. 3. La AR deberá levantar la carga laboral y determinar las brechas de talento humano e informar a la DTH hasta diciembre de 2015. Nota: La DTH deberá entregar oportunamente los lineamientos a seguir por parte de las Administraciones Regionales para cumplimiento de la presente meta	Nombre: Levantamiento de la carga laboral Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Efectividad en la determinación de la carga laboral Fórmula: Informe de Carga Laboral y brechas determinadas en la SUPERTEL / 1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Directora Nacional de Talento Humano	AR, DPC	50	Informes para la creación de nuevos puestos de trabajo				
Infraestructura	EII-1 – Planificar y proveer los recursos necesarios para cumplir con todos los requerimientos de la SUPERTEL (D)	EII-1-M: Contar anualmente con el 100% de los recursos tecnológicos priorizados para atender oportunamente los requerimientos de la nueva estrategia.	Desarrollar servicios tecnológicos en telecomunicaciones	EII-1-MO Contar anualmente con el 100% de los recursos tecnológicos priorizados para atender oportunamente los requerimientos de la nueva estrategia.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1.- Levantamiento de Arquitectura Tecnológica actual y definición de línea base de capacidad de recursos tecnológicos hasta marzo de 2015. (DTT). 2.- Definir el alcance de los proyectos inherentes a la gestión de control y sus relaciones, los cuales involucren elementos tecnológicos y su priorización hasta marzo 2015 (DTT y DPC). 3.- Definición de nueva arquitectura tecnológica hasta junio de 2015 (DTT). 4.- En caso de existir compras específicas de componentes tecnológicos de proyectos de arrastre, se generarán las respectivas especificaciones técnicas y proceso precontractual hasta septiembre de 2015. 5.- Levantamiento de requerimientos y modelo del caso de negocio por cada proyecto identificado hasta septiembre de 2015 (DTT). 6. Definir y priorizar los recursos tecnológicos de hardware y software, necesarios para atender oportunamente los requerimientos del Plan Estratégico 2015-2017 dando prioridad a lo que tiene que ver con la gestión de control de la SUPERTEL, hasta diciembre de 2015 (DTT).	Nombre: Ejecución del plan o proyecto Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Planificación de la capacidad de la infraestructura tecnológica Fórmula: Plan de Capacidad de la Infraestructura Tecnológica de la SUPERTEL elaborado / 1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones	DPC	0	Estudio de factibilidad de las tecnologías a implementar				Implementación del Plan de Recuperación de Desastre en Cuenca - DTT, IRS

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Meta Estratégica 2014-2017	Macroproceso	Meta 2015	FACTOR CRITICO ÉXITO	Metas Clasificadas	Lineamientos	Indicador de Desempeño	Frecuencia de medición del indicador (D)	Indicador de Resultados	Frecuencia de medición del indicador (R)	Responsable	Participantes	Línea Base	Medios de verificación	Fuente de información	Observación DPC	PROYECTOS	
Infraestructura	EII-2 – Identificar deficiencias y necesidades y lograr mejorar las herramientas informáticas para la Integración de los sistemas técnicos y de gestión (D)	EII-2-M: Implementar un sistema integrado de tecnologías de la información en la SUPERTEL hasta Diciembre del 2017.	Desarrollar servicios tecnológicos en telecomunicaciones	EII-2-MO Diseñar la Arquitectura Empresarial alineada a la nueva estrategia, hasta diciembre de 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1.- Conformar el equipo de Arquitectura Empresarial hasta enero de 2015 (DPC / IN). 2.- Definir lineamientos de la Arquitectura Empresarial hasta marzo de 2015 (Equipo de Arquitectura Empresarial). 3.- Definir la línea base de la arquitectura de negocio, de aplicaciones, de información y de TI hasta junio de 2015 (Equipo de Arquitectura Empresarial). 4.- Definir la arquitectura objetivo de negocio, de aplicaciones, de información y de TI hasta octubre de 2015 (Equipo de Arquitectura Empresarial). 5.- Determinar las brechas y necesidades que permitan disponer de un nuevo modelo de Arquitectura Empresarial.	Nombre: Ejecución del plan o proyecto Fórmula: Porcentaje de ejecución del plan o proyecto Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Diseño de la Arquitectura Empresarial Fórmula: Arquitectura Empresarial diseñada/1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones		0	Documentos de diseño de la Arquitectura Empresarial				Diseño de la Arquitectura Empresarial - DTT
Operación	Operación		Gestionar los proyectos institucionales	O-M DPC 1 Gestionar el cumplimiento del 100% de los proyectos priorizados para el año 2015 (PMO)	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Consolidación del Portafolio de Proyectos hasta febrero de 2015 - DPC. 2. Priorización de Portafolio de Proyectos 3. Seguimiento y evaluación mensual del Portafolio de Proyectos hasta diciembre del 2015	Nombre: Implementación de proyectos Fórmula: Número de proyectos ejecutados/Número de proyectos priorizados para el 2015 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Cumplimiento del Portafolio de Proyectos Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del Portafolio de Proyectos (PMO) Tipo: Porcentaje	Trimestral	Directora Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad			Documentación de proyectos Informes de seguimiento y evaluación			Automatización del proceso de gestión del portafolio de programas y proyectos de la SUPERTEL - DPC  Diseño e implementación del proceso de inspecciones para el control de servicios de telecomunicaciones	
Operación	Operación		Gestionar la planificación, seguimiento y evaluación	O-M DPC 2 Gestionar la planificación, seguimiento y evaluación de la Estrategia Institucional	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad.	2015	1) Asesorar a los servidores de la Supertel en la elaboración ejecución y seguimiento de los planes institucionales 2) Realizar el seguimiento del Plan Estratégico Institucional 3) Monitorear y evaluar los planes institucionales	Nombre: Evaluación de Planes Institucionales Fórmula: Número de Informes de evaluación trimestral /4	Trimestral	Nombre: Cumplimiento de la Planificación Institucional Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del POA	Trimestral	Directora Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad						Diseño e implementación de un Laboratorio para Análisis de	
Operación	Operación		Gestionar la contratación pública	O-M DCP 1 Gestionar el cumplimiento del 100% de los procesos de contratación pública del año 2015	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Identificar los procesos que deben ser tramitados por DCP o Comisión Técnica, tomando como base el monto del presupuesto referencial de la contratación. 2. Seguimiento y evaluación mensual de los procesos de contratación pública (Plan Anual de Contrataciones) - DCP 3. Los Órganos Administrativos serán los responsables del cumplimiento de los procesos de contratación pública a su cargo. 4. Seguimiento y evaluación de la ejecución de los contratos, en coordinación con los Administradores de los Contratos - IGE	Nombre: Ejecución del PAC Fórmula: Número de procesos de contratación ejecutados / Número Total de Procesos de Contratación solicitados por los OAR, aprobados en el PAC Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Cumplimiento del PAC Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del PAC Tipo: Porcentaje	Trimestral	Directora Nacional de Contratación Pública	DPC-DFA-Órganos responsables de los procesos de contratación pública		Documentación de los procesos de contratación Informes de seguimiento y evaluación				

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Meta Estratégica 2014-2017	Macroproceso	Meta 2015	FACTOR CRITICO ÉXITO	Metas Clasificadas	Lineamientos	Indicador de Desempeño	Frecuencia de medición del indicador (D)	Indicador de Resultados	Frecuencia de medición del indicador (R)	Responsable	Participantes	Línea Base	Medios de verificación	Fuente de información	Observación DPC	PROYECTOS
Operación	Operación		Gestionar procesos administrativos	O-AR 1 Atender el 100% de requerimientos de equipos de control técnico a través del Sistema de Administración de Equipos de Control (SADEQ) de la Intendencia o Delegación Regional, acorde al Manual de Procedimientos para Administrar los Equipos de Control Técnico de la SUPERTEL (Resolución ST-2014-0162 de 29 de mayo de 2014)	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1.- Reservar los equipos de control técnico requeridos por el personal técnico de la Intendencia o Delegación Regional, utilizando el Sistema SADEQ, para su préstamo oportuno. 2.- Revisar el Sistema SADEQ para planificar la calibración o mantenimiento preventivo de los equipos de control técnico de la Intendencia o Delegación Regional. 3.- Mantener actualizado el inventario de equipos de control técnico de la Intendencia o Delegación Regional a través del Sistema SADEQ. 4.- Reportar a la DFA los siniestros de los equipos de control técnico de la Intendencia o Delegación Regional. 5.- Elaborar y presentar a ITC los informes trimestrales de administración de equipos de control técnico de la Intendencia o Delegación Regional, con las respectivas recomendaciones, sobre la base de la información registrada en el Sistema SADEQ.. 6.- Solicitar a la DTT el apoyo técnico para mantener operativo el Sistema SADEQ.	Nombre: Cumplimiento en la presentación de Informes Técnicos Trimestrales de Administración de Equipos de Control Técnico Fórmula: Informe Trimestral de Administración de Equipos de Control Técnico presentado a ITC / 4 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Efectividad en la atención de requerimientos de equipos de control técnico utilizando el Sistema SADEQ Fórmula: Número de requerimientos atendidos / Número total de requerimientos presentados Tipo: Porcentaje	Trimestral	AR	ITC		Informes Técnicos Trimestrales	Sistema SADEQ		
Operación	Operación		Ejercer la asesoría jurídica	O-M IJR 1 Atender el 100% de los requerimientos de Asesoría Jurídica en un plazo máximo de 10 días.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Establecer línea base, registros históricos y estadísticas de la atención de requerimientos de Asesoría Jurídica - IJR	Nombre: Asesoría Jurídica (tiempos de respuesta) Fórmula: Número de requerimientos de asesoría jurídica atendidos en los tiempos establecidos/ Número total de requerimientos	Trimestral		Trimestral	Intendente Nacional Jurídico			Registro de solicitudes atendidas (fechas)			
Operación	Operación		Ejecutar, coordinar y supervisar la acción coactiva	O-M JNC 1 Iniciar y gestionar el cobro por vía coactiva del 100% de los títulos de crédito recibidos en el año 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Elaborar el auto de pago y citar al coactivado - JNC 2. Coordinar con otras instituciones del sector público para identificación de los Coactivados, y cumplimiento de medidas cautelares - JNC 3. Coordinar y gestionar con las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria y con las instituciones bajo su control a fin de cumplir con las medidas cautelares. 4. Mantener un inventario actualizado de los procesos de coactiva a nivel nacional - JNC	Nombre: Cobro coactivo Fórmula: Número de juicios coactivos iniciados / Número de personas a cuyo nombre se han emitido los títulos de crédito que han sido enviados al cobro por la vía coactiva Tipo: Porcentaje 100%	Trimestral	Nombre: Cobro coactivo Fórmula: Número de juicios con recaudación / Número de juicios iniciados Tipo: Porcentaje 100% Indicador Número de Juicios con recaudación =	Trimestral	Jueza Nacional de Coactivas	IRS, DRG, DRM		Informe de resultados del proceso coactivo			
Proyecto de Mejora	Gestionar la Calidad		Gestionar el patrocinio institucional	O-M DPI 1 Gestionar el Patrocinio Judicial Institucional durante el año 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Monitorear la implementación del proceso de Patrocinio Judicial Institucional durante el año 2015. 2. Defender los intereses de la SUPERTEL en los procesos judiciales en los que la Institución intervenga como actora o demandada. 3. Actualizar la información del Sistema Informativo de	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DPI1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de los	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DPI1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de los	Trimestral	Director Nacional de Patrocinio Institucional			Manual de Procedimiento e informe de implementación del proceso	Carpeta compartida		
Operación	Operación		Gestionar procesos financieros	O-M DFA 1 Gestionar los procesos Financieros durante el año 2015	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Realizar la administración del Presupuesto Institucional. 2. Gestionar las operaciones financieras de la Institución. 3. Realizar los pagos y recaudación de valores correspondientes al año de 2015.	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DFA1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M DFA1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DFA1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DFA1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional Financiero Administrativo	DCP, Gerentes de proyecto, AR	20%	Estados Financieros Informe de Ejecución Presupuestaria			
Rediseño de Procesos	Rediseño de Procesos		Gestionar procesos financieros	O-M DFA 2 Gestionar los procesos Administrativos durante el año 2015	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Administrar los bines de larga duración. 2. Administrar la bodega de materiales y suministros. 3. Administrar los contratos de servicios, bienes y obras. 4. Administrar el fondo de caja chica.	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DFA2 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M DFA2	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DFA2 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DFA2	Trimestral	Director Nacional Financiero Administrativo	AR	0	Reportes del Sistema de Viáticos Informes de cumplimiento de la meta			
Gestión Operacional	Gestionar la Calidad		Gestionar la documentación y los archivos institucionales	O-M SGN 1 Realizar la gestión de la documentación y los archivos en el ámbito nacional.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Ejecutar el proyecto del sistema de información que permita ver el estado y tiempos de respuesta de los trámites que ingresan a la SUPERTEL, cuyo diseño fue desarrollado en el año 2014 2) Proponer procesos procedimientos, instructivos mecanismos y herramientas para gestionar la documentación y los archivos institucionales en el ámbito nacional. 3) Gestionar los documentos externos 4) Atender peticiones de certificación de documentos 5) Administrar el archivo institucional 6) Realizar el seguimiento a las boletas y Resoluciones administrativas. 7) Elaborar y entregar el informe de cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP 8) Depurar la base de datos de destinatarios externos del Sistema Lotus Notes, hasta de junio del 2015	Nombre: Indicador de desempeño de O-M SGN1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M SGN1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M SGN1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M SGN1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Secretario General	AR	0	Documentación del proyecto		Implementación de la Integración de los sistemas Documentales (2da Fase) - SGN	
Rediseño de Procesos	Rediseño de Procesos		Comunicar, difundir y fortalecer la imagen institucional	O-M DIC 1 Gestionar la comunicación interna y externa para difundir la gestión e imagen de la SUPERTEL.	2 Contribuir al desarrollo de las telecomunicaciones en el Ecuador	2015	1. Ejecutar el Plan de Comunicación interna de la Estrategia Institucional durante el año 2015. 2. Ejecutar el Plan de Comunicación externa de la Estrategia Institucional durante el año 2015. 3. Gestionar las cuentas institucionales de las redes sociales. 4. Gestionar la Contratación Pública de bienes y servicios para el desarrollo de actividades comunicacionales de la SUPERTEL 5. Gestionar la contratación del estudio de mercado.	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DIC1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M DIC1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DIC1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DIC1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Imagen y Comunicación		0	Documentación del proyecto			
Operación	Control Técnico		Vigilar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción	O-M DST 1 Supervisar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y audio y video por suscripción.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Garantizar que al menos en cuatro localidades, de cada provincia, las operadoras del SMA y STF otorguen acceso a los números de emergencia de acuerdo a la normativa vigente, hasta diciembre de 2015. 2. Controlar el 100% de las interrupciones programadas y no programadas del SMA, durante el año 2015. 3. Verificar que el 100% de reclamos presentados a los operadores del SMA, sean solucionados en un plazo inferior a 15 días. 4. Verificar el cumplimiento de los índices de calidad del Servicio Móvil Avanzado (SMA) (cobertura, Llamadas, SMS, datos y MOS) a través de mediciones de calidad del servicio, durante el año 2015. 5. Contribuir a solucionar los problemas de calidad de los SVA de Internet, referente a averías de los permisionarios que ocupan el 90% de participación en el mercado nacional y tienen más de 1% averías	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DST1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M DST1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DST1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DST1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones	AR		Registro de mediciones Informes técnicos		Sistema Integrado para el control de las interrupciones e interconexión de los servicios de telecomunicaciones en línea - DST Optimización del Sistema de Listas Positivas y Negativas	

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Meta Estratégica 2014-2017	Macroproceso	Meta 2015	FACTOR CRITICO ÉXITO	Metas Clasificadas	Lineamientos	Indicador de Desempeño	Frecuencia de medición del indicador (D)	Indicador de Resultados	Frecuencia de medición del indicador (R)	Responsable	Participantes	Línea Base	Medios de verificación	Fuente de información	Observación DPC	PROYECTOS	
Operación	Control Técnico		Vigilar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción	O-M DST 2 Controlar las tarifas de los servicios de telecomunicaciones.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Determinar la evolución de las tarifas no reguladas de los SVA, SAVS, SPT para el año 2015. 2. Controlar que en el 100% de los establecimientos que presentan anomalías en las tarifas de SMA, las operadoras tomen medidas correctivas	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DAT1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DAT1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DAT1	Trimestral	Director Nacional de Servicios de Telecomunicaciones	AR		Registro de mediciones Informes técnicos				
Operación	Control Técnico		Vigilar, intervenir y controlar el espectro radioeléctrico	O-M DCE 1 Vigilar, intervenir y controlar técnicamente el Espectro Radioeléctrico en el ámbito nacional, de tal manera que se ejecute la normativa y las resoluciones del Organismo de Regulación de las Telecomunicaciones	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Lograr que el 100% de los concesionarios con títulos habilitantes que utilizan el espectro radioeléctrico en las bandas de radiodifusión y televisión abierta, que no operaron en el 2014 con los parámetros autorizados (frac. Intensidad de campo, Ancho de banda), en los lugares donde se encuentren las estaciones del sistema SACER, estén operando de acuerdo a los parámetros técnicos autorizados. 2. Eliminar el 100% de sistemas y/o estaciones no autorizados detectados y/o denunciados de los servicios de Radiodifusión, Televisión y Radiocomunicaciones. 3. Verificar la ocupación del Espectro Radioeléctrico para la implementación de nuevos servicios de telecomunicaciones y emitir los informes respectivos requeridos en el año 2015. 4. Elaborar el 100% de informes técnicos de operación de las estaciones de radiodifusión y televisión para la renovación de contratos que caducan en el año 2015. 5. Elaborar el 100% de informes de inicio de operación de las	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DCE1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas del PAT de la DCE y de AR, que aportan a O-M DCE1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DCE1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DCE1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Control del Espectro Radioeléctrico	AR		Registro de mediciones Informes Técnicos				Diseño e implementación de una consulta en línea de los parámetros autorizados y medidos de los concesionarios de Radiodifusión, TV abierta - DCE
Operación	Control Técnico		Vigilar, intervenir y controlar el espectro radioeléctrico	O-M DCE 2 Atender el 100% de los casos de controversias reportadas en relación con los convenios binacionales de ocupación del espectro radioeléctrico en zonas de frontera para los servicios de radiodifusión y televisión.	3 Interacción a nivel internacional	2015	1.- Determinación de los casos de controversias reportados en la frontera colombo-ecuatoriana y peruano-ecuatoriana, de acuerdo a los convenios establecidos. 2.- Monitoreo de frecuencia de R & TV de los casos de controversias reportados en la frontera colombo-ecuatoriana y peruano-ecuatoriana, de acuerdo a los convenios establecidos. 3.- Revisión y análisis de informes de Regionales para gestión de coordinación local y/o binacional de solución de controversias o casos de interferencias de acuerdo a los Convenios. Si es del caso, gestionar modificaciones. 4.- Remitir informes de solución de controversias, si es del caso al Organismo de Regulación.	Nombre: Solución de controversias relacionadas con la ejecución de los Convenios Binacionales para uso de frecuencias de radiodifusión y televisión Fórmula: Número de controversias solucionadas / Número Total de casos de controversias reportadas en relación con los convenios binacionales de ocupación del espectro radioeléctrico Tipo: Porcentaje	Trimestral		Trimestral	Director Nacional de Control del Espectro Radioeléctrico	ITC, IRN, IRC, IRS	0	Registros del control Informes Técnicos de casos de controversia				
Operación	Control Técnico		Investigar y combatir fraudes, operaciones no autorizadas e incidentes de seguridad de la información	O-M DIE 1 Investigar y combatir fraudes, operaciones no autorizadas e incidentes de seguridad de la información.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Realizar las investigaciones especiales. 2. Controlar la prestación irregular de servicios. 3. Combatir los incidentes informáticos 4. Combatir el fraude en centrales telefónicas IP-PBX	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DIE1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M DIE1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DIE1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DIE1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Investigación Especial en Telecomunicaciones	AR	0	Registros del control Memorandos DIE Informes Técnicos				
Clientes	Control Técnico		Gestionar información y servicios al ciudadano	O-M DIS 1 Gestionar las peticiones de información reclamos, denuncias y sugerencias al usuario.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Reducir los tiempos promedios de respuesta a los requerimientos de los usuarios por todos los canales que dispone la SUPERTEL, en el año 2015. (1800, 159, Redes sociales, Página web Kioscos, Personal, oficio). 2. Atender el 100 % de peticiones de información, reclamos, denuncias y sugerencias del usuario.	Nombre: Indicador de desempeño de O-M-DIS1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M-DIS1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M-DIS1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M-DIS1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana			Registro de requerimientos (Tiempos de respuesta) Estadísticas de la atención de requerimientos				
Clientes	Participación Ciudadana		Promover la participación ciudadana y el control social	O-M DIS 2 Gestionar la participación ciudadana y el control social	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1) Elaborar el Plan de Participación Ciudadana del 2015 y entregar el Plan a las Administraciones Regionales 2) Realizar el seguimiento del Plan de Participación Ciudadana y reportar los resultados a la Máxima Autoridad.	Nombre: Indicador de desempeño de O-M-DIS2 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M-DIS2 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Indicador de resultados de O-M-DIS2 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M-DIS2 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana	AR						
Operación	Control Técnico		Auditar el sector de las telecomunicaciones	O-M DAT 1 Cumplir con las Auditorías Técnicas programadas y priorizadas para el año 2015 y verificar el cumplimiento de las recomendaciones especificadas en los Informes Técnicos de Auditoría.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Establecer un plan de acción para cumplir con las auditorías técnicas priorizadas para el año 2015. 2. Elaborar informes de las Auditorías Técnicas 3. Poner en consideración de la máxima autoridad los resultados de las auditorías. 4. Gestionar el cumplimiento del 100% de recomendaciones emitidas en la Auditoría. 5. Verificar el cumplimiento del 100% de Resoluciones emitidas como resultado de los procesos de juzgamiento de la Auditoría.	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DAT1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M DAT1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DAT1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DAT1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones			Informes de Auditorías Técnicas				
Gestión Operacional	Control Técnico		Certificar equipos de telecomunicaciones	O-M DCI 1 Certificar los equipos de telecomunicaciones	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Análisis de documentación. 2. Ejecutar las pruebas técnicas. 3. Elaborar documento de respuesta. 4. Consolidar registros de la atención y elaborar estadísticas.	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DCI1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DCI1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DCI1	Trimestral	Director Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación		0	Informes de la certificación de equipos				
Operación	Control Técnico		Certificar equipos de telecomunicaciones	O-M DCI 2 Atender el 100% de solicitudes de Licencias de Importación en los tiempos establecidos del proceso.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Análisis de documentación. 2. Elaborar documento de respuesta. 3. Consolidar registros de la atención y elaborar estadísticas	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DCI2 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DCI2 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DCI2	Trimestral	Director Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación		0	Informes de la atención de solicitudes de importación				
Gestión Operacional	Control Técnico		Investigar tecnologías de la información y la comunicación	O-M DCI 3 Desarrollar el plan de proyecto: "Implementación de un Centro de Excelencia de Investigación en la SUPERTEL", hasta mayo del 2015.	2 Contribuir al desarrollo de las telecomunicaciones en el Ecuador	2015	1. Analizar el estudio de prefactibilidad elaborado en el 2014. 2. Definir las fases del proyecto a ser ejecutado en el año 2016. 3. Definir los recursos e inversión necesarios para la ejecución del proyecto. 4. Considerar la inversión de este proyecto en la Reforma Presupuestaria del 2016.	Elaboración de plan de proyecto: "Implementación de un Centro de Excelencia de Investigación en la SUPERTEL" Fórmula: Porcentaje de avance del Plan de proyecto: "Implementación de un Centro de Excelencia de Investigación en la SUPERTEL"	Trimestral	Determinación del presupuesto requerido para el proyecto "Implementación de un Centro de Excelencia de Investigación en la SUPERTEL" Fórmula: Determinación del presupuesto requerido para el proyecto "Implementación de un Centro de Excelencia de Investigación en la SUPERTEL"	Trimestral	Director Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación		0	Informe de ejecución del proyecto				

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Meta Estratégica 2014-2017	Macroproceso	Meta 2015	FACTOR CRITICO ÉXITO	Metas Clasificadas	Lineamientos	Indicador de Desempeño	Frecuencia de medición del indicador (D)	Indicador de Resultados	Frecuencia de medición del indicador (R)	Responsable	Participantes	Línea Base	Medios de verificación	Fuente de información	Observación DPC	PROYECTOS	
Gestión Operacional	Control Técnico		Certificar equipos de telecomunicaciones	O-M DCI 4 Desarrollar el plan del proyecto: "Acreditación y/o certificación del laboratorio de la SUPERTEL para pruebas de equipos de telecomunicaciones", hasta junio de 2015.	2 Contribuir al desarrollo de las telecomunicaciones en el Ecuador	2015	1. Analizar el estudio de prefactibilidad elaborado en el 2014. 2. Definir las fases del proyecto a ser ejecutado en el año 2016. 3. Definir los recursos e inversión necesarios para la ejecución del proyecto. 4. Considerar la inversión de este proyecto en la Reforma Presupuestaria del 2016.	Nombre: Elaboración de plan de proyecto: "Acreditación y/o certificación del laboratorio de la SUPERTEL para pruebas de equipos de telecomunicaciones" Fórmula: Porcentaje de avance del Plan de proyecto: "Acreditación y/o certificación del laboratorio de la SUPERTEL para pruebas de equipos de telecomunicaciones"	Trimestral	Nombre: Determinación del presupuesto requerido para el proyecto "Implementación de un Centro de Excelencia de Investigación en la SUPERTEL" Fórmula: Determinación del presupuesto requerido para el proyecto "Implementación de un Centro de Excelencia de Investigación en la SUPERTEL" Tipo: Valor numérico	Trimestral	Director Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación		0	Documentación del proyecto			Estudio de Prefactibilidad para la Acreditación del Laboratorio de certificación de Equipos - DCI	
Plan Estratégico Tecnológico 2014 -2017	Plan Estratégico Tecnológico 2014 -2017		Desarrollar servicios tecnológicos en telecomunicaciones	O-M DTT 1 Desarrollar servicios tecnológicos en Telecomunicaciones y administrar las tecnologías informáticas durante el 2015	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1.- Ejecutar el Plan Estratégico Tecnológico de la Institución. 2. Investigar, diseñar e implementar productos y servicios tecnológicos para los clientes de la Supertel.	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DTT1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M DTT1	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DTT1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DTT1	Trimestral	Director Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones	AR		Actas de procesos implementados			Desarrollo del Sistema de Soporte de Operaciones de la SUPERTEL (QSS -	
Gestión Operacional	Control Técnico		Sustanciar procedimientos administrativos y contractuales sancionadores de telecomunicaciones	O-M DJT 1 Sustanciar y supervisar la ejecución de los procedimientos administrativos sancionatorios de los servicios de Telecomunicaciones emitidos a nivel nacional en el año 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Emitir las Boletas y Resoluciones de acuerdo a los plazos y términos establecidos en la Ley Especial de Telecomunicaciones e Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Superintendencia de Telecomunicaciones SUPERTEL (AR) 2. Supervisar la ejecución de los procedimientos administrativos sancionatorios de los servicios de Telecomunicaciones emitidos por las Administraciones Regionales. (DJT) 3. Sustanciar el 100% de procedimientos sancionadores, a efectos de que los prestadores de servicios de telecomunicaciones den cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias, y contractuales que rigen esta actividad.(DJT) 4. Verificar que el 100% de las resoluciones de juzgamiento emitidas a los servicios de Telecomunicaciones del período julio de 2014 a junio de 2015, cumplan con las disposiciones constantes en dichas Resoluciones. 5. Verificar el cumplimiento del 100% de instrucciones que fijan los lineamientos jurídicos para las Administraciones Regionales. (DJT) 6. Atender el 100% de requerimientos de asesoría en materia de telecomunicaciones en plazo máximo de 10 días. 7. Elaborar y entregar a las Administraciones Regionales los procedimientos para el control de los servicios de	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DJT1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M DJT1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DJT1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DJT1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Jurídica de Telecomunicaciones	AR	0	Estadísticas del Sistema de Infracciones y Sanciones a nivel nacional.	Sistema Nacional de Infracciones y Sanciones			
Gestión Operacional	Control Técnico		Sustanciar procedimientos administrativos sancionatorios por el control del espectro radioeléctrico y sistemas de audio y video por suscripción	O-M DJE 1 Sustanciar y supervisar la ejecución de los procesos administrativos y sancionatorios de los servicios de Radiocomunicación, Radiodifusión, Televisión Abierta y Sistemas de Audio y Video por Suscripción emitidos en el año 2015.	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1. Emitir las Boletas y Resoluciones de acuerdo a los plazos y términos establecidos en la Ley de Radiodifusión y Televisión, Ley Especial de Telecomunicaciones e Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Superintendencia de Telecomunicaciones SUPERTEL (AR). 2. Supervisar la ejecución de los procedimientos administrativos sancionatorios de los servicios de Radiocomunicación, Radiodifusión, Televisión Abierta y por suscripción emitidos por las Administraciones Regionales. (DJE) 3. Sustanciar el 100% de los procedimientos administrativos sancionatorios a los Sistemas de Audio y Video por Suscripción que hayan incumplido a lo establecido en el parámetro de calidad o que operen con decodificadores no autorizados. (DJE) 4. Elaborar el 100% de los informes jurídicos por caducidad de los contratos de concesión de acuerdo al informe técnico remitido por la DCE y DST, con el fin de enviarlos al CONATEL.(DJE) 5. Supervisar el proceso "Sustanciar procedimientos administrativos sancionatorios por el control del espectro radioeléctrico y sistemas de audio y video por suscripción" a nivel nacional (DJE). 6. Plantear lineamientos para las regionales, relacionadas con los procedimientos administrativos sancionatorios.(DJE) 7. Realizar el seguimiento y control del cumplimiento de las Resoluciones emitidas por las Administraciones Regionales. (DJE) 8. Realizar seminarios-talleres a nivel nacional con el fin de difundir los derechos y obligaciones que les asisten a los concesionarios de radiodifusión, televisión, audio y video por suscripción	Nombre: Indicador de desempeño de O-M DJE1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M DJE1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M DJE1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M DJE1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Director Nacional de Jurídico de Control del Espectro Radioeléctrico y Sistemas de Audio y Video por Suscripción	AR		Estadísticas del Sistema de Infracciones y Sanciones a nivel nacional.	Sistema Nacional de Infracciones y Sanciones			Implementación del proceso para sustanciar procedimientos administrativos sancionadores de la SUPERTEL, a través de la implementación de una herramienta BPM - DJE
Talento Humano	Talento Humano		Administrar el talento humano	O-M-DTH 1 Gestionar la salud ocupacional institucional	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1) Implementar el Plan de Salud Ocupacional Integral para el año 2015 2) Administrar el programa de medicina preventiva y de trabajo del año 2015 3) Administrar el programa de higiene ocupacional del 2015 4) Administrar el programa de seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales del 2015 5) Administrar el programa de bienestar social del 2015	Nombre: Indicador de desempeño de O-M-DTH1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M-DTH1	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M-DTH1 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M-DTH1 Tipo: Porcentaje	Trimestral	Directora Nacional de Talento Humano	AR						
Talento Humano	Talento Humano		Administrar el talento humano	O-M-DTH 2 Administrar el Talento Humano Institucional	1 Atender el interés general para que la sociedad reciba servicios con calidad, seguridad, eficiencia, continuidad, transparencia, equidad	2015	1) Actualizar la Normativa para la gestión del Talento Humano 2) Gestionar el Sistema Administrativo interno del Talento Humano 3) Gestionar el sistema integrado de Desarrollo de Talento Humano 4) Gestionar el sistema de remuneraciones	Nombre: Indicador de desempeño de O-M-DTH2 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de desempeño de las metas que aportan a O-M-DTH2	Trimestral	Nombre: Indicador de resultado de O-M-DTH2 Fórmula: Suma ponderada de los indicadores de resultado de las metas que aportan a O-M-DTH2	Trimestral	Directora Nacional	AR						

AÑO	POA 2014	POA 2015
Número Metas Estratégicas	34	21
Número Metas Operativas	59	28
<b>Número Total de Metas</b>	<b>93</b>	<b>49</b>