

## ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

**Objetivo 13. 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, en todo el territorio nacional.**

| Indicador                                                                                                                                                           | Comportamiento      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 13.2. Numero de propuestas regulatorias sobre servicios de telecomunicaciones aprobados.                                                                            | Continuo            |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                                                                                              |                     |
| Ene-Jun                                                                                                                                                             | Jul-Dic             |
| 1                                                                                                                                                                   | 3                   |
| <b>Estrategia</b>                                                                                                                                                   |                     |
| 13.1. 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. |                     |
| 13.2. Determinar requerimientos de cobertura y expansión fija y Servicio Móvil Avanzado (SMA), a través de propuestas para cada operadora.                          |                     |
| 13.3. Analizar y proponer reformas a la actual estructura de los cargos de interconexión de redes de telefonía fija y móvil.                                        |                     |
| 13.4. Fijar las condiciones económicas y técnicas para determinar distorsiones de mercado en el sector de las Telecomunicaciones.                                   |                     |
| <b>Riesgos</b>                                                                                                                                                      | <b>Calificación</b> |
| No hay información capturada                                                                                                                                        |                     |

**Objetivo 14. 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, en todo el territorio nacional.**

| Indicador                                                                                                                                                                                                                                 | Comportamiento |         |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|--------------|
| 14.1. Número de nuevos proyectos regulatorios o actos administrativos aprobados, que mejoren los parámetros de calidad y la infraestructura                                                                                               | Continuo       |         |              |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                                                                                                                                                                    |                |         |              |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                                                   | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic      |
| 4                                                                                                                                                                                                                                         | 8              | 12      | 16           |
| Estrategia                                                                                                                                                                                                                                |                |         |              |
| 14.1. 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. |                |         |              |
| 14.6. Optimizar el uso de las redes físicas de telecomunicaciones, valor agregado, audio y video por suscripción                                                                                                                          |                |         |              |
| Riesgos                                                                                                                                                                                                                                   |                |         | Calificación |
| No hay información capturada                                                                                                                                                                                                              |                |         |              |

**Objetivo 15. Incrementar la eficiencia en el uso, asignación y administración del espectro radioeléctrico necesario para los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión, en todo el territorio nacional.**

| Indicador                                                                                                                                                                      | Comportamiento |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 15.3. Número de informes de propuestas de modificación del Plan Nacional de Frecuencias                                                                                        | Discreto       |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                       |                |
| Ene-Jun                                                                                                                                                                        | Jul-Dic        |
| 1                                                                                                                                                                              | 1              |
| 15.4. Número de informes de propuestas de Normativa Técnica de Canalización de Bandas de Frecuencia                                                                            | Discreto       |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                       |                |
| Ene-Jun                                                                                                                                                                        | Jul-Dic        |
| 1                                                                                                                                                                              | 1              |
| 15.5. Número de propuestas de plan de migración de frecuencias                                                                                                                 | Discreto       |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                       |                |
| Ene-Jun                                                                                                                                                                        | Jul-Dic        |
| 1                                                                                                                                                                              | 1              |
| <b>Estrategia</b>                                                                                                                                                              |                |
| 15.1. Modificar el uso de los rangos de frecuencias del espectro radioeléctrico que permitan el despliegue de servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.             |                |
| 15.2. Elaborar o actualizar normativas técnicas que permitan la optimización del uso del espectro radioeléctrico para los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión. |                |

| Riesgos                                                                                                       |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Calificación   |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------------|--|
| No hay información capturada                                                                                  |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Objetivo 16. Incrementar la eficiencia operacional en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.           |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Indicador                                                                                                     |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Comportamiento |  |
| 16.1. Índice de satisfacción del cliente externo                                                              |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                      |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Ene-Jun                                                                                                       |       |       |         |       |       | Jul-Dic |       |       |         |       |                |  |
| 3.51                                                                                                          |       |       |         |       |       | 3.6     |       |       |         |       |                |  |
| 16.4. Porcentaje de disminución de documentos solicitados al usuario                                          |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Continuo       |  |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                                        |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Ene-Jun                                                                                                       |       |       |         |       |       | Jul-Dic |       |       |         |       |                |  |
| 0.5                                                                                                           |       |       |         |       |       | 0.7     |       |       |         |       |                |  |
| 16.9. EFIC: Porcentaje de acciones emprendidas por el Comité de Ética Institucional                           |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Continuo       |  |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                                        |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Ene-Mar                                                                                                       |       |       | Abr-Jun |       |       | Jul-Sep |       |       | Oct-Dic |       |                |  |
| 0.1                                                                                                           |       |       | 0.4     |       |       | 0.7     |       |       | 1       |       |                |  |
| 16.10. EFIC: Porcentaje de servicios mejorados incluidos en la carta de servicio institucional                |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                      |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Ene-Jun                                                                                                       |       |       |         |       |       | Jul-Dic |       |       |         |       |                |  |
| 0                                                                                                             |       |       |         |       |       | 0.0169  |       |       |         |       |                |  |
| 16.11. EFIC: Porcentaje de procesos sustantivos mejorados                                                     |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Continuo       |  |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                                        |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Ene-Mar                                                                                                       |       |       | Abr-Jun |       |       | Jul-Sep |       |       | Oct-Dic |       |                |  |
| 0                                                                                                             |       |       | 0       |       |       | 0.04    |       |       | 0.11    |       |                |  |
| Estrategia                                                                                                    |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| 16.1. Conocer la percepción del usuario externo respecto a la calidad de los servicios a través de encuestas. |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| 16.3. Implementar el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.                                   |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| 16.4. Reducir documentos solicitados a los usuarios.                                                          |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Riesgos                                                                                                       |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Calificación   |  |
| No hay información capturada                                                                                  |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Objetivo 17. Incrementar el desarrollo del Talento Humano en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.    |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Indicador                                                                                                     |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Comportamiento |  |
| 17.8. Porcentaje de personal con nombramiento                                                                 |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                      |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Ene-Mar                                                                                                       |       |       | Abr-Jun |       |       | Jul-Sep |       |       | Oct-Dic |       |                |  |
| 0.02                                                                                                          |       |       | 0.27    |       |       | 0.02    |       |       | 0.52    |       |                |  |
| 17.11. Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales                      |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                      |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Ene-Mar                                                                                                       |       |       | Abr-Jun |       |       | Jul-Sep |       |       | Oct-Dic |       |                |  |
| 0.02                                                                                                          |       |       | 0.27    |       |       | 0.02    |       |       | 0.52    |       |                |  |
| 17.12. Índice de rotación de nivel directivo                                                                  |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                      |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Ene                                                                                                           | Feb   | Mar   | Abr     | May   | Jun   | Jul     | Ago   | Sep   | Oct     | Nov   | Dic            |  |
| 0                                                                                                             | 0.021 | 0.042 | 0.042   | 0.042 | 0.063 | 0.063   | 0.042 | 0.042 | 0.042   | 0.042 | 0.021          |  |
| 17.14. Índice de rotación de nivel operativo                                                                  |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                      |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Ene                                                                                                           | Feb   | Mar   | Abr     | May   | Jun   | Jul     | Ago   | Sep   | Oct     | Nov   | Dic            |  |
| 0.25                                                                                                          | 0.25  | 0.25  | 0.25    | 0.25  | 0.25  | 0.25    | 0.25  | 0.25  | 0.25    | 0.25  | 0.25           |  |
| 17.15. TH: Porcentaje de funcionarios capacitados                                                             |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                      |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| Ene-Mar                                                                                                       |       |       | Abr-Jun |       |       | Jul-Sep |       |       | Oct-Dic |       |                |  |
| 0.7                                                                                                           |       |       | 0.83    |       |       | 0.83    |       |       | 0.7     |       |                |  |
| Estrategia                                                                                                    |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |
| 17.2. Incrementar la formación y capacitación del Talento Humano                                              |       |       |         |       |       |         |       |       |         |       |                |  |

| Riesgos                                                                                                           |        |       |        |        |        |        |        |        |        |      | Calificación    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|-----------------|
| No hay información capturada                                                                                      |        |       |        |        |        |        |        |        |        |      |                 |
| <b>Objetivo 19. Incrementar el uso eficiente del presupuesto en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.</b> |        |       |        |        |        |        |        |        |        |      |                 |
| Indicador                                                                                                         |        |       |        |        |        |        |        |        |        |      | Comportamiento  |
| <b>19.2. Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente</b>                                                |        |       |        |        |        |        |        |        |        |      | <b>Continuo</b> |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                                            |        |       |        |        |        |        |        |        |        |      |                 |
| Ene                                                                                                               | Feb    | Mar   | Abr    | May    | Jun    | Jul    | Ago    | Sep    | Oct    | Nov  | Dic             |
| 0.032                                                                                                             | 0.0929 | 0.154 | 0.2384 | 0.2834 | 0.3284 | 0.4034 | 0.4584 | 0.5203 | 0.5884 | 0.66 | 0.7666          |
| <b>Estrategia</b>                                                                                                 |        |       |        |        |        |        |        |        |        |      |                 |
| 19.1. Realizar evaluaciones mensuales de la ejecución presupuestaria.                                             |        |       |        |        |        |        |        |        |        |      |                 |
| Riesgos                                                                                                           |        |       |        |        |        |        |        |        |        |      | Calificación    |
| No hay información capturada                                                                                      |        |       |        |        |        |        |        |        |        |      |                 |

### Aprobado

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Proaño de la Torre, Ana Vanessa  
Titular/Responsable del Plan

## ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones >Dirección General Administrativa Financiera

**Objetivo 16. Incrementar la eficacia de la gestión de la Dirección General Administrativa Financiera MEDIANTE el seguimiento continuo de la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de los planes anuales de: Contrataciones, Mantenimiento, Capacitación y del Talento Humano.**

| Indicador                                                                                |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       | Comportamiento |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|-------|----------------|--|
| 16.2. Porcentaje de ejecución del PAC                                                    |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       | Continuo       |  |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                   |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       |                |  |
| Ene                                                                                      | Feb    | Mar   | Abr     | May    | Jun    | Jul     | Ago    | Sep    | Oct     | Nov   | Dic            |  |
| 0.05                                                                                     | 0.1    | 0.2   | 0.25    | 0.3    | 0.39   | 0.47    | 0.54   | 0.61   | 0.69    | 0.78  | 0.85           |  |
| 16.4. Porcentaje de Ejecución del Plan Anual de Mantenimiento                            |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       | Continuo       |  |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                   |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       |                |  |
| Ene                                                                                      | Feb    | Mar   | Abr     | May    | Jun    | Jul     | Ago    | Sep    | Oct     | Nov   | Dic            |  |
| 0.02                                                                                     | 0.06   | 0.11  | 0.18    | 0.26   | 0.34   | 0.42    | 0.5    | 0.58   | 0.72    | 0.81  | 0.95           |  |
| 16.5. Porcentaje de Cartera Vencida                                                      |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                 |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       |                |  |
| Ene-Mar                                                                                  |        |       | Abr-Jun |        |        | Jul-Sep |        |        | Oct-Dic |       |                |  |
| 0.88                                                                                     |        |       | 0.85    |        |        | 0.8     |        |        | 0.75    |       |                |  |
| 16.8. Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente                              |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       | Continuo       |  |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                   |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       |                |  |
| Ene                                                                                      | Feb    | Mar   | Abr     | May    | Jun    | Jul     | Ago    | Sep    | Oct     | Nov   | Dic            |  |
| 0.032                                                                                    | 0.0929 | 0.154 | 0.2384  | 0.2834 | 0.3284 | 0.4034  | 0.4584 | 0.5203 | 0.5884  | 0.66  | 0.7666         |  |
| 16.10. Porcentaje de personal con nombramiento                                           |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                 |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       |                |  |
| Ene-Mar                                                                                  |        |       | Abr-Jun |        |        | Jul-Sep |        |        | Oct-Dic |       |                |  |
| 0                                                                                        |        |       | 0.5     |        |        | 0       |        |        | 1       |       |                |  |
| 16.12. Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                 |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       |                |  |
| Ene-Mar                                                                                  |        |       | Abr-Jun |        |        | Jul-Sep |        |        | Oct-Dic |       |                |  |
| 0.04                                                                                     |        |       | 0.04    |        |        | 0.04    |        |        | 0.04    |       |                |  |
| 16.13. Índice de rotación de nivel directivo                                             |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                 |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       |                |  |
| Ene                                                                                      | Feb    | Mar   | Abr     | May    | Jun    | Jul     | Ago    | Sep    | Oct     | Nov   | Dic            |  |
| 0                                                                                        | 0.021  | 0.042 | 0.042   | 0.042  | 0.063  | 0.063   | 0.042  | 0.042  | 0.042   | 0.042 | 0.021          |  |
| 16.14. TH: Porcentaje de funcionarios capacitados                                        |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                 |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       |                |  |
| Ene-Mar                                                                                  |        |       | Abr-Jun |        |        | Jul-Sep |        |        | Oct-Dic |       |                |  |
| 0.7                                                                                      |        |       | 0.83    |        |        | 0.83    |        |        | 0.7     |       |                |  |
| 16.15. Índice de rotación de nivel operativo                                             |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                 |        |       |         |        |        |         |        |        |         |       |                |  |
| Ene                                                                                      | Feb    | Mar   | Abr     | May    | Jun    | Jul     | Ago    | Sep    | Oct     | Nov   | Dic            |  |
| 0.25                                                                                     | 0.25   | 0.25  | 0.25    | 0.25   | 0.25   | 0.25    | 0.25   | 0.25   | 0.25    | 0.25  | 0.25           |  |

### Proyectos

| Proyecto                                                                                                     | Ppto. Planeado | Fase Actual | Fecha de Fin |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|--------------|
| I021 Instalación de las gradas de emergencia en el edificio de la SENATEL-Quito                              | 0.00           | Congelado   | 30/12/2015   |
| I022 Mejoramiento de la aplicación informática SISPA (Sistema Informático del Plan Anual de Contrataciones). | 0.00           | Ejecución   | 31/07/2015   |
| I024 Gestión de Cartera Vencida                                                                              | 0.00           | Ejecución   | 30/06/2015   |

### **Aprobado**

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Orquera Villenas, Edgar Edmundo  
Titular/Responsable del Plan

## ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones >Dirección General de Control de Gestión

**Objetivo 11. Incrementar la eficacia de la Gestión Institucional MEDIANTE el seguimiento a la ejecución de los planes y proyectos institucionales, el mejoramiento continuo de los procesos y el cumplimiento de recomendaciones, resoluciones y disposiciones.**

| Indicador                                                                                      |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         | Comportamiento |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|-----|-----|---------|---------|-----|-----|---------|----------------|--|
| 11.1. Promedio de calificación de encuestas                                                    |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                       |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         |                |  |
| Ene-Jun                                                                                        |     |     |         |     |     | Jul-Dic |         |     |     |         |                |  |
| 3.51                                                                                           |     |     |         |     |     | 3.6     |         |     |     |         |                |  |
| 11.3. Número de informes de resoluciones y disposiciones ejecutadas                            |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         | Continuo       |  |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                         |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         |                |  |
| Ene-Mar                                                                                        |     |     | Abr-Jun |     |     |         | Jul-Sep |     |     | Oct-Dic |                |  |
| 1                                                                                              |     |     | 2       |     |     |         | 3       |     |     | 4       |                |  |
| 11.4. Número de informes de seguimiento de recomendaciones de auditoría presentados            |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         | Continuo       |  |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                         |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         |                |  |
| Ene-Mar                                                                                        |     |     | Abr-Jun |     |     |         | Jul-Sep |     |     | Oct-Dic |                |  |
| 1                                                                                              |     |     | 2       |     |     |         | 3       |     |     | 4       |                |  |
| 11.5. Porcentaje de información registrada en el sitio web en el tiempo establecido            |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                       |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         |                |  |
| Ene                                                                                            | Feb | Mar | Abr     | May | Jun | Jul     | Ago     | Sep | Oct | Nov     | Dic            |  |
| 1                                                                                              | 1   | 1   | 1       | 1   | 1   | 1       | 1       | 1   | 1   | 1       | 1              |  |
| 11.10. EFIC: Porcentaje de procesos sustantivos mejorados                                      |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         | Continuo       |  |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                         |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         |                |  |
| Ene-Mar                                                                                        |     |     | Abr-Jun |     |     |         | Jul-Sep |     |     | Oct-Dic |                |  |
| 0                                                                                              |     |     | 0       |     |     |         | 0.04    |     |     | 0.11    |                |  |
| 11.11. Porcentaje de Proyectos en Riesgo                                                       |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                       |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         |                |  |
| Ene-Mar                                                                                        |     |     | Abr-Jun |     |     |         | Jul-Sep |     |     | Oct-Dic |                |  |
| 0                                                                                              |     |     | 0.2     |     |     |         | 0.18    |     |     | 0.15    |                |  |
| 11.12. Número de Reformas a la Planificación                                                   |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                       |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         |                |  |
| Ene                                                                                            | Feb | Mar | Abr     | May | Jun | Jul     | Ago     | Sep | Oct | Nov     | Dic            |  |
| 0                                                                                              | 1   | 1   | 2       | 2   | 3   | 3       | 2       | 2   | 1   | 1       | 0              |  |
| 11.13. EFIC: Porcentaje de acciones emprendidas por el Comité de Ética Institucional           |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         | Continuo       |  |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                         |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         |                |  |
| Ene-Mar                                                                                        |     |     | Abr-Jun |     |     |         | Jul-Sep |     |     | Oct-Dic |                |  |
| 0.1                                                                                            |     |     | 0.4     |     |     |         | 0.7     |     |     | 1       |                |  |
| 11.14. EFIC: Porcentaje de servicios mejorados incluidos en la carta de servicio institucional |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                       |     |     |         |     |     |         |         |     |     |         |                |  |
| Ene-Jun                                                                                        |     |     |         |     |     | Jul-Dic |         |     |     |         |                |  |
| 0                                                                                              |     |     |         |     |     | 0.0164  |         |     |     |         |                |  |

### Proyectos

| Proyecto                                                                                           | Ppto. Planeado | Fase Actual | Fecha de Fin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|--------------|
| I002 Implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI) FASE II        | 0.00           | Cancelado   | 25/03/2015   |
| I003 Implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI)                | 0.00           | Cancelado   | 25/03/2015   |
| I004 Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2008 | 0.00           | Cancelado   | 31/12/2015   |

**Aprobado**

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Guerrero Loor, Henry Patricio  
Titular/Responsable del Plan

## ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones >Dirección General de Gestión del Espectro Radioeléctrico

**Objetivo 12. Incrementar alternativas de uso del espectro radioeléctrico para el despliegue de servicios de telecomunicaciones, radio y televisión MEDIANTE la emisión de informes para la modificación del Plan Nacional de Frecuencias**

| Indicador                                                                               | Comportamiento |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 12.1. Número de informes de propuestas de modificación del Plan Nacional de Frecuencias | Discreto       |
| Metas (Por Período) 2015                                                                |                |
| Ene-Jun                                                                                 | Jul-Dic        |
| 1                                                                                       | 1              |

**Objetivo 13. Incrementar propuestas que impulsen la eficiencia en la administración del espectro radioeléctrico MEDIANTE la emisión de informes de Normativas Técnica acorde a los avances tecnológicos.**

| Indicador                                                                                           | Comportamiento |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 13.1. Número de informes de propuestas de Normativa Técnica de Canalización de Bandas de Frecuencia | Discreto       |
| Metas (Por Período) 2015                                                                            |                |
| Ene-Jun                                                                                             | Jul-Dic        |
| 1                                                                                                   | 1              |

**Objetivo 14. Incrementar propuestas de uso eficiente del espectro radioeléctrico MEDIANTE la emisión de planes de reorganización de frecuencias conforme la Normativa Vigente.**

| Indicador                                                      | Comportamiento |
|----------------------------------------------------------------|----------------|
| 14.1. Número de propuestas de plan de migración de frecuencias | Discreto       |
| Metas (Por Período) 2015                                       |                |
| Ene-Jun                                                        | Jul-Dic        |
| 1                                                              | 1              |

### Proyectos

| Proyecto                                                                                                             | Ppto. Planeado | Fase Actual | Fecha de Fin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|--------------|
| I007 Propuesta de Normativa Técnica de Canalización de Bandas de Frecuencia                                          | 0.00           | Planeación  | 08/10/2015   |
| I008 Plan de migración de frecuencias de enlaces auxiliares de los servicios de Radiodifusión Sonora y de Televisión | 0.00           | Completado  | 30/09/2015   |
| I009 Propuesta para la Modificación del Plan Nacional de Frecuencias                                                 | 0.00           | Completado  | 30/09/2015   |

### Aprobado

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Gallo, Carlos  
Titular/Responsable del Plan

## ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones >Dirección General de la Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones

**Objetivo 9. Incrementar la eficiencia en la gestión técnica de los títulos habilitantes MEDIANTE la reducción de los tiempos de emisión de las memorias técnicas así como incorporando personal adicional al proceso.**

| Indicador                                                                                                                                                                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | Comportamiento  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------|
| <b>9.1. Porcentaje de memorias técnicas de otorgamiento de Títulos Habilitantes de Redes Privadas y SVA de Internet atendidas en un tiempo menor o igual a 18 días hábiles</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>Discreto</b> |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| Ene                                                                                                                                                                            | Feb  | Mar  | Abr  | May  | Jun  | Jul  | Ago  | Sep  | Oct  | Nov  | Dic             |
| 0.87                                                                                                                                                                           | 0.87 | 0.87 | 0.87 | 0.87 | 0.87 | 0.87 | 0.87 | 0.87 | 0.88 | 0.88 | 0.88            |
| <b>9.2. Porcentaje de registro de redes de acceso físico de Servicios Portadores atendidas en un tiempo menor o igual a 18 días hábiles</b>                                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>Discreto</b> |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| Ene                                                                                                                                                                            | Feb  | Mar  | Abr  | May  | Jun  | Jul  | Ago  | Sep  | Oct  | Nov  | Dic             |
| 0.83                                                                                                                                                                           | 0.83 | 0.83 | 0.83 | 0.83 | 0.83 | 0.83 | 0.83 | 0.84 | 0.84 | 0.84 | 0.84            |

**Objetivo 10. Incrementar las condiciones de prestación de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la emisión de propuestas normativas, informes relacionados o actos administrativos**

| Indicador                                                                                                      |  |  |         |  |  |         |  |  |         |  | Comportamiento  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------|--|--|---------|--|--|---------|--|-----------------|
| <b>10.1. Número de nuevos proyectos regulatorios o actos administrativos aprobados por la máxima autoridad</b> |  |  |         |  |  |         |  |  |         |  | <b>Continuo</b> |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                                         |  |  |         |  |  |         |  |  |         |  |                 |
| Ene-Mar                                                                                                        |  |  | Abr-Jun |  |  | Jul-Sep |  |  | Oct-Dic |  |                 |
| 4                                                                                                              |  |  | 8       |  |  | 12      |  |  | 16      |  |                 |

### Proyectos

| Proyecto                                                                                                        | Ppto. Planeado | Fase Actual  | Fecha de Fin |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|--------------|
| I002 Informes del procedimiento de renovación de los títulos habilitantes del Servicio Portador                 | 0.00           | Anteproyecto | 31/12/2015   |
| I003 Informes dentro del procedimiento de renovación de los títulos habilitantes del Servicio de Telefonía Fija | 0.00           | Ejecución    | 30/12/2015   |

### Aprobado

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Avendaño Mora, Marcelo  
Titular/Responsable del Plan

## ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones >Dirección General de Planificación de las Telecomunicaciones

**Objetivo 15. Incrementar la gestión de regulación técnica de las telecomunicaciones MEDIANTE la realización de estudios de servicios de telecomunicaciones fijos y móviles y análisis del sector.**

| Indicador                                                                                | Comportamiento |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|
| 15.1. Numero de propuestas regulatorias sobre servicios de telecomunicaciones aprobados. | Continuo       |         |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                   |                |         |
| Ene-Jun                                                                                  | Jul-Dic        |         |
| 1                                                                                        | 3              |         |
| 15.2. Número de boletines económicos y estadísticos realizados.                          | Discreto       |         |
| Metas (Por Período) 2015                                                                 |                |         |
| Ene-Abr                                                                                  | May-Ago        | Sep-Dic |
| 1                                                                                        | 1              | 1       |

**Objetivo 16. Incrementar la eficacia de la gestión de la planificación de las telecomunicaciones MEDIANTE la definición de procesos de gestión tarifaria, de interconexión; asignación y liberación del recurso numérico para su posterior sistematización.**

| Indicador                                                                                                                                                                             |      |      |         |       |       |         |      |      |         | Comportamiento |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|---------|-------|-------|---------|------|------|---------|----------------|-------|
| 16.4. Número de informes técnicos realizados con respecto al número de los Acuerdos y Disposiciones ingresados.                                                                       |      |      |         |       |       |         |      |      |         | Discreto       |       |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                              |      |      |         |       |       |         |      |      |         |                |       |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                               |      |      | Abr-Jun |       |       | Jul-Sep |      |      | Oct-Dic |                |       |
| 0.905                                                                                                                                                                                 |      |      | 0.91    |       |       | 0.915   |      |      | 0.92    |                |       |
| 16.5. Porcentaje de notificaciones de tarifas realizadas por los operadores sobre tarifas, planes, paquetes, promociones, etc., revisadas con respecto a las notificaciones recibidas |      |      |         |       |       |         |      |      |         | Discreto       |       |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                              |      |      |         |       |       |         |      |      |         |                |       |
| Ene                                                                                                                                                                                   | Feb  | Mar  | Abr     | May   | Jun   | Jul     | Ago  | Sep  | Oct     | Nov            | Dic   |
| 0.865                                                                                                                                                                                 | 0.87 | 0.87 | 0.875   | 0.875 | 0.875 | 0.88    | 0.88 | 0.88 | 0.885   | 0.885          | 0.885 |

### Proyectos

| Proyecto                                                                                          | Ppto. Planeado | Fase Actual | Fecha de Fin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|--------------|
| I004 Elaboración de la caracterización del proceso de asignación y liberación de recurso numérico | 0.00           | Cierre      | 31/08/2015   |
| I005 Elaboración de la caracterización del proceso de conexión e interconexión                    | 0.00           | Completado  | 31/12/2015   |
| I006 Elaboración de la caracterización del proceso de gestión tarifaria                           | 0.00           | Completado  | 31/12/2015   |

### Aprobado

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Valencia Barahona, Virgilio Ramiro  
Titular/Responsable del Plan

## ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones >Dirección General de Sistemas Informáticos

**Objetivo 10. Incrementar la satisfacción de los usuarios internos MEDIANTE la implementación de mejoras en el parque informático y el aseguramiento del funcionamiento efectivo de los recursos tecnológicos.**

| Indicador                                            | Comportamiento |
|------------------------------------------------------|----------------|
| 10.1. Porcentaje de satisfacción del usuario interno | Discreto       |
| Metas (Por Período) 2015                             |                |
| Ene-Jun                                              | Jul-Dic        |
| 0.8                                                  | 0.85           |

**Objetivo 11. Incrementar la disponibilidad de equipos, servicios tecnológicos y la seguridad de la información MEDIANTE la incorporación de tecnología actualizada.**

| Indicador                                                        |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Comportamiento |     |
|------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|-----|
| 11.1. Porcentaje de disponibilidad de los Servicios Tecnológicos |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Discreto       |     |
| Metas (Por Período) 2015                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                |     |
| Ene                                                              | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov            | Dic |
| 1                                                                | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1              | 1   |

### Proyectos

| Proyecto                                                                                                                         | Ppto. Planeado | Fase Actual  | Fecha de Fin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|--------------|
| I014 Automatización de procesos de facturación electrónica                                                                       | 0.00           | Cierre       | 31/03/2015   |
| I015 Implementación de un sistema integral datacenter compacto para protección de los equipos activos de la Regional del Austro  | 0.00           | Definición   | 21/08/2015   |
| I022 Mejoramiento de la calidad y el tiempo de escaneo de documentos con la provisión de escáneres de capacidad media y alta     | 0.00           | Planeación   | 28/08/2015   |
| I024 Implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la información (EGSI)                                              | 0.00           | Cancelado    | 25/03/2015   |
| I025 Aseguramiento de la calidad de funcionamiento y disponibilidad de las fuentes de suministro eléctrico a nivel institucional | 0.00           | Planeación   | 31/08/2015   |
| I027 Aseguramiento de la calidad de funcionamiento y disponibilidad de los equipos de red institucional(SMARTNET)                | 0.00           | Anteproyecto | 28/08/2015   |
| I028 Aseguramiento de la calidad de funcionamiento y disponibilidad del Sistema de Almacenamiento EMC                            | 0.00           | Planeación   | 31/08/2015   |
| I029 Aseguramiento del cumplimiento del contrato de licenciamiento corporativo Microsoft                                         | 0.00           | Ejecución    | 30/05/2015   |
| I030 Aseguramiento de la calidad de funcionamiento y disponibilidad de la plataforma de virtualización de servidores             | 0.00           | Planeación   | 29/05/2015   |
| I031 Actualización del sistema antivirus corporativo                                                                             | 0.00           | Planeación   | 28/08/2015   |

### Aprobado

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Balseca Chávez, Diego  
Titular/Responsable del Plan

## ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones >Dirección General Jurídica

**Objetivo 11. Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección General Jurídica MEDIANTE la disminución de tiempos de respuesta en los trámites de emisión de informes, criterios jurídicos y asesorías; así como respuesta a requerimientos judiciales y administrativos.**

| Indicador                                                                                                                                                                                               |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      | Comportamiento |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|---------|------|------|---------|------|------|---------|------|----------------|--|
| 11.1. Porcentaje de informes de títulos habilitantes y títulos habilitantes elaborados en 15 días                                                                                                       |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      |                |  |
| Ene                                                                                                                                                                                                     | Feb  | Mar  | Abr     | May  | Jun  | Jul     | Ago  | Sep  | Oct     | Nov  | Dic            |  |
| 0.8                                                                                                                                                                                                     | 0.8  | 0.8  | 0.8     | 0.8  | 0.8  | 0.8     | 0.8  | 0.8  | 0.8     | 0.8  | 0.8            |  |
| 11.2. Porcentaje de comparecencias a audiencias, escritos, providencias, alegatos y proyectos de resoluciones elaborados dentro de los plazos establecidos por los jueces y autoridades administrativas |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      |                |  |
| Ene                                                                                                                                                                                                     | Feb  | Mar  | Abr     | May  | Jun  | Jul     | Ago  | Sep  | Oct     | Nov  | Dic            |  |
| 1                                                                                                                                                                                                       | 1    | 1    | 1       | 1    | 1    | 1       | 1    | 1    | 1       | 1    | 1              |  |
| 11.3. Porcentaje de informes y contratos de contratación pública elaborados dentro de 10 días                                                                                                           |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      |                |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                 |      |      | Abr-Jun |      |      | Jul-Sep |      |      | Oct-Dic |      |                |  |
| 0.8                                                                                                                                                                                                     |      |      | 0.8     |      |      | 0.8     |      |      | 0.8     |      |                |  |
| 11.4. Porcentaje de informes jurídicos sobre temas de regulación de los servicios de telecomunicaciones despachados dentro del plazo                                                                    |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      |                |  |
| Ene                                                                                                                                                                                                     | Feb  | Mar  | Abr     | May  | Jun  | Jul     | Ago  | Sep  | Oct     | Nov  | Dic            |  |
| 0.8                                                                                                                                                                                                     | 0.8  | 0.8  | 0.8     | 0.8  | 0.8  | 0.8     | 0.8  | 0.8  | 0.8     | 0.8  | 0.8            |  |
| 11.5. Porcentaje de informes y dictámenes jurídicos atendidos dentro del plazo                                                                                                                          |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      | Discreto       |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      |                |  |
| Ene                                                                                                                                                                                                     | Feb  | Mar  | Abr     | May  | Jun  | Jul     | Ago  | Sep  | Oct     | Nov  | Dic            |  |
| 0.6                                                                                                                                                                                                     | 0.63 | 0.65 | 0.7     | 0.73 | 0.75 | 0.8     | 0.83 | 0.83 | 0.83    | 0.83 | 0.83           |  |
| 11.6. Porcentaje de disminución de los documentos para los trámites                                                                                                                                     |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      | Continuo       |  |
| Metas (Acumulado) 2015                                                                                                                                                                                  |      |      |         |      |      |         |      |      |         |      |                |  |
| Ene-Jun                                                                                                                                                                                                 |      |      |         |      |      | Jul-Dic |      |      |         |      |                |  |
| 0.5                                                                                                                                                                                                     |      |      |         |      |      | 0.7     |      |      |         |      |                |  |

### Proyectos

| Proyecto                                                                                    | Ppto. Planeado | Fase Actual  | Fecha de Fin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|--------------|
| I004 Creación de una base de datos para la Optimización de Tiempos en la Gestión Documental | 0.00           | Anteproyecto | 16/12/2015   |

### Aprobado

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Quijano Peñafiel, Gustavo Alejandro  
Titular/Responsable del Plan

## ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones >Dirección Regional del Austro

**Objetivo 6. Incrementar la eficiencia de la gestión técnica, jurídica y administrativa de la Dirección Regional del Austro MEDIANTE la elaboración de un manual de procedimientos para tramitar solicitudes desconcentradas de los servicios de radiodifusión sonora y de televisión abierta, así como de los sistemas de audio y video por suscripción.**

| Indicador                                                                                                                                                                                              | Comportamiento |         |         |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|---------|--|
| 6.3. Porcentaje de Concesiones y Renovaciones de Frecuencias finalizadas en máximo 40 días                                                                                                             |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.65                                                                                                                                                                                                   | 0.7            | 0.8     | 0.85    |  |
| 6.4. Porcentaje de Permisos de Servicio de Valor Agregado finalizados en máximo 40 días                                                                                                                |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.65                                                                                                                                                                                                   | 0.72           | 0.8     | 0.85    |  |
| 6.5. Porcentaje de Autorizaciones de Frecuencias Temporales finalizadas en máximo 12 días                                                                                                              |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.6                                                                                                                                                                                                    | 0.68           | 0.75    | 0.8     |  |
| 6.6. Porcentaje de Registros de Modulación Digital de Banda Ancha para Explotación finalizados en máximo 28 días                                                                                       |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.6                                                                                                                                                                                                    | 0.68           | 0.76    | 0.85    |  |
| 6.7. Porcentaje de trámites de Administración de Títulos Habilitantes finalizados en máximo 20 días                                                                                                    |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.65                                                                                                                                                                                                   | 0.73           | 0.8     | 0.85    |  |
| 6.8. Porcentaje de Autorizaciones de Modificaciones Técnicas y Administrativas dentro del Área de Cobertura de los sistemas de Audio y Video por Suscripción finalizadas en máximo 45 días             |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.5                                                                                                                                                                                                    | 0.6            | 0.67    | 0.75    |  |
| 6.9. Porcentaje de Autorizaciones de Modificaciones Técnicas y Administrativas dentro del Área de Cobertura de los sistemas de Radiodifusión Sonora y Televisión Abierta finalizadas en máximo 35 días |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.55                                                                                                                                                                                                   | 0.65           | 0.72    | 0.78    |  |
| 6.10. Porcentaje de Trámites Enrutados y Digitalizados en máximo 2 horas                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.77                                                                                                                                                                                                   | 0.82           | 0.86    | 0.9     |  |

### Proyectos

| Proyecto                                                                                                                                                                                                               | Ppto. Planeado | Fase Actual | Fecha de Fin |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|--------------|
| I012 Elaboración de un manual de procedimientos para tramitar solicitudes desconcentradas de los servicios de radiodifusión sonora y de televisión abierta, así como de los sistemas de audio y video por suscripción. | 0.00           | Completado  | 11/11/2015   |

**Aprobado**

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Ochoa Figueroa, Edgar  
Titular/Responsable del Plan

## ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones >Dirección Regional del Litoral e Insular

**Objetivo 5. Incrementar la eficiencia de la gestión técnica y jurídica de la Dirección Regional del Litoral e Insular MEDIANTE el levantamiento de información de nuevos procesos delegados a la Dirección Regional del Litoral sobre modificaciones técnicas y administrativas de radiodifusión sonora, televisión abierta y audio y video por suscripción.**

| Indicador                                                                                                                                                                                                            | Comportamiento |         |         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|---------|--|
| 5.1. Porcentaje de trámites de Administración de Títulos Habilitantes terminados en máximo 20 días.                                                                                                                  |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                              | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.8                                                                                                                                                                                                                  | 0.85           | 0.87    | 0.9     |  |
| 5.2. Porcentaje de cancelaciones de Títulos Habilitantes, atendidos en máximo 10 días.                                                                                                                               |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                              | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.8                                                                                                                                                                                                                  | 0.95           | 0.95    | 0.95    |  |
| 5.3. Porcentaje de concesiones y renovaciones de frecuencias terminados en máximo 37 días                                                                                                                            |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                              | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.8                                                                                                                                                                                                                  | 0.9            | 0.95    | 0.95    |  |
| 5.4. Porcentaje de permisos y renovaciones de Servicios de Valor Agregado terminados en máximo 111 días                                                                                                              |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                              | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.8                                                                                                                                                                                                                  | 0.9            | 0.95    | 0.95    |  |
| 5.7. Porcentaje de Registros de Modulación Digital terminados en máximo 30 días                                                                                                                                      |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                              | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.8                                                                                                                                                                                                                  | 0.85           | 0.9     | 0.95    |  |
| 5.8. Porcentaje de Permisos y Renovaciones de Redes Privadas terminadas en máximo 49 días.                                                                                                                           |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                              | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.8                                                                                                                                                                                                                  | 0.9            | 0.9     | 0.95    |  |
| 5.9. Porcentaje de Autorizaciones de Frecuencias Temporales terminadas en máximo 14 días calendarios .                                                                                                               |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                              | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.8                                                                                                                                                                                                                  | 0.9            | 0.95    | 0.95    |  |
| 5.10. Porcentaje de Autorizaciones de Modificaciones Técnicas y Administrativas dentro del Área de Cobertura de los sistemas de Audio y Video por Suscripción finalizadas en máximo 70 días calendarios.             |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                              | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.5                                                                                                                                                                                                                  | 0.55           | 0.65    | 0.75    |  |
| 5.11. Porcentaje de Autorizaciones de Modificaciones Técnicas y Administrativas dentro del Área de Cobertura de los sistemas de Radiodifusión Sonora y Televisión Abierta finalizadas en máximo 55 días calendarios. |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                              | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.5                                                                                                                                                                                                                  | 0.55           | 0.65    | 0.75    |  |
| 5.12. Porcentaje de trámites enrutados en 31 minutos.                                                                                                                                                                |                |         |         |  |
| Discreto                                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                                                                             |                |         |         |  |
| Ene-Mar                                                                                                                                                                                                              | Abr-Jun        | Jul-Sep | Oct-Dic |  |
| 0.9                                                                                                                                                                                                                  | 0.9            | 0.95    | 0.95    |  |

|                                                                                                                                                          |                |             |              |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|--------------|-----------------|
| <b>5.13. Porcentaje de trámites digitalizados en 30 minutos.</b>                                                                                         |                |             |              | <b>Discreto</b> |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                 |                |             |              |                 |
| Ene-Mar                                                                                                                                                  | Abr-Jun        | Jul-Sep     | Oct-Dic      |                 |
| 0.9                                                                                                                                                      | 0.9            | 0.95        | 0.95         |                 |
| <b>5.14. Porcentaje de trámites de Modificaciones de Servicio de Valor Agregado con infraestructura propia terminados en máximo 50 días calendarios.</b> |                |             |              | <b>Discreto</b> |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                                                                 |                |             |              |                 |
| Ene-Mar                                                                                                                                                  | Abr-Jun        | Jul-Sep     | Oct-Dic      |                 |
| 0.8                                                                                                                                                      | 0.85           | 0.87        | 0.9          |                 |
| <b>Proyectos</b>                                                                                                                                         |                |             |              |                 |
| Proyecto                                                                                                                                                 | Ppto. Planeado | Fase Actual | Fecha de Fin |                 |
| I003 Levantamiento de informacion para la correcta e inmediata notificación de las comunicaciones dirigidas a los usuarios.                              | 0.00           | Ejecución   | 31/12/2015   |                 |

### Aprobado

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Méndez Cabrera, Luis  
Titular/Responsable del Plan

**ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones**  
**>Proyectos PAI 2011**

**Aprobado**

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Titular/Responsable del Plan

# ARCOTEL - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

## >Secretaría General

**Objetivo 8. Incrementar la eficiencia y la eficacia de las actividades de la administración documental MEDIANTE la aplicación de normas para la administración documental institucional**

| Indicador                                                                                                          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | Comportamiento  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------|
| <b>8.1. Porcentaje de trámites de certificación de documentos e información atendidos en el tiempo establecido</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>Discreto</b> |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| Ene                                                                                                                | Feb  | Mar  | Abr  | May  | Jun  | Jul  | Ago  | Sep  | Oct  | Nov  | Dic             |
| 0.93                                                                                                               | 0.93 | 0.94 | 0.94 | 0.95 | 0.95 | 0.96 | 0.96 | 0.97 | 0.98 | 0.99 | 1               |
| <b>8.2. Porcentaje de resoluciones expedidas y notificadas en el tiempo establecido</b>                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>Discreto</b> |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| Ene                                                                                                                | Feb  | Mar  | Abr  | May  | Jun  | Jul  | Ago  | Sep  | Oct  | Nov  | Dic             |
| 0.93                                                                                                               | 0.93 | 0.94 | 0.94 | 0.95 | 0.95 | 0.96 | 0.96 | 0.97 | 0.98 | 0.99 | 1               |
| <b>8.3. Porcentaje de expedientes actualizados en el tiempo establecido</b>                                        |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>Discreto</b> |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| Ene                                                                                                                | Feb  | Mar  | Abr  | May  | Jun  | Jul  | Ago  | Sep  | Oct  | Nov  | Dic             |
| 0.9                                                                                                                | 0.9  | 0.91 | 0.92 | 0.93 | 0.94 | 0.95 | 0.96 | 0.97 | 0.98 | 0.99 | 1               |
| <b>8.4. Porcentaje de documentos prestados y recuperados en el tiempo establecido</b>                              |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>Discreto</b> |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| Ene                                                                                                                | Feb  | Mar  | Abr  | May  | Jun  | Jul  | Ago  | Sep  | Oct  | Nov  | Dic             |
| 0.9                                                                                                                | 0.9  | 0.91 | 0.92 | 0.93 | 0.94 | 0.95 | 0.96 | 0.97 | 0.98 | 0.99 | 1               |
| <b>8.5. Porcentaje de encomiendas despachadas en el tiempo establecido</b>                                         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>Discreto</b> |
| Metas (Por Período) 2015                                                                                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| Ene                                                                                                                | Feb  | Mar  | Abr  | May  | Jun  | Jul  | Ago  | Sep  | Oct  | Nov  | Dic             |
| 0.9                                                                                                                | 0.9  | 0.91 | 0.92 | 0.93 | 0.94 | 0.95 | 0.96 | 0.97 | 0.98 | 0.99 | 1               |

**Objetivo 9. Incrementar la eficiencia y eficacia del Centro de Atención al Usuario MEDIANTE la utilización de información institucional**

| Indicador                                                                                          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | Comportamiento  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------|
| <b>9.1. Porcentaje de trámites receptados en el tiempo establecido</b>                             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>Discreto</b> |
| Metas (Por Período) 2015                                                                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| Ene                                                                                                | Feb  | Mar  | Abr  | May  | Jun  | Jul  | Ago  | Sep  | Oct  | Nov  | Dic             |
| 0.87                                                                                               | 0.87 | 0.87 | 0.9  | 0.9  | 0.9  | 0.93 | 0.93 | 0.93 | 0.96 | 0.96 | 0.96            |
| <b>9.2. Porcentaje de llamadas telefónicas redireccionadas por falta de información en el CAU.</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>Discreto</b> |
| Metas (Por Período) 2015                                                                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| Ene                                                                                                | Feb  | Mar  | Abr  | May  | Jun  | Jul  | Ago  | Sep  | Oct  | Nov  | Dic             |
| 0.1                                                                                                | 0.1  | 0.1  | 0.08 | 0.08 | 0.08 | 0.06 | 0.06 | 0.06 | 0.04 | 0.04 | 0.04            |

### Proyectos

| Proyecto                                                                  | Ppto. Planeado | Fase Actual  | Fecha de Fin |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|--------------|
| I001 Aplicación de normas para la administración documental institucional | 0.00           | Anteproyecto | 31/12/2015   |
| I002 Utilización de la información institucional                          | 0.00           | Anteproyecto | 31/12/2015   |

## Aprobado

Declaro la revisión de mi plan estratégico/operativo y doy inicio a la operación de mi plan.

-----  
Paredes Donoso, Gonzalo  
Titular/Responsable del Plan