Agencia de
Regulación y Control
de las Telecomunicaciones

PLAN OPERATIVO ANUAL

2017

QUITO, ENERO

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 1

2. SIGLAS 2

3. AUTORIDADES 3

4. ANTECEDENTES 5

5. ESTRUCTURA ORGÁNICA 6

6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 7

7. POLÍTICAS INSTITUCIONALES 8

8. OBJETIVOS ESTRATEGICOS PPI 2014 - 2017 9

9. MAPA DE PROCESOS DE LA ARCOTEL 13

10. UNIDADES ADMINISTRATIVAS POR MACROPROCESO 14

11. INDICADORES DE GESTIÓN 16

ANEXO 1: 17

ANEXO 2: 74

1. PRESENTACIÓN

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.

En particular el Plan Operativo Anual (POA) 2017, es una herramienta que permitirá que la gestión de la Institución se desarrolle mediante políticas adecuadas, aplicando estrategias oportunas y articulando actividades, planes y proyectos que permiten el cumplimiento de la misión institucional en la administración de la Agencia, sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico determinado en la Matriz de Competencias y en su Modelo de Gestión.

El Plan Operativo Anual constituye un programa de acción con indicadores de gestión por medio de los cuales se puede monitorear, evaluar y consolidar su ejecución, o realizar los ajustes necesarios a fin de asumir nuevos retos y ser eficientes en la utilización de los recursos asignados.

Para el éxito en el cumplimiento del Plan se requiere una cultura de planificación, un gran esfuerzo compartido de autoridades y servidores de la Institución, un trabajo profesional basado en los principios y valores institucionales que permita consolidar una organización Modelo de Excelencia en la Gestión de servicio a la sociedad en general y de una atención oportuna a las necesidades de regulación y control del sector de las telecomunicaciones en el país.

En el presente plan de trabajo se encuentran compilados los planes operativos anuales de todas las unidades administrativas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, actualizado sobre la base del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica es el área responsable de preparar y consolidar la información proporcionada por las diferentes áreas misionales y de apoyo, a fin de realizar el monitoreo, seguimiento y evaluación respecto al cumplimiento del POA y también para preparar los reportes que son remitidos a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) como evidencia de que la planificación institucional muestra su alineamiento con las directrices establecidas en el Plan Nacional para el Buen.

2. SIGLAS

UNIDAD ADMINISTRATIVA	SIGLA
DIRECTORA EJECUTIVA	DEAR
COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	CAFI
COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA	CJUR
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	CPGE
COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTROL	CCON
COORDINACIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES	CTHB
COORDINACIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN	CREG
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	DECS
UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	DEDA
UNIDAD TÉCNICA DE REGISTRO PÚBLICO	CTRP
UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DEAC
DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA	DAI
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CADA
DIRECCIÓN FINANCIERA	CADF
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	CADT
DIRECCIÓN DE PATROCINIO Y COACTIVAS	CJDP
DIRECCIÓN DE IMPUGNACIONES	CJDI
DIRECIÓN DE ASESORIA JURÍDICA	CJDA
DIRECCIÓN DE PROCESOS, CALIDAD, SERVICIOS Y CAMBIO CULTURAL ORGANIZACIONAL	CPDP
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	CPDS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CPDT
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	CCDE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS	CCDH
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	CCDS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE REDES DE TELECOMUNICACIONES	CCDR
DIRECCIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	CTDE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES DE LOS SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	CTDS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN ECONÓMICA DE TÍTULOS HABILITANTES	CTDG
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	CRDE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	CRDS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO	CRDM
COORDINACIÓN ZONAL 2	CZO2
COORDINACIÓN ZONAL 3	CZO3
COORDINACIÓN ZONAL 4	CZO4
COORDINACIÓN ZONAL 5	CZO5
COORDINACIÓN ZONAL 6	CZO6
OFICINA TÉCNICA GALÁPAGOS	CZ5G

TABLA 1: SIGLAS
Fuente: Estructura Orgánica de ARCOTEL.
Elaborado: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

3. AUTORIDADES

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para su gestión contará con las siguientes Autoridades y Directivos:

CARGO	NOMBRE
DIRECTORA EJECUTIVA	Ing. Ana Proaño De La Torre
COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Econ. Edgar Orquera V.
COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA	Dr. Gustavo Quijano.
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	Ing. Diego Méndez C.
COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTROL	Ing. Ana Valdiviezo B.
COORDINACIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES	Ing. Fred Yánez U.
COORDINACIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN	Ing. Marcelo Avendaño M.
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Lcdo. Mario Jarrín C.
UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	Dr. Jonathan Figueira De Jesús
UNIDAD TÉCNICA DE REGISTRO PÚBLICO	Ab. Sebastián Franco Ch.
UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Ing. Guillermo Calvache B.
DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA	Ing. Rafael Gutiérrez P.
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Ing. Pablo Santiana A.
DIRECCIÓN FINANCIERA	Ing. Carlos Merizalde P.
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Ing. Ángel Suárez N.
DIRECCIÓN DE PATROCINIO Y COACTIVAS	Dr. José Luis Peñaherrera V.
DIRECCIÓN DE IMPUGNACIONES	Dr. Alberto Yépez T.
DIRECIÓN DE ASESORIA JURÍDICA	Dra. Aida Vásconez V.
DIRECCIÓN DE PROCESOS, CALIDAD, SERVICIOS Y CAMBIO CULTURAL ORGANIZACIONAL	Ing. Mariam López G.
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Ing. Patricio Guerrero L.
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Ing. Diego Balseca Ch.
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	Ing. María Avilés B.
DIRECCIÓN TÉCNICA DE HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS	Ing. Miguel Játiva E.
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Ing. Carlos Giler E.

CARGO	NOMBRE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE SEGURIDAD DE REDES DE TELECOMUNICACIONES	Ing. José María Gómez de la T.
DIRECCIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	Ing. Edwin Quel H.
DIRECCIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES DE LOS SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Ing. Patricio Galarza B.
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN ECONÓMICA DE TÍTULOS HABILITANTES	Ing. Edison Torres P.
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	Ing. David Paredes M.
DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Ing. Carlos Gallo M.
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO	Ing. Ramiro Valencia B.
COORDINACIÓN ZONAL 2	Ing. Roberto Moreano V.
COORDINACIÓN ZONAL 3	Ing. Franklin Palate
COORDINACIÓN ZONAL 4	Ing. Roque Hernández L.
COORDINACIÓN ZONAL 5	Ing. Diego Salazar S.
COORDINACIÓN ZONAL 6	Ing. Edgar Ochoa Figueroa
OFICINA TÉCNICA GALÁPAGOS	Ing. Oscar Jaya Sánchez

TABLA 2: Autoridades de ARCOTEL
Fuente: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
Elaborado: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

4. ANTECEDENTES

- La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial N° 439 de 18 de febrero de 2015 (Tercer Suplemento), suprimió el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL y la Superintendencia de Telecomunicaciones, SUPERTEL; y, creó la AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL.

- El artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones referente a las atribuciones del Director Ejecutivo:
  "...2. *Aprobar la planificación institucional de la Agencia de Regulación y Control de las*
  Telecomunicaciones.

- En Registro Oficial No. 800 – Suplemento, de 19 de julio de 2016, se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL.

- Mediante sumilla inserta en el Memorando ARCOTEL-CPGE-2016-0089-M de 14 de octubre de 2016, la Directora Ejecutiva de la ARCOTEL, aprobó las Directrices para la elaboración del Plan Operativo 2017.

- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2016-0091-M de fecha 19 de octubre de 2016, sobre la base del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos, se convocó a todas las Direcciones y/o Unidades administrativas que conforman la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a los talleres de acompañamiento para la elaboración del Plan Anual de Trabajo 2017, actividades que se realizaron del 21 al 31 de octubre de 2016.

- De conformidad a las atribuciones de la Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación, constantes en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos la Unidad tiene bajo su responsabilidad "... *Propuestas de planes estratégico, plurianual, anual y de inversión y sus reformas para aprobación de la autoridad competente...*"

5. ESTRUCTURA ORGÁNICA

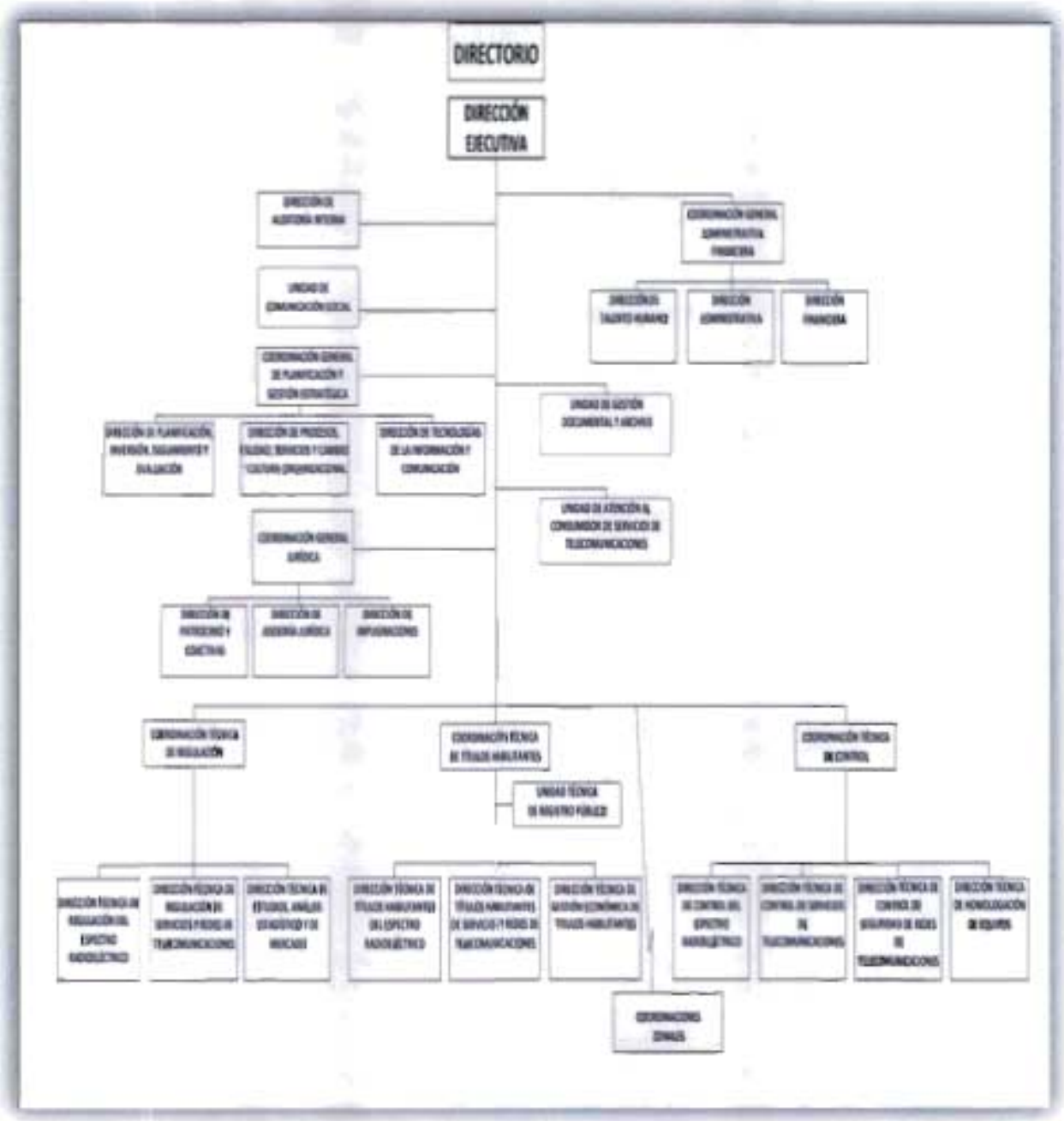

GRAFICO 1
Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
Elaborado: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Misión

Regular el uso del espectro radioeléctrico y los servicios del régimen general de las telecomunicaciones con la finalidad de garantizar el derecho de acceso a servicios de calidad, convergentes, con precios y tarifas equitativas; gestionar los recursos inherentes a las telecomunicaciones mediante su asignación transparente, equitativa, eficiente y ambientalmente sostenible; controlar el uso del espectro radioeléctrico, y la prestación de los servicios del régimen general de las telecomunicaciones con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, seguridad en las comunicaciones y protección de datos personales.

Visión

Ser la Institución que garantice la gestión y desarrollo soberano y efectivo del régimen general de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, a través de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones como sector estratégico, que contribuya al buen vivir.

VALORES INSTITUCIONALES

- Efectividad
- Respeto
- Responsabilidad
- Transparencia

Gráfico: 2 Direccionamiento Estratégico
Fuente: Plan Estratégico de ARCOTEL
Elaborado por: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

7. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

POLÍTICA 1	•Fomentar la participación ciudadana en la consecución de los objetivos institucionales.
POLÍTICA 2	•Fortalecer la atención a la ciudadanía impulsando la calidad de los servicios que presta la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
POLÍTICA 3	•Fomentar una gestión participativa institucional.
POLITICA 4	•Mantener actualizado el marco regulatorio convergente que fomente la oferta competitiva mediante el incremento continuo de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
POLÍTICA 5	•Impulsar la regulación necesaria que facilite la implantación de nuevas aplicaciones y servicios relacionados con el uso eficiente del espectro radioeléctrico.
POLÍTICA 6	•Facilitar a través de la regulación, el acceso a la concesión de frecuencias a grupos comunitarios, gobiernos locales y otros de interés nacional, para democratizar el uso del espectro radioeléctrico.
POLÍTICA 7	•Optimizar el uso de recursos técnicos, económicos y materiales, respetando el ambiente.
POLÍTICA 8	•Aplicar una comunicación externa e interna dinámica, eficiente, planificada, veraz y oportuna.
POLÍTICA 9	•Control eficiente de la explotación o uso de frecuencias, con la tecnología adecuada, para evitar su uso sin la obtención del título habilitante; la prestación de servicios de telecomunicaciones no autorizados, y la prestación de servicios autorizados con calidad; así como la seguridad en redes y la protección de datos personales.

GRAFICO: 3 Políticas Institucionales
Fuente: Plan Estratégico de ARCOTEL
Elaborado: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

8. OBJETIVOS ESTRATEGICOS PPI 2014 - 2017

OE1
- INCREMENTAR la eficacia de la gestión de regulación del uso del espectro radioeléctrico, de los Servicios de Telecomunicaciones y de radiodifusión, y determinar su impacto regulatorio en el mercado.

OE2
- INCREMENTAR la eficacia y eficiencia en el otorgamiento y la gestión de títulos habilitantes para brindar una óptima atención a los prestadores de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión y a la ciudadanía solicitante.

OE3
- INCREMENTAR la eficacia y eficiencia del control técnico de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, radiodifusión, del uso del espectro radioeléctrico, seguridad de las redes de telecomunicaciones y de protección de datos personales; así como la homologación y certificación de equipos de telecomunicaciones.

OE4
- INCREMENTAR la eficiencia del Talento Humano para la mejora continua de la gestión institucional.

OE5
- INCREMENTAR la Eficiencia Operacional de la ARCOTEL .

OE6
- INCREMENTAR la Gestión financiera de la ARCOTEL.

GRAFICO 4 Objetivos Estratégicos
Fuente: Plan Estratégico de ARCOTEL
Elaborado: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

8.1 Estrategias para alcanzar el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de ARCOTEL

Objetivo Estratégico Institucional	Estrategia propuesta para alcanzarlo	Proyectos
1. INCREMENTAR la eficacia de la gestión de regulación del uso del espectro radioeléctrico, de los Servicios de Telecomunicaciones y de radiodifusión, y determinar su impacto regulatorio en el mercado.	1. Elaborar y actualizar la normativa de regulación necesaria dentro de las competencias de la ARCOTEL.	1. Ejecución de la Agenda Regulatoria de Telecomunicaciones y Radiodifusión 2017.
	2. Elaborar la regulación que impulse el desarrollo de infraestructura para la provisión de acceso a Internet de banda ancha fija y móvil.	
	3. Implementar un sistema de gestión y de análisis del Sector de Telecomunicaciones y Radiodifusión	1. Sistema de Inteligencia de Mercado del sector de Telecomunicaciones y radiodifusión.
2. INCREMENTAR la eficacia y eficiencia en el otorgamiento y la gestión de títulos habilitantes para brindar una óptima atención a los prestadores de los Servicios Telecomunicaciones y Radiodifusión y a la ciudadania solicitante.	1. Optimizar procesos y capacitar permanentemente al personal para ejecutar el control de la prestación de los servicios del régimen general de las Telecomunicaciones, radiodifusión y uso del espectro radioeléctrico, así como la homologación y certificación de equipos, seguridad de redes de telecomunicaciones y de protección de datos personales; así como la homologación y certificación	1. Optimización de los procesos y procedimientos internos.
		2. Desconcentración de procesos y procedimientos internos.
		3. Automatización de los procesos y procedimientos internos.
		4. Servicios en línea para el otorgamiento y administración de títulos habilitantes.
3. INCREMENTAR la eficacia y eficiencia del control técnico de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, radiodifusión, del uso del espectro radioeléctrico, seguridad de las redes de telecomunicaciones y de protección de datos personales; así como la homologación y certificación de equipos de telecomunicaciones.	1. Controlar la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, radiodifusión y uso del espectro radioeléctrico, así como la homologación y certificación de equipos, seguridad de la información y de protección de datos personales; a través de la optimización de procesos, infraestructura tecnológica adecuada y personal calificada.	1. Optimización de procesos de control técnico
		2. Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico.
		3. Optimización y Modernización de la Infraestructura Tecnológica para el Control de los Servicios del régimen general de las Telecomunicaciones y del Uso del Espectro Radioeléctrico
4. INCREMENTAR la eficiencia del Talento Humano para la mejora continua de la gestión institucional.	1. Promover e implementar la Cultura Organizacional de la ARCOTEL.	1. Diseño e implementación del Plan de Cultura Organizacional de la ARCOTEL.
	2. Promover el desarrollo del talento humano a través de la	1. Diseño e implementación de un Plan de Capacitación

	capacitación que permita contar con personal competente.	especializado y de desarrollo de competencias para los servidores de la ARCOTEL.
	3. Promover el fortalecimiento del clima laboral en la ARCOTEL.	1. Elaboración e implementación del Plan de fortalecimiento del clima laboral.
	4. Optimización del talento humano	1. Elaboración e implementación del Plan de Talento Humano
5. INCREMENTAR la Eficiencia Operacional de la ARCOTEL	1. Optimizar y automatizar los procesos y procedimientos internos para mejorar la atención a los requerimientos de los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y radiodifusión.	1. Implementación de los mecanismos de difusión permanente para la atención al abonado, cliente y usuario de los Servicios de Telecomunicaciones y radiodifusión.
		2. Creación e implementación del Consejo Consultivo para la defensa de los derechos de los usuarios de los Servicios del Régimen General de las Telecomunicaciones.
		3. Optimizar y automatizar el proceso de atención a los requerimientos de los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y radiodifusión.
	2. Fortalecer el Nivel de posicionamiento de ARCOTEL.	1. Estructuración e implementación del Plan de Posicionamiento de la ARCOTEL.
	3. Mejorar las herramientas informáticas para la Integración de los sistemas técnicos, jurídicos, económicos y de gestión.	1. Diseño e implementación del Plan Integrado de Gestión Informática.
	4. Elevar el nivel de gestión orientado a la excelencia organizacional y la satisfacción del usuario y ciudadanía en general.	1. Levantar y documentar los procesos internos para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de la ARCOTEL.
		2. Analizar la carga laboral en base a actividades para optimizar el uso del talento humano en los procesos.

6. INCREMENTAR la Gestión Financiera de la ARCOTEL	1. Uso eficiente de los recursos financieros en la inversión, programas y proyectos institucionales.	1. Automatización del proceso de seguimiento de la gestión del portafolio de programas y proyectos de ARCOTEL.
	2.Ejecución eficiente del presupuesto de la ARCOTEL	1. Implementación del Proceso automatizado de certificación y modificación presupuestaria y el seguimiento por línea de gasto.
		2. Implementación de normas y procesos de control interno para la gestión financiera.
		3. Implementación del proceso automatizado para presentación de información financiera de los poseedores de títulos habilitantes.

GRAFICO 5
Fuente: Plan Estratégico Institucional (Proyecto)
Elaborado: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

9. MAPA DE PROCESOS DE LA ARCOTEL

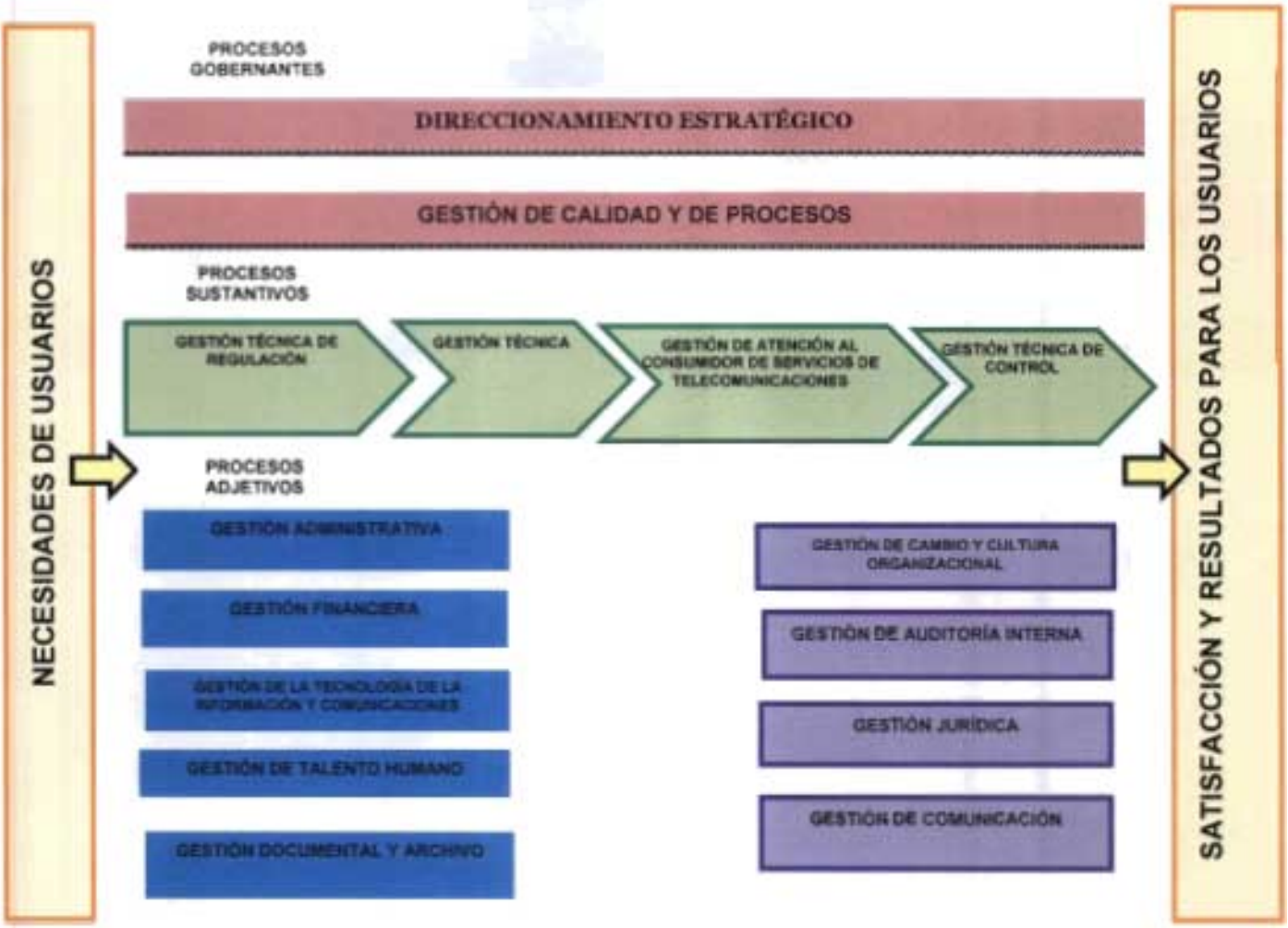

GRAFICO 6 Mapa de Procesos de ARCOTEL
Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
Elaborado: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10. UNIDADES ADMINISTRATIVAS POR MACROPROCESO

Coordinaciones, Direcciones, Unidades y Oficinas Técnicas

GRAFICO: 7 Unidades Administrativas por Macroprocesos
Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
Elaborado: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Objetivos operativos e Indicadores por Unidades Administrativas

SIGLA	OBJETIVOS OPERATIVOS POR MACROPROCESO	OBJETIVOS	INDICADORES
DEAR	Dirección Ejecutiva	3	3
DAI	Dirección de Auditoría	3	3
DECS	Unidad de Comunicación	1	8
DEDA	Unidad de Gestión Documental y Archivo	1	7
DEAC	Unidad de Atención al Consumidor	1	2
CTRP	Unidad Técnica de Registro Público	1	3
CPDS	Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación	1	9
CPDP	Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional	1	5
CPDT	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	5	6
CJDP	Dirección de Patrocinio y Coactivas	1	7
CJDA	Dirección de Asesoría Jurídica	1	3
CJDI	Dirección de Impugnaciones	1	3
CADT	Dirección de Talento Humano	1	9
CADA	Dirección Administrativa	1	3
CADF	Dirección Financiera	1	6
CRDE	Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico	1	4
CRDS	Dirección Técnica de Regulación de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones	2	2
CRDM	Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado	1	3
CTDE	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico	2	3
CTDS	Dirección Técnica de Títulos habilitantes de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones	2	4
CTDG	Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes	1	2
CCDE	Dirección Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico	2	7
CCDS	Dirección Técnica de Control de los Servicios de Telecomunicaciones	1	4
CCDR	Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones	2	2
CCDH	Dirección Técnica de Homologación de Equipos	2	2
CZ02	Coordinación Zonal 2	15	15
CZ03	Coordinación Zonal 3	15	15
CZ04	Coordinación Zonal 4	15	15
CZ05	Coordinación Zonal 5	15	15
CZ06	Coordinación Zonal 6	15	15
CZ5G	Oficina Técnica de Galápagos	15	15
	TOTAL	129	200

TABLA 3: Objetivos Operativos e indicadores por unidad administrativa de ARCOTEL
Fuente: Plan Anual de Trabajo – 2017 (Proyecto)
Elaborado: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

11. INDICADORES DE GESTIÓN

La medición global de la gestión institucional requiere del desarrollo de un conjunto armónico y sistemático de indicadores que permitan dar cuenta de la productividad y calidad de los productos o servicios que prestan cada una de las diferentes áreas de la Institución con relación a las metas programadas.

Los indicadores de gestión por medio de su medición en periodos sucesivos, permitirán medir el cumplimiento de la misión institucional, la determinación de la eficiencia y eficacia de la gestión y la ejecución de los proyectos establecidos en el Plan, evaluar el desempeño institucional y, en base a dicha evaluación, justificar el uso de los recursos asignados en el Presupuesto Institucional.

Para el Plan Operativo Anual 2017 se encuentran definidos 200 indicadores de gestión, correspondientes a las áreas misionales, operativas y de apoyo de la Agencia de Regulación de las Telecomunicaciones. Los indicadores fueron definidos por cada área de gestión.

El presente Plan Operativo Anual 2017 fue elaborado en la Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación bajo los lineamientos de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL.

Ing. Patricio Guerrero Loor
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Ing. Diego Méndez Castillo
COORDINADOR GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

Ing. Ana Vanessa Proaño de la Torre
DIRECTORA EJECUTIVA DE ARCOTEL

ANEXO 1

PLAN OPERATIVO ANUAL – 2017 SEGÚN EL ESTATUTO ORGANICO DE GESTIÓN POR PROCESO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATEGICO
DEAR-1	Incrementar la gestión de auditoría de la Dirección Ejecutiva MEDIANTE la elaboración de un modelo de informe para auditorías	Dirección Ejecutiva	Administración y Control	Evaluar las propuestas presentadas y sugerencias para mejorar la gestión de la Dirección	35%	Número de informes presentados por las direcciones			1			1			1			1	Elaborar e implementar el modelo para presentación de informes los entornos institucionales	Administración
DEAR-2	Incrementar la gestión de planificación de la ARCOTEL MEDIANTE definir metodologías para aprobación de planes para regulación, control y administración	Dirección Ejecutiva	Administración y Control	Planes aprobados por parte de la autoridad de ARCOTEL	30%	Porcentaje de reducción de tiempos de aprobación de planes institucionales			5%			5%			10%			10%	Implementar metodologías para aprobación de planes sobre regulación, control y administración de ARCOTEL	Administración
DEAR-3	Incrementar la gestión de actos administrativos MEDIANTE la consolidación de procedimientos a los funcionarios de ARCOTEL	Dirección Ejecutiva	Regulación, Administración y Control	Administrar la Agenda y expedir los actos necesarios para el logro de los objetivos	30%	Porcentaje de reducción de tiempo para aprobación de resoluciones			5%			5%			10%			10%	Evento de socialización a nivel general para dar a conocer el procedimiento para elaborar resoluciones	Administración

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	SUBPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	CRITERIO ESTRATEGICO
CRDE-1	Incrementar la eficiencia de la Regulación del espectro radioeléctrico MEDIANTE la mejora del proceso de regulación de espectro radioeléctrico	Gestión de Regulación	Regulación del Espectro Radioeléctrico	Propuestas de creación, modificación, reforma o extinción de Reglamentos aplicables al ámbito del uso y explotación del espectro radioeléctrico	45%	Número acumulado de propuestas de reglamentos de espectro radioeléctrico presentadas dentro del periodo de medición			1			2			3			4	Mejorar el proceso de regulación de espectro radioeléctrico	Regulación
CRDE-2	Incrementar la eficiencia de la Regulación del espectro radioeléctrico MEDIANTE la mejora del proceso de regulación de espectro radioeléctrico	Gestión de Regulación	Regulación del Espectro Radioeléctrico	Propuestas de creación, modificación, reforma o extinción de Normas Técnicas incluido canalizaciones aplicables al ámbito del uso y explotación del espectro radioeléctrico	25%	Número de propuestas de normas técnicas, incluido canalizaciones presentadas dentro del periodo de medición				2				4				6	Mejorar el proceso de regulación de espectro radioeléctrico	Regulación
CRDE-3	Incrementar la eficiencia de la Regulación del espectro radioeléctrico MEDIANTE la mejora del proceso de regulación de espectro radioeléctrico	Gestión de Regulación	Regulación del Espectro Radioeléctrico	Informes de estado y tendencias regulatorias del espectro radioeléctrico	5%	Número acumulado de informes presentados			1			2			3			4	Mejorar el proceso de regulación de espectro radioeléctrico	Regulación
CRDE-4	Incrementar la eficiencia de la Regulación del espectro radioeléctrico MEDIANTE la mejora del proceso de regulación de espectro radioeléctrico	Gestión de Regulación	Regulación del Espectro Radioeléctrico	Informes de coordinación de redes satelitales	5%	Porcentaje de cumplimiento en la atención de requerimientos de coordinación y de solicitudes de registro dentro del tiempo establecido para el efecto			80%			80%			85%			95%	Mejorar el proceso de regulación de espectro radioeléctrico	Regulación
CRDS-1	Incrementar la gestión de regulación de los servicios y redes de telecomunicaciones MEDIANTE la aplicación de un procedimiento interno para la presentación de propuestas normativas, planes y demás actos regulatorios.	Gestión de Regulación	Gestión de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones	Propuestas de normativas y planes para regular la prestación de los servicios y redes de telecomunicaciones y de radiodifusión	05%	Porcentaje de cumplimiento de hitos de procedimiento interno para elaborar normativa			15%			17%			19%			20%	Desarrollo de un procedimiento interno para la presentación de propuestas normativas, planes y demás actos administrativos	Regulación

24

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CRDS-2	Incrementar la gestión de regulación de los servicios y redes de telecomunicaciones MEDIANTE la emisión de productos y servicios conforme las atribuciones y responsabilidades de la CRDS	Gestión de Regulación	Gestión de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones	Actos administrativos emitidos con las atribuciones y responsabilidades de la Gestión de regulación de servicios y redes de telecomunicaciones en general	24%	Porcentaje de actos administrativos emitidos por la CRDS dentro de los plazos			75%			77%			79%			80%	Desarrollo de un procedimiento interno para la presentación de propuestas normativas, planes y demás actos administrativos	Regulación
CRDM-1	Incrementar la eficiencia del análisis del comportamiento de mercado, e impacto regulatorio de telecomunicaciones, el análisis de derechos y tarifas y el análisis estadístico del sector de las Telecomunicaciones MEDIANTE el mejoramiento de la calidad de información reportada por los prestadores para la elaboración de informes	Gestión de Regulación	Gestión de Mercados e Impacto Regulatorio	Informes sobre el comportamiento del mercado e impacto regulatorio de las telecomunicaciones	40%	Número de informes emitidos			1			1			1			1	Mejoramiento de la calidad de información reportada por los prestadores	Regulación
CRDM-2	Incrementar la eficiencia del análisis del comportamiento de mercado, e impacto regulatorio de telecomunicaciones, el análisis de derechos y tarifas y el análisis estadístico del sector de las Telecomunicaciones MEDIANTE el mejoramiento de la calidad de información reportada por los prestadores para la elaboración de informes	Gestión de Regulación	Gestión de Derechos y Tarifas	Informes para la determinación de derechos y fijación de pago de tarifas para los servicios de telecomunicaciones	40%	Porcentaje de informes emitidos en relación a los informes solicitados dentro de los plazos			100%			100%			100%			100%	Mejoramiento de la calidad de información reportada por los prestadores	Regulación

24

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	FÓRMULA DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CEDM-1	Incrementar la eficiencia del análisis del comportamiento de mercado, e impacto regulatorio de telecomunicaciones, el análisis de derechos y tarifas y el análisis estadístico del sector de las Telecomunicaciones MEDIANTE el mejoramiento de la calidad de información reportada por los prestadores para la elaboración de informes.	Gestión de Regulación	Gestión de Estudios y Estadísticas	Publicaciones en medios electrónicos o impresos de estudios y estadísticas	20%	Número de boletines emitidos			1			1			1			1	Sistema de inteligencia de mercado del sector de Telecomunicaciones y radiodifusión.	Regulación
CTDE-1	Incrementar la eficacia en las modificaciones de los Títulos Habilitantes MEDIANTE la implementación de servicios en línea para el otorgamiento y administración de títulos habilitantes.	Gestión de Títulos Habilitantes	Gestión de Administración de Títulos Habilitantes para el uso y explotación del Espectro Radioeléctrico	Oficio y/o Informe	50%	Número de servicios en línea implementados			1			1			1			1	Implementación de servicios en línea para el otorgamiento y administración de títulos habilitantes.	Administración
CTDE-2	Incrementar la eficacia en las modificaciones de los Títulos Habilitantes MEDIANTE la implementación de servicios en línea para el otorgamiento y administración de títulos habilitantes.	Gestión de Títulos Habilitantes	Gestión de Administración de Títulos Habilitantes para el uso y explotación del Espectro Radioeléctrico	Oficio y/o Informe	50%	Porcentaje de oficios y/o informes para las modificaciones en los tiempos establecidos	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	Implementación de servicios en línea para el otorgamiento y administración de títulos habilitantes.	Administración
CTDE-3	Incrementar la eficacia en la elaboración de Títulos Habilitantes MEDIANTE el cumplimiento del proceso de otorgamiento y renovación de títulos habilitantes y depuración de trámites rezagados.	Gestión de Títulos Habilitantes	Gestión de Otorgamiento de Títulos Habilitantes para el uso y explotación del Espectro Radioeléctrico	Expediente Completo	50%	Porcentaje de Expedientes de Títulos Habilitantes de otorgamiento y renovación en los tiempos establecidos		60%		60%		60%		60%		60%		60%	Depuración y atención de trámites rezagados de conformidad a la normativa vigente	Administración

24

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CTDS-1	Incrementar la eficiencia en la gestión por otorgamiento de los títulos habilitantes para la prestación de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización del procedimiento interno para la gestión del otorgamiento de los títulos habilitantes.	Gestión de Títulos Habilitantes	Gestión de Otorgamiento de Títulos Habilitantes para Servicios y Redes de Telecomunicaciones	Informes de otorgamiento de los títulos habilitantes de los servicios y redes de telecomunicaciones, incluidos los relativos para acreditación como entidad de certificación de información y servicios relacionados	32%	Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos			80%			80%			85%			85%	Optimización del procedimiento interno para la gestión del otorgamiento de los títulos habilitantes	Administración
CTDS-2	Incrementar la eficiencia en la gestión del otorgamiento de los títulos habilitantes para la prestación de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización del procedimiento interno para la gestión del otorgamiento de los títulos habilitantes	Gestión de Títulos Habilitantes	Gestión de Otorgamiento de Títulos Habilitantes para Servicios y Redes de Telecomunicaciones	Informes de renovación de los títulos habilitantes de los servicios y redes de telecomunicaciones	25%	Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de renovación de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos			87%			80%			85%			85%	Optimización del procedimiento interno para la gestión del otorgamiento de los títulos habilitantes.	Administración
CTDS-3	Incrementar la eficiencia en la gestión de la administración de los títulos habilitantes para la prestación de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE el desarrollo de un procedimiento interno para la gestión de la administración de los títulos habilitantes	Gestión de Títulos Habilitantes	Gestión de Administración de Títulos Habilitantes para Servicios y Redes de Telecomunicaciones	Informes o propuestas de resolución para la administración de los títulos habilitantes para los servicios, redes de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica	16%	Porcentaje de informes o propuestas de resoluciones para atender las solicitudes de ATH para servicios y redes de telecomunicaciones en un plazo menor a 30 días			82%			82%			85%			85%	Optimización del procedimiento interno para la gestión de la administración de los títulos habilitantes	Administración
CTDS-4	Incrementar la eficiencia en la gestión de la administración de los títulos habilitantes para la prestación de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE el desarrollo de un procedimiento interno para la gestión de la administración de los títulos habilitantes	Gestión de Títulos Habilitantes	Gestión de Administración de Títulos Habilitantes para Servicios y Redes de Telecomunicaciones	Informes o propuestas de resolución para la administración de los títulos habilitantes para los servicios, redes de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica	20%	Porcentaje de informes dentro de los plazos			85%			85%			85%			85%	Implementación de Servicios en línea para el otorgamiento y administración de títulos habilitantes.	Administración

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CTDG-1	Incrementar la recaudación de los ingresos a través de la ejecución y control de los procesos para la liquidación, rehabilitación de las obligaciones económicas y la gestión económico financiera de títulos habilitantes MEDIANTE el Mejoramiento de los procesos	Gestión Económica de Títulos Habilitantes	Gestión de Liquidación y Recaudación	Elaboración de informes de rehabilitación por concepto de derechos de concesión, servicio universal y concentración de mercado.	70%	Número de informes de rehabilitación por tipo de obligación			3			3			4			9	Mejoramiento de procesos	Administración
CTDG-2	Incrementar la recaudación de los ingresos a través de la ejecución y control de los procesos para la liquidación, rehabilitación de las obligaciones económicas y la gestión económica financiera de títulos habilitantes MEDIANTE el Mejoramiento de los procesos	Gestión Económica de Títulos Habilitantes	Gestión Económica Financiera	Reportes de cumplimiento de obligaciones económicas de los poseedores de títulos habilitantes	30%	Número de reportes de cumplimiento de obligaciones económicas de los poseedores de títulos habilitantes			1			1			1			1	Mejoramiento de procesos	Administración
CCDE-1	Incrementar la eficiencia en el control del espectro radioeléctrico y del cumplimiento de los títulos habilitantes MEDIANTE informes de supervisión, específicos o de seguimiento de las actividades de control.	Gestión de Control del Espectro	Gestión de Control del Espectro	Informes de supervisión del control y monitoreo del uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional, que incluye mantenes y ocupación del espectro radioeléctrico, parámetros técnicos, radiaciones no ionizantes, control de interferencias, control de infractores, control de convenios binacionales de sistemas móviles, ejecutados por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica	10%	Número de informes ejecutados			1			1			1			1	Actualización de los procedimientos, instructivos y formatos para el control, fiscalización y auditoría de los sistemas que utilizan el espectro radioeléctrico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CODE-3	Incrementar la eficiencia en el control del espectro radioeléctrico y del cumplimiento de los títulos habilitantes MEDIANTE informes de supervisión, específicos o de seguimiento de las actividades de control	Gestión de Control del Espectro	Gestión de Control del Espectro	Informe específico consolidado del cumplimiento de títulos habilitantes de los medios de comunicación social referente a inicio de operación, renovación, cambio del concesionario y de cumplimiento de obligaciones sociales contemplados en la vigente Ley Orgánica de Comunicación, ejecutados por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica	14%	Número de informes aprobados			1			1			1			1	Actualización de los procedimientos, instructivos y formatos para el control, fiscalización y auditoría de los sistemas que utilizan el espectro radioeléctrico	Control
CODE-3	Incrementar la eficiencia en el control del espectro radioeléctrico y del cumplimiento de los títulos habilitantes MEDIANTE informes de supervisión, específicos o de seguimiento de las actividades de control	Gestión de Control del Espectro	Gestión de Control del Espectro	Informes de supervisión del correcto técnico realizado por presunta operación no autorizada de sistemas que usan el espectro radioeléctrico y de estaciones de radiodifusión de señal abierta	14%	Número de informes aprobados			1			1			1			1	Actualización de los procedimientos, instructivos y formatos para el control, fiscalización y auditoría de los sistemas que utilizan el espectro radioeléctrico	Control
CODE-4	Incrementar la eficiencia en el control del espectro radioeléctrico y del cumplimiento de los títulos habilitantes MEDIANTE informes de supervisión, específicos o de seguimiento de las actividades de control	Gestión de Control del Espectro	Gestión de Control del Espectro	Informes de supervisión de las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta	14%	Número de informes aprobados			1			1			1			1	Actualización de los procedimientos, instructivos y formatos para el control, fiscalización y auditoría de los sistemas que utilizan el espectro radioeléctrico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	MEDICIÓN DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CCDE-5	Incrementar la eficiencia en el control del espectro radioeléctrico y del cumplimiento de los títulos habilitantes MEDIANTE informes de supervisión, específicos o de seguimiento de las actividades de control	Gestión de Control del Espectro	Gestión de Control del Espectro	Informes de seguimiento del procedimiento administrativo sancionador en el ámbito del uso del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta, ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica	14%	Número de informes realizados			1			1			1			1	Actualización de los procedimientos, instructivos y formatos para el control, fiscalización y auditoría de los sistemas que utilizan el espectro radioeléctrico	Control
CCDE-6	Incrementar la eficiencia en el control del espectro radioeléctrico y del cumplimiento de los títulos habilitantes MEDIANTE informes de supervisión, específicos o de seguimiento de las actividades de control	Gestión de Control del Espectro	Gestión de Control del Espectro	Informes de suspensión de los servicios de régimen general de telecomunicaciones en el ámbito del uso y explotación del espectro radioeléctrico	14%	Número de informes realizados			1			1			1			1	Actualización de los procedimientos, instructivos y formatos para el control, fiscalización y auditoría de los sistemas que utilizan el espectro radioeléctrico	Control
CCDE-7	Incrementar la eficiencia en el control del espectro radioeléctrico MEDIANTE la verificación del cumplimiento de los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo del SACER	Gestión de Control del Espectro	Gestión de Control del Espectro	Informes de verificación del cumplimiento de las actividades de mantenimiento de las estaciones del SACER	14%	Número de informes de las inspecciones ejecutadas para la verificación del cumplimiento de las actividades de mantenimiento			1			1			1			1	Actualización de los procedimientos, instructivos y formatos para el control, fiscalización y auditoría de los sistemas que utilizan el espectro radioeléctrico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CCDs-1	Incrementar la eficiencia en el control Técnico, tarifario y auditorías de la Prestación de los Servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de procesos en ejecución	Gestión de Control	Gestión de Control Tarifario	Informes de control tarifario de los servicios.	15%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Convergente			25%			40%			60%			80%	Definición, elaboración del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CCDs-2	Incrementar la eficiencia en el control Técnico, tarifario y auditorías de la Prestación de los Servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de procesos en ejecución	Gestión de Control	Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones	Informes de control de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción	50%	Número de informes aprobados			1			1			1			1	Definición, elaboración del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CCDs-3	Incrementar la eficiencia en el control Técnico, tarifario y auditorías de la Prestación de los Servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de procesos en ejecución	Gestión de Control	Gestión de Auditoría de los Servicios de Telecomunicaciones	Documentación Generada en la ejecución de la auditoría	15%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Gestión de Auditoría			20%			40%			60%			80%	Definición, elaboración del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CCDS-4	Incrementar la eficiencia en el control Técnico, tarifario y auditorías de la Prestación de los Servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de procesos en ejecución	Gestión de Control	Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones	Infraestructura tecnológica optimizada	20%	Porcentaje de cumplimiento de la optimización y modernización de la infraestructura tecnológica			20%			40%			60%			80%	Optimización y Modernización de la Infraestructura Tecnológica para el Control de los servicios de telecomunicaciones y del Uso del Espectro Radioeléctrico	Control
CCDR-1	Incrementar la eficiencia en el control de la prestación no autorizada del servicio de larga distancia internacional y de sistemas no autorizados de telecomunicaciones, MEDIANTE la atención oportuna de los casos reportados.	Gestión de Control	Gestión de Control de Larga Distancia Internacional y Sistemas no Autorizados de Telecomunicaciones	Informes técnicos y/o documentos de gestión	50%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico			50%			65%			80%			95%	Actualización del Convenio Unico de Cooperación	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CCDR-2	Incrementar la eficiencia en el control de la seguridad de redes de telecomunicaciones y protección de datos personales dispuesta en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, MEDIANTE la atención oportuna de los casos reportados y generación de normativa secundaria	Gestión de Control	Gestión de Control de Seguridad de Redes y Datos Personales en las Redes de Telecomunicaciones	Informes técnicos y/o documentos de gestión	50%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico			70%			75%			85%			90%	Elaboración de normativa secundaria para seguridad de redes y/o protección de datos personales	Control
CCDR-1	Disminuir el número de terminales declarados como robados, perdidos o hurtados MEDIANTE la implementación de sistemas de control de activación de terminales	Gestión de Control	Gestión de Manejo de Listas Positivas y Negativas	Informe Técnico	50%	Número de informes de gestión de listas positivas y negativas			1			1			1			1	Delicado, elaboración del Plan Nacional de Control Técnico; Fortalecimiento del sistema de listas positivas y negativas	Control
CCDR-3	Incrementar el número de terminales Homologados en el País MEDIANTE el posicionamiento de la homologación en el servicio móvil avanzado	Gestión de Control	Gestión de Homologación de equipos	Certificados de Homologación emitidos	50%	Porcentaje de Modelos de equipos homologados			25%			50%			70%			100%	Deterioro, elaboración del Plan Nacional de Control Técnico; Posicionamiento de la homologación en el servicio móvil avanzado	Control
CZ02-1	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos establecidos	Gestión Técnica Zonal	Otorgamiento de títulos habilitantes	Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de otorgamiento de títulos habilitantes de los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	8%	Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos	60%	62%	64%	66%	70%	72%	77%	77%	78%	81%	83%	85%	Reglamentar un servicio en línea para el otorgamiento de títulos habilitantes	Administración

74

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
C2OP-3	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Títulos Habilitantes	Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	12%	Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción emitidos dentro de los tiempos establecidos	50%	50%	51%	52%	58%	58%	62%	62%	64%	66%	68%	70%	Optimización de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes	Administración
C2OP-5	Incrementar la eficacia en la gestión desconcentrada del control técnico del espectro radioeléctrico MEDIANTE la implementación, ejecución y cumplimiento del Plan Técnico de Control, y la optimización de los procedimientos y herramientas definidos por la Coordinación de Control	Gestión Técnica Zonal	Gestión Técnica de Control	Plan de Control Técnico del espectro radioeléctrico ejecutado	15%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico			80%			50%			50%			80%		Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
C2OP-4	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico.	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción	Plan de Control Técnico de los servicios de Telecomunicaciones ejecutado	10%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZCO-5	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de equipos de telecomunicaciones MEDIANTE la elaboración y el cumplimiento del plan de validación e espectrograma preventivo de los equipos de control técnico institucionales.	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de equipos de telecomunicaciones	Plan de control técnico de equipos de telecomunicaciones ejecutado	5%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico. Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones	50%	50%	50%	60%	65%	60%	70%	70%	70%	80%	80%	80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZCO-6	Disminuir la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados MEDIANTE la ejecución de inspecciones de establecimientos de expendio de terminales de telecomunicaciones.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes del control de comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados.	5%	Matriz de informes presentados			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZCO-7	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores de los servicios de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y las gestiones de apoyo a los procesos judiciales MEDIANTE la aplicación de la LOT y el Plan de Control del Espectro Radioeléctrico, Servicios de Telecomunicaciones y de Radiodifusión por Suscripción, supervisados por la Coordinación Técnica de Control y Dirección de Patrocinio y Coactivas.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes y resoluciones del procedimiento administrativo sancionador	15%	Procedimientos Administrativos sancionatorios resueltos dentro del tiempo establecido.			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
GZO2-8	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivos MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivos, acorde a las direcciones entidades desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Reporte de la gestión de documentación y archivo zonal y territorial	2%	Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las direcciones entidades desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
GZO2-9	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivo MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las direcciones entidades desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Certificaciones de documentos entidas, zonal y territorial	4%	Porcentaje de certificaciones cargadas en los chasis establecidos	80%	80%	80%	85%	85%	85%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las direcciones entidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
GZO2-10	Incrementar la eficacia en la gestión de los procesos desconcentrados de soporte técnico de sistemas informáticos MEDIANTE la implementación de las direcciones entidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación en Territorio	Informe del soporte técnico realizado acorde a las direcciones entidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	5%	Número de informes de soporte técnico realizado			1			1			1			1	Implementación de las direcciones entidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Eficiencia operacional
GZO2-11	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar el presupuesto de la unidad desconcentrada	Presupuesto ejecutado	5%	Porcentaje de presupuesto ejecutado	25%	25%	25%	50%	50%	50%	75%	75%	75%	100%	100%	100%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Ejecución Presupuestaria

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	FÓRMULA DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZO2-12	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Efectuar pagos y remitir valores	Cartera vencida recuperada	5%	Porcentaje de cartera cobrada	52%	62%	62%	63%	63%	65%	66%	66%	66%	61%	61%	61%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZO2-13	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar activos fijos y la bodega de materiales y suministros	Activos fijos, materiales y suministros entregados oportunamente	3%	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas, materiales y suministros)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZO2-14	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestionar la contratación pública	Procesos de ínfima cuantía contratados	3%	Porcentaje de procesos contratados en los plazos establecidos	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZO2-15	Incrementar la eficacia en la gestión desconcentrada de atención a los Requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de los procedimientos y herramientas de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones, definidos por la Unidad de atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones en Territorio	Requerimientos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones atendidos	5%	Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento	82%	80%	80%	85%	85%	85%	87%	87%	87%	90%	90%	90%	Optimizar y automatizar el proceso de atención a los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión	Eficiencia operacional
CZO2-1	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos establecidos	Gestión Técnica Zonal	Otorgamiento de títulos habilitantes	Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de otorgamiento de títulos habilitantes de los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	5%	Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos	60%	62%	64%	68%	70%	72%	77%	77%	79%	81%	83%	85%	Implementar un servicio en línea para el otorgamiento de títulos habilitantes	Administración

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZO1-2	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de títulos habilitantes MEDIANTE la aplicabilidad de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes	Gestion Técnica Zonal	Gestion de Titulos Habilitantes	Informe de la ejecución del primer desconcentrado de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	12%	Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción atendidos dentro de los tiempos establecidos	10%	10%	11%	12%	14%	14%	10%	10%	14%	18%	18%	19%	Administración de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes	Administración
CZO1-3	Incrementar la eficacia en la gestión desconcentrada del control técnico del espectro radioeléctrico MEDIANTE la implementación, ejecución y seguimiento del Plan Técnico de Control, y la aplicación de los procedimientos y herramientas definidos por la Coordinación de Control	Gestión Técnica Zonal	Gestión Técnica de Control	Plan de Control Técnico del espectro radioeléctrico ejecutado	12%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico/ Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico			85%			85%			80%			83%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZO1-4	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción	Plan de Control Técnico de los servicios de Telecomunicaciones ejecutado.	15%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones	60%	60%	60%	61%	63%	65%	60%	65%	80%	80%	80%	80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control

79

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZ03-6	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de equipos de telecomunicaciones MEDIANTE la elaboración y el cumplimiento del plan de calibración o mantenimiento preventivo de los equipos de control técnico institucionales.	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de equipos de telecomunicaciones	Plan de control técnico de equipos de telecomunicaciones ejecutado	5%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones.	50%	50%	50%	60%	60%	60%	70%	70%	70%	80%	80%	80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZ03-8	Disminuir la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados MEDIANTE la ejecución de inspecciones de establecimientos de expendio de terminales de telecomunicaciones.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes del control de comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados.	5%	Número de informes presentados			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZ03-7	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores de los servicios de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y las gestiones de apoyo a los procesos judiciales MEDIANTE la aplicación de la LOT y el Plan de Control del Espectro Radioeléctrico, Servicios de Telecomunicaciones y de Radiodifusión por Suscripción, supervisados por la Coordinación Técnica de Control y Dirección de Patrullaje y Coactivas.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes y resoluciones del procedimiento administrativo sancionador	10%	Procedimientos Administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido.			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZO1-8	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivo MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, apoyar a las direcciones entidades desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Reporte de la gestión de documentación y archivo zonal o territorial	3%	Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, apoyar a las direcciones entidades desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
CZO1-9	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivo MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, apoyar a las direcciones entidades desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Certificaciones de documentos emitidas, zonal y territorial	4%	Porcentaje de certificaciones cargadas en los plazos establecidos	50%	60%	60%	65%	65%	65%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, apoyar a las direcciones entidades desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
CZO1-10	Incrementar la eficacia en la gestión de los procesos desconcentrados de soporte técnico de tecnologías MEDIANTE la implementación de las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación en Territorio	Informe del soporte técnico realizado acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	5%	Número de informes de soporte técnico realizado			1			1			1			1	Implementación de las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Eficiencia operacional
CZO1-11	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar el presupuesto de la unidad desconcentrada	Presupuesto ejecutado	5%	Porcentaje de presupuesto ejecutado	25%	25%	25%	50%	50%	50%	75%	75%	75%	100%	100%	100%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Ejecución Presupuestaria

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZO9-12	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Efectuar pagos y recaudar valores	Cartera vencida recuperada	5%	Porcentaje de cartera cobrada	83%	82%	82%	85%	85%	85%	88%	88%	88%	91%	91%	91%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZO9-13	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar activos fijos y la bodega de materiales y suministros	Activos fijos, materiales y suministros entregados oportunamente	3%	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas materiales y suministros)	85%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZO9-14	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestionar la contratación pública	Procesos de ínfima cuantía contratados	3%	Porcentaje de procesos contratados en los plazos establecidos	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZO9-15	Incrementar la eficacia en la gestión desconcentrada de Atención a los Requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de los procedimientos y herramientas de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones, definidos por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones en Territorio	Requerimientos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones atendidos	5%	Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento	60%	60%	60%	65%	65%	65%	67%	67%	67%	70%	70%	70%	Optimizar y automatizar el proceso de atención a los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión	Eficiencia operacional
CZO4-1	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos constructivos	Gestión Técnica Zonal	Otorgamiento de títulos habilitantes	Informes de la ejecución del proceso desconcentrado de otorgamiento de títulos habilitantes de los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	5%	Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos	60%	62%	64%	68%	70%	72%	77%	77%	79%	81%	83%	85%	Implementar un tablero en Excel para el otorgamiento de títulos habilitantes	Automatización

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZOH-2	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Títulos Habilitantes	Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	12%	Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción atendidos dentro de los tiempos establecidos	50%	50%	51%	52%	58%	58%	60%	65%	64%	66%	68%	70%	Optimización de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes	Administración
CZOH-3	Incrementar la eficacia en la gestión desconcentrada del control técnico del espectro radioeléctrico MEDIANTE la implementación, ejecución y seguimiento del Plan Técnico de Control, y la actualización de los procedimientos y herramientas definidos por la Coordinación de Control.	Gestión Técnica Zonal	Gestión Técnica de Control	Plan de Control Técnico del espectro radioeléctrico mensualizado	15%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico			80%			82%			90%			80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZOH-4	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción	Plan de Control Técnico de los servicios de Telecomunicaciones ejecutado.	10%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones	80%	80%	80%	80%	80%	82%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico.	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTOS ASOCIADOS	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZO4-6	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de equipos de telecomunicaciones MEDIANTE la elaboración y el cumplimiento del plan de calibración o mantenimiento preventivo de los equipos de control técnico institucionales	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de equipos de telecomunicaciones	Plan de control técnico de equipos de telecomunicaciones ejecutado	5%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico. Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones	50%	50%	50%	60%	60%	60%	70%	70%	70%	80%	80%	80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZO4-6	Disminuir la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados MEDIANTE la ejecución de inspecciones de establecimientos de expedido de terminales de telecomunicaciones.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes del control de comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados.	5%	Número de informes presentados			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZO4-7	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionatorios de los servicios de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y las gestiones de apoyo a los procesos judiciales MEDIANTE la aplicación de la LOT y el Plan de Control del Espectro Radioeléctrico, Servicios de Telecomunicaciones y de Radiodifusión por Suscripción, supervisados por la Coordinación Técnica de Control y Dirección de Planificación y Coactivas.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes y resoluciones del procedimiento administrativo sancionador	15%	Procedimientos Administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZO4-8	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivo MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Reporte de la gestión de documentación y archivo zonal y territorial	8%	Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
CZO4-9	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivo MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Certificaciones de documentos emitidas, zonal y territorial	4%	Porcentaje de certificaciones otorgadas en los plazos establecidos	80%	80%	85%	85%	85%	85%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
CZO4-10	Incrementar la eficacia en la gestión de los procesos desconcentrados de soporte técnico de sistemas informáticos MEDIANTE la implementación de las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación en Territorio	Informe del soporte técnico realizado acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	5%	Número de informes de soporte técnico realizado			1			1			1			1	Implementación de las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Eficiencia operacional
CZO4-11	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar el presupuesto de la unidad desconcentrada	Presupuesto ejecutado	3%	Porcentaje de presupuesto ejecutado	20%	20%	25%	50%	50%	50%	75%	75%	75%	100%	100%	100%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Ejecución Presupuestaria

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
C2O4-12	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Efectuar pagos y recaudar valores	Cartera vencida recuperada	6%	Porcentaje de cartera cobrada	82%	82%	82%	85%	85%	85%	88%	88%	90%	91%	91%	91%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
C2O4-13	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar activos fijos y la bodega de materiales y suministros	Activos fijos, materiales y suministros entregados oportunamente	3%	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas, materiales y suministros)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
C2O4-14	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestionar la contratación pública	Procesos de ínfima cuantía contratados	3%	Porcentaje de procesos contratados en los plazos establecidos	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
C2O4-15	Incrementar la eficacia en la gestión desconcentrada de Atención a los Requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de los procedimientos y herramientas de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones, definidos por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones en Territorio	Requerimientos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones atendidos	6%	Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento	85%	85%	85%	85%	85%	85%	87%	87%	87%	90%	90%	90%	Optimizar y automatizar el proceso de atención a los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión	Eficiencia operacional
C2O4-1	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos establecidos	Gestión Técnica Zonal	Otorgamiento de títulos habilitantes	Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de otorgamiento de títulos habilitantes de los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	8%	Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos	60%	62%	64%	68%	70%	72%	75%	77%	79%	81%	83%	86%	Implementar un servicio en línea para el otorgamiento de títulos habilitantes	Administración

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZ06-2	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Títulos habilitantes	Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	12%	Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción evaluados dentro de los tiempos establecidos	52%	50%	51%	52%	54%	54%	60%	62%	64%	65%	66%	70%	optimización de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes	Administración
CZ05-3	Incrementar la eficacia en la gestión desconcentrada del control técnico del espectro radioeléctrico MEDIANTE la implementación, ejecución y seguimiento del Plan Técnico de Control, y la optimización de los procedimientos y herramientas definidos por la Coordinación de Control	Gestión Técnica Zonal	Gestión Técnica de Control	Plan de Control Técnico del espectro radioeléctrico ejecutado	12%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico			80%			80%			80%			80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZ05-4	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción	Plan de Control Técnico de los servicios de Telecomunicaciones ejecutado	10%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	FÓRMULA DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZDS-5	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de equipos de telecomunicaciones MEDIANTE la elaboración y el cumplimiento del plan de calibración e mantenimiento preventivo de los equipos de control técnico radioeléctricos	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de equipos de telecomunicaciones	Plan de control técnico de equipos de telecomunicaciones ejecutado	5%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico. Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones	50%	50%	60%	60%	60%	60%	70%	70%	70%	80%	80%	80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZDS-6	Disminuir la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados MEDIANTE la ejecución de inspecciones de establecimientos de expendio de terminales de telecomunicaciones.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes del control de comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados	5%	Número de informes presentados			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZDS-7	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionatorios de los servicios de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y las gestiones de apoyo a los procesos judiciales MEDIANTE la aplicación de la LOT y el Plan de Control del Espectro Radioeléctrico, Servicios de Telecomunicaciones y de Radiodifusión por Suscripción, supervisados por la Coordinación Técnica de Control y Dirección de Patrones y Coativas.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes y resoluciones del procedimiento administrativo sancionatorio	10%	Procedimientos Administrativos sancionatorios resueltos dentro del tiempo establecido.			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZO6-9	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivo MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Reporte de la gestión de documentación y archivo local y territorial	3%	Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
CZO6-9	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivo MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Certificaciones de documentos emitidas, local y territorial	4%	Porcentaje de certificaciones cargadas en los plazos establecidos	80%	80%	80%	85%	85%	85%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
CZO6-10	Incrementar la eficacia en la gestión de los procesos desconcentrados de soporte técnico informático MEDIANTE la implementación de las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación en Territorio	Informe del soporte técnico realizado acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	3%	Número de informes de soporte técnico realizado			1			1			1			1	Implementación de las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Eficiencia operacional
CZO6-11	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos, acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar el presupuesto de la unidad desconcentrada	Presupuesto ejecutado	5%	Porcentaje de presupuesto ejecutado	25%	25%	25%	50%	50%	50%	75%	75%	75%	100%	100%	100%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Ejecución Presupuestaria

74

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	FÓRMULA DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZ06-12	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Efectuar pagos y recaudar valores	Cartera vencida recuperada	6%	Porcentaje de cartera cobrada	82%	82%	82%	85%	85%	85%	88%	88%	88%	91%	91%	91%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZ06-13	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar activos fijos y la bodega de materiales y suministros	Activos fijos, materiales y suministros entregados oportunamente	3%	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas, materiales y suministros)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZ06-14	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestionar la contratación pública	Procesos de ínfima cuantía contratados	3%	Porcentaje de procesos contratados en los plazos establecidos	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZ06-15	Incrementar la eficacia en la gestión desconcentrada de Atención a los Requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de los procedimientos y herramientas de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones, definidas por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones en Territorio	Requerimientos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones atendidos	6%	Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento	80%	80%	80%	85%	85%	85%	87%	87%	87%	90%	90%	90%	Optimizar y automatizar el proceso de atención a los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión	Eficiencia operacional
CZ06-1	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos establecidos	Gestión Técnica Zonal	Otorgamiento de títulos habilitantes	Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de otorgamiento de títulos habilitantes de los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	6%	Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos	60%	62%	64%	66%	70%	72%	77%	77%	79%	81%	85%	85%	Implementar un sistema en línea para el otorgamiento de títulos habilitantes	Administración

74.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZO6-2	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Títulos Habilitantes	Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	12%	Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción atendidos dentro de los tiempos establecidos	50%L	50%	51%	52%	58%	58%	60%	60%	64%	68%	68%	70%	optimización de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes	Administración
CZO6-3	Incrementar la eficacia en la gestión desconcentrada del control técnico del espectro radioeléctrico MEDIANTE la implementación, ejecución y seguimiento del Plan Técnico de Control, y la optimización de los procedimientos y herramientas definidas por la Coordinación de Control	Gestión Técnica Zonal	Gestión Técnica de Control	Plan de Control Técnico del espectro radioeléctrico ejecutado	10%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico			80%			80%			80%			80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZO6-4	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico.	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción	Plan de Control Técnico de los servicios de Telecomunicaciones ejecutado.	10%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones	80%	80%	80%	80%	82%	82%	82%	80%	80%	80%	80%	80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control

79.

CÓDIGO ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	RESPONSABLE	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZO6-5	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de equipos de telecomunicaciones MEDIANTE la elaboración y el cumplimiento del plan de calibración o mantenimiento preventivo de los equipos de control técnico institucionales	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de equipos de telecomunicaciones	Plan de control técnico de equipos de telecomunicaciones ejecutado	5%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones.	50%	55%	60%	65%	65%	65%	70%	75%	70%	80%	85%	90%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZO6-6	Disminuir la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados MEDIANTE la ejecución de inspecciones de establecimientos de expendio de terminales de telecomunicaciones	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes del control de comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados.	5%	Número de informes presentados			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZO6-7	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores de los servicios de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y las gestiones de apoyo a los procesos judiciales MEDIANTE la aplicación de la LOT y el Plan de Control del Espectro Radioeléctrico, Servicios de Telecomunicaciones y de Radiodifusión por Suscripción, supervisados por la Coordinación Técnica de Control y Dirección de Patrimonio y Costeos.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes y resoluciones del procedimiento administrativo sancionador	15%	Procedimientos Administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	ONCOPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATEGICO
OZ06-8	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivo MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Reporte de la gestión de documentación y archivo zonal y territorial	3%	Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
OZ06-9	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivo MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Certificaciones de documentos emitidas zonal y territorial	4%	Porcentaje de certificaciones otorgadas en las plazas establecidas	80%	80%	80%	80%	85%	85%	85%	85%	90%	95%	95%	95%	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
OZ06-10	Incrementar la eficacia en la gestión de los procesos desconcentrados de soporte técnico de sistemas informáticos MEDIANTE la implementación de las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación en Territorio	Informe del soporte técnico realizado acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	5%	Número de informes de soporte técnico realizado			1			1			1			1	Implementación de las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Eficiencia operacional
OZ06-11	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar el presupuesto de la unidad desconcentrada	Presupuesto ejecutado	5%	Porcentaje de presupuesto ejecutado	25%	25%	25%	50%	50%	50%	75%	75%	75%	100%	100%	100%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Ejecución Presupuestaria

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZDS-12	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Efectivar pagos y recaudar valores	Cartera vencida recuperada	6%	Porcentaje de cartera cobrada	82%	82%	82%	85%	85%	85%	88%	88%	88%	91%	91%	91%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZDS-13	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar activos fijos y la bodega de materiales y suministros	Activos fijos, materiales y suministros entregados oportunamente	3%	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas, materiales y suministros)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZDS-14	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestionar la contratación pública	Procesos de ínfima cuantía centralizados	3%	Porcentaje de procesos centralizados en los plazos establecidos	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZDS-15	Incrementar la eficacia en la gestión desconcentrada de Atención a los Requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de los procedimientos y herramientas de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones, definidos por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones en Territorio	Requerimientos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones atendidos	6%	Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento	50%	50%	50%	55%	55%	55%	57%	57%	57%	60%	60%	60%	Optimizar y automatizar el proceso de atención a los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión	Eficiencia operacional
CZSG-1	Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos establecidos	Gestión Técnica Zonal	Otorgamiento de títulos habilitantes	Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de otorgamiento de títulos habilitantes de los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	6%	Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de GTH para remisión y notificación de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos	60%	62%	64%	66%	70%	72%	77%	77%	79%	81%	83%	85%	Implementar un servicio en línea para el otorgamiento de títulos habilitantes	Administración

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZSG-2	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Títulos Habilitantes	Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción	10%	Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción emitidos dentro de los tiempos establecidos.	50%	50%	51%	52%	58%	58%	63%	60%	64%	68%	65%	70%	optimización de los procedimientos de la administración de títulos habilitantes de acuerdo a los procedimientos formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes	Administración
CZSG-3	Incrementar la eficacia en la gestión desconcentrada del control técnico del espectro radioeléctrico MEDIANTE la implementación ejecución y seguimiento del Plan Técnico de Control, y la optimización de los procedimientos y herramientas definidos por la Coordinación de Control.	Gestión Técnica Zonal	Gestión Técnica de Control	Plan de Control Técnico del espectro radioeléctrico ejecutado	10%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico	80%			92%			88%			80%			Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZSG-4	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción MEDIANTE el cumplimiento del Plan de Control Técnico	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de los servicios de las telecomunicaciones y de servicios de radiodifusión por suscripción	Plan de Control Técnico de los servicios de Telecomunicaciones ejecutado	10%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones	80%	82%	83%	83%	80%	83%	80%	90%	80%	80%	80%	80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZNG-6	Incrementar la eficacia en la gestión del control técnico de equipos de telecomunicaciones MEDIANTE la elaboración y el cumplimiento del plan de calibración o mantenimiento preventivo de los equipos de control técnico instalaciones	Gestión Técnica Zonal	Control técnico de equipos de telecomunicaciones	Plan de control técnico de equipos de telecomunicaciones ejecutado	5%	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones	50%	50%	50%	60%	60%	60%	70%	70%	70%	80%	80%	80%	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZNG-6	Disminuir la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados MEDIANTE la ejecución de inspecciones de establecimientos de expendio de terminales de telecomunicaciones.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes del control de comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados	5%	Número de informes presentados			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control
CZNG-7	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores de los servicios de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y las gestiones de apoyo a los procesos judiciales MEDIANTE la aplicación de la LOT y el Plan de Control del Espectro Radioeléctrico, Servicios de Telecomunicaciones y de Radiodifusión por Suscripción supervisado por la Coordinación Técnica de Control y Dirección de Políticas y Controles.	Gestión Técnica Zonal	Gestión de Control	Informes y resoluciones del procedimiento administrativo sancionador	10%	Procedimientos Administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido.			1			1			1			1	Definición, elaboración y ejecución del Plan Nacional de Control Técnico	Control

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	SUBPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZSG-8	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivo MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Reporte de la gestión de documentación y archivo zonal y territorial	3%	Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
CZSG-9	Incrementar la eficacia de la gestión desconcentrada de la documentación y archivo MEDIANTE la optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión Documental y Archivo en Territorio	Certificaciones de documentos emitidas, zonal y territorial	4%	Porcentaje de certificaciones otorgadas en los plazos establecidos	80%	80%	80%	85%	85%	85%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	Optimización del procedimiento de gestión documental y archivo, acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo de matriz	Eficiencia operacional
CZSG-10	Incrementar la eficacia en la gestión de los proyectos desconcentrados de soporte técnico de sistemas informáticos MEDIANTE la implementación de las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación en Territorio	Informe del soporte técnico realizado acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	5%	Número de informes de soporte técnico realizado			1			1			1			1	Implementación de las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Eficiencia operacional
CZSG-11	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar el presupuesto de la unidad desconcentrada	Presupuesto ejecutado	5%	Porcentaje de presupuesto ejecutado	25%	25%	25%	50%	50%	50%	75%	75%	75%	100%	100%	100%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Ejecución Presupuestaria

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CZSG-12	Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Efectuar pagos y recaudar valores	Cartera vencida recuperada	6%	Porcentaje de cartera cobrada	82%	82%	82%	83%	85%	85%	88%	88%	88%	91%	91%	91%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZSG-13	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Administrar activos fijos y la bodega de materiales y suministros	Activos fijos, materiales y suministros entregados oportunamente	3%	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas, materiales y suministros)	90%	90%	90%	95%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	95%	95%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZSG-14	Incrementar la eficacia en la gestión administrativa MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestionar la contratación pública	Procesos de ínfima cuantía contratados	3%	Porcentaje de procesos contratados en los plazos establecidos	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CZSG-15	Incrementar la eficacia en la gestión telecomunicativa de Atención a los Requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de los procedimientos y herramientas de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones, definidos por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	Gestión de Apoyo en Territorio	Gestión de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones en Territorio	Requerimientos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones atendidos	6%	Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento	80%	82%	82%	83%	85%	85%	87%	87%	87%	90%	90%	90%	Optimizar y automatizar el proceso de atención a los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	PARÁMETRO DE MEDICIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CPDG-1	Incrementar la eficacia de la gestión de la planificación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de herramientas de trabajo y documentos referentes a la planificación institucional, seguimiento y evaluación al cumplimiento de planes, proyectos, y otros.	Gestión estratégica y de planificación	Gestión de la Planificación e Inversión	Plan estratégico institucional Plan operativo anual Plan anual de inversión Plan de Riesgos aprobados	18%	Número de planes aprobados por la máxima autoridad							1	2		2			Elaboración de procedimientos para la gestión de proyectos de gasto corriente y de inversión Elaboración de procedimiento para la gestión de riesgos a la Planificación institucional	Eficiencia operacional
CPDG-2	Incrementar la eficacia de la gestión de la planificación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de herramientas de trabajo y documentos referentes a la planificación institucional, seguimiento y evaluación al cumplimiento de planes, proyectos, y otros.	Gestión estratégica y de planificación	Gestión de Seguimiento y Evaluación	Informe consolidado de ejecución, monitoreo, seguimiento y evaluación de los planes estratégico, operativo anual y los riesgos, enviado al coordinador	18%	Número de informes			1			1			1			1	Elaboración de procedimientos para la gestión de proyectos de gasto corriente y de inversión Elaboración procedimiento para la gestión de riesgos a la Planificación institucional Elaboración para actualizar las líneas de actividades presupuestadas Elaboración de procedimiento para el seguimiento de recomendaciones y resoluciones	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATEGICO
CPOS-3	Incrementar la eficacia de la gestión de la planificación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de herramientas de trabajo y documentos referentes a la planificación institucional, seguimiento y evaluación al cumplimiento de planes, proyectos, y otros	Gestión estratégica y de planificación	Gestión de la Planificación e Inversión	Informe consolidado de ejecución, monitoreo, seguimiento y evaluación de las líneas de gastos de actividades presupuestadas e ingresos, enviado al coordinador	9%	Número de informes			1			1			1			1	Elaboración de procedimientos para la gestión de proyectos de gasto corriente y de inversión. Elaboración procedimiento para la gestión de riesgos a la Planificación Institucional. Elaboración para actualizar las líneas de actividades presupuestadas. Elaboración de procedimiento para el seguimiento de recomendaciones y resoluciones	Eficiencia operacional
CPOS-4	Incrementar la eficacia de la gestión de la planificación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de herramientas de trabajo y documentos referentes a la planificación institucional, seguimiento y evaluación al cumplimiento de planes, proyectos, y otros	Gestión estratégica y de planificación	Gestión de la Planificación e Inversión	Porcentaje de ejecución del portafolio de proyectos	9%	Número de informes			1			1			1			1	Implementación del Proceso automatizado de certificación y modificación presupuestaria y el seguimiento por línea de gasto	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CPDS-3	Incrementar la eficacia de la gestión de la planificación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de herramientas de trabajo y documentos referentes a la planificación institucional, seguimiento y evaluación al cumplimiento de planes, proyectos, y otros.	Gestión estratégica y de planificación	Gestión de la Planificación e Inversión	Informe de ajustes a la Planificación y Presupuesto Institucional, enviado al coordinador	5%	Número de informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Elaboración de procedimientos para la gestión de proyectos de gasto corriente y de inversión. Elaboración procedimiento para la gestión de riesgos a la Planificación Institucional. Elaboración para actualizar las líneas de actividades presupuestadas.	Eficiencia operacional
CPDS-4	Incrementar la eficacia de la gestión de la planificación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de herramientas de trabajo y documentos referentes a la planificación institucional, seguimiento y evaluación al cumplimiento de planes, proyectos, y otros.	Gestión estratégica y de planificación	Gestión de la Planificación e Inversión	Informe consolidado de ejecución, monitoreo, seguimiento y evaluación de proyectos de inversión y gasto corriente, enviado al coordinador	5%	Número de informes			1			1			1			1	Elaboración de procedimientos para la gestión de proyectos de gasto corriente y de inversión. Elaboración procedimiento para la gestión de riesgos a la Planificación Institucional. Elaboración para actualizar las líneas de actividades presupuestadas. Elaboración de procedimiento para el seguimiento de recomendaciones y resoluciones.	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	EDICIÓN DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
OPOS-7	Incrementar la eficacia de la gestión de la planificación institucional MEDIante el desarrollo y ejecución de herramientas de trabajo y documentos referentes a la planificación institucional, seguimiento y evaluación al cumplimiento de planes, proyectos, y otros	Gestión estratégica y de planificación	Gestión de la Planificación e Inversión	Porcentaje de ejecución presupuestaria de la Inversión	5%	Número de informes			1			1			1			1	Automatización del proceso de seguimiento de la gestión del portafolio de programas y proyectos de ARCOTEL	Eficacia operacional
OPOS-8	Incrementar la eficacia de la gestión de la planificación institucional MEDIante el desarrollo y ejecución de herramientas de trabajo y documentos referentes a la planificación institucional, seguimiento y evaluación al cumplimiento de planes, proyectos, y otros	Gestión estratégica y de planificación	Gestión de la Planificación e Inversión	Informe consolidado de ejecución, monitoreo, seguimiento y evaluación de instituciones y recomendaciones, enviado al coordinador	10%	Número de informes			1			1			1			1	Elaboración de procedimientos para la gestión de proyectos de gasto corriente y de inversión. Elaboración procedimiento para la gestión de riesgos a la Planificación Institucional. Elaboración para actualizar las líneas de actividades presupuestadas. Elaboración de procedimiento para el seguimiento de recomendaciones y resoluciones	Eficacia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CPDS-9	Incrementar la eficacia de la gestión de la planificación institucional MEDIANTE el desarrollo y ejecución de herramientas de trabajo y documentos referentes a la planificación institucional, seguimiento y evaluación al cumplimiento de planes, proyectos, y otros.	Gestión estratégica y de planificación	Gestión de Seguimiento y Evaluación	Información de GPR reportada oportunamente con calidad	15%	Porcentaje de información de la información reportada en la herramienta GPR con errores	0%	0%	6%	16%	24%	32%	40%	48%	56%	64%	72%	80%	Capacitación a los encargados de ingresar la información en la herramienta de GPR	Eficiencia operacional
CPDP-1	Incrementar la Gestión por Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional MEDIANTE el levantamiento y documentación de los procesos sustantivos de la ARCOTEL de acuerdo a la matriz de priorización aprobada por la autoridad competente	Gestión Estratégica y de Planificación	Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Seguridad de la Información	Informe de diagnóstico sobre la situación actual y deseada de la institución en relación a la gestión de los procesos, servicios y seguridad de la información	20%	Porcentaje de procesos sustantivos priorizados levantados						70%						100%	Levantamiento y documentación de los procesos sustantivos de la ARCOTEL de acuerdo a la matriz de priorización aprobada por la autoridad competente	Eficiencia operacional
CPDP-2	Incrementar la Gestión por Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional MEDIANTE el levantamiento y documentación de los procesos sustantivos de la ARCOTEL de acuerdo a la matriz de priorización aprobada por la autoridad competente	Gestión Estratégica y de Planificación	Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Seguridad de la Información	Manual de procesos institucional	20%	Porcentaje de procesos levantados y documentados						70%						100%	Levantar y documentar los procesos internos para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de la ARCOTEL	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CPDP-3	Incrementar la Gestión por Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional MEDIANTE el levantamiento y documentación de los procesos sustantivos de la ARCOTEL de acuerdo a la matriz de priorización aprobada por la autoridad competente	Gestión Estratégica y de Planificación	Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Seguridad de la Información	Informes del avance de la implementación de los modelos de gestión de servicios, administración por procesos y mejoramiento de calidad, en cada uno de los niveles de la institución.	20%	Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión de Calidad						70%						100%	Levantar y documentar los procesos internos para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de la ARCOTEL.	Eficiencia operacional
CPDP-4	Incrementar la Gestión por Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional MEDIANTE el levantamiento y documentación de los procesos sustantivos de la ARCOTEL de acuerdo a la matriz de priorización aprobada por la autoridad competente	Gestión Estratégica y de Planificación	Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Seguridad de la Información.	Informes de canalización de denuncias, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones que deben realizar los ciudadanos por prestación de servicios institucionales.	20%	Porcentaje de satisfacción de los servicios recibidos						70%						100%	Optimizar y automatizar el proceso de atención a los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.	Eficiencia operacional
CPDP-1	Incrementar la Gestión por Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional MEDIANTE el levantamiento y documentación de los procesos sustantivos de la ARCOTEL de acuerdo a la matriz de priorización aprobada por la autoridad competente	Gestión Estratégica y de Planificación	Gestión de cambio y cultura organizacional	Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo relacionadas con cambio y cultura organizacional.	20%	Número de casos de servicios mejorados						1						2	Levantamiento y documentación de los procesos sustantivos de la ARCOTEL de acuerdo a la matriz de priorización aprobada por la autoridad competente	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	[illegible] DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CPOT-1	Incrementar el número de políticas y procedimientos de tecnologías de la información y comunicación para la administración y mantenimiento de los recursos e infraestructura tecnológica MEDIANTE la elaboración e implementación de un Plan Informático Estratégico y un Plan de Continuidad, Contingencia y Recuperación de Desastres.	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de Planificación Informática y Aseguramiento de la Calidad	Propuesta de Plan Estratégico Informático. Propuesta de Plan de Continuidad, Contingencia y Recuperación de Desastres	20%	Porcentaje de cumplimiento de la Planificación Informática en el plazo establecido			80%			82%			82%			82%	Implementación de un Plan Informático Estratégico y un Plan de Continuidad, Contingencia y Recuperación de Desastres.	Eficiencia operacional
CPOT-2	Incrementar la disponibilidad de los servicios informáticos en el ámbito de la gestión de infraestructura MEDIANTE el monitoreo de las plataformas de servidores, la aplicación de mantenimiento correctivo y la implementación de un Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos de los centros de procesamiento de datos institucionales	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de la Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática	Plan anual de mantenimiento preventivo de ampliación de infraestructura del data center, software base y computadoras.	30%	Porcentaje de disponibilidad de servicios informáticos de infraestructura Tecnológica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Implementación de un Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos de los centros de procesamiento de datos institucionales	Eficiencia operacional
CPOT-3	Incrementar el número de proyectos de implementación de nuevos módulos y aplicaciones de software ejecutados de forma oportuna MEDIANTE la implementación de metodologías y estándares para el desarrollo de software	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de Desarrollo de Aplicaciones	Informes de gestión de casos o producción de los sistemas informáticos desarrollados, proyectos informáticos, y seguimiento y control de incidentes de las aplicaciones, sistemas informáticos desarrollados, adquiridos o arrendados	30%	Porcentaje de proyectos de implementación de nuevos módulos o aplicaciones de software ejecutados en el tiempo esperado			25%			50%			75%			80%	Implementación de metodologías y estándares para el desarrollo de software	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CPDT-4	Incrementar el índice de satisfacción de los usuarios internos MEDIANTE la medición del desempeño de los procesos, de la ejecución de los proyectos y acuerdos de los niveles de servicios de los sistemas informáticos, así como de la implementación de ITIL para la CPDT.	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de Planificación Informática y Aseguramiento de la Calidad	Informe de medición del desempeño de los procesos, de la ejecución de los proyectos y acuerdos de los niveles de servicios de los sistemas informáticos	10%	Índice de satisfacción del usuario interno			87%			87%			90%			93%	Implementación de ITIL para la CPDT	Eficiencia operacional
CPDT-5	Incrementar el número de tickets de soporte técnico atendidos y cerrados oportunamente MEDIANTE la incorporación de mejoras en los procesos operativos relacionados con la gestión de soporte a usuario.	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de Soporte Técnico Interno	Informe del servicio de mesa de ayuda y punto único de contacto del soporte interno. Informes de incidentes atribuidos al soporte de servicios de TI y escalados a otros niveles para atención Registro de requerimientos, aprobaciones, asignaciones, renovaciones de cuenta y perfiles, prioridades, escalados y cierre/seguimiento atendidos.	10%	Porcentaje de tickets de soporte cerrados			82%			85%			87%			93%	Implementación de mejoras en los procesos operativos relacionados con la gestión de soporte a usuario	Eficiencia operacional
CPDT-6	Incrementar el índice de satisfacción de los usuarios internos MEDIANTE la medición del desempeño de los procesos, de la ejecución de los proyectos y acuerdos de los niveles de servicios de los sistemas informáticos, así como de la implementación de ITIL para la CPDT.	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión de Planificación Informática y Aseguramiento de la Calidad	Informe de ejecución del Plan Estratégico Informático.	10%	Porcentaje de cumplimiento del Plan integrado de gestión informática			85%			85%			90%			95%	Diseño e implementación del plan integrado de gestión informática	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CJOP-1	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrimonio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva	Gestión Jurídica	Gestión de Coactivas	Emitir autos de pago y citar a los deudores	15%	Porcentaje de procedimientos iniciados para el cobro por la vía coactiva	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Levantamiento de procesos de la Dirección de Patrimonio y Coactiva	Eficiencia operacional
CJOP-2	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrimonio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva	Gestión Jurídica	Gestión de Coactivas	Emitir autos de pago y citar a los deudores	15%	Porcentaje de citaciones de autos de pago emitidos	70	70	70	70	70	80	80	80	80	80	80	80	Levantamiento de procesos de la Dirección de Patrimonio y Coactiva	Eficiencia operacional
CJOP-3	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrimonio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva	Gestión Jurídica	Gestión de Coactivas	Dictar medidas cautelares para recuperar los valores adeudados	10%	Porcentaje de juicios con medidas cautelares emitidas	85	85	85	87	87	88	90	90	90	90	90	90	Levantamiento de procesos de la Dirección de Patrimonio y Coactiva	Eficiencia operacional
CJOP-4	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrimonio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva	Gestión Jurídica	Gestión de Coactivas	Reportes e informes	5%	Porcentaje de procesos coactivos, de registro de autos de pago, de citaciones, de inventario de procesos coactivos	85	85	85	85	85	90	90	90	90	90	90	90	Levantamiento de procesos de la Dirección de Patrimonio y Coactiva	Eficiencia operacional
CJOP-5	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrimonio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva	Gestión Jurídica	Gestión de Patrocinio	Elaborar demandas y contestación a demandas	35%	Porcentaje de juicios y acciones sustanciadas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Levantamiento de procesos de la Dirección de Patrimonio y Coactiva	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTOS ASOCIADOS	OBJETIVO ESTRATEGICO
CJDP-6	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva	Gestión Jurídica	Gestión de Patrocinio	Informar sobre el estado de procesos y acciones judiciales	5%	Porcentaje de procesos catastrados	60%	60%	60%	65%	60%	60%	70%	70%	75%	80%	85%	85%	Contratación de un equipo de profesionales en derecho que asesoren y patrocinen a la ARCOTEL sobre demandas y levantamiento de procesos de la Dirección de Patrocinio	Eficiencia operacional
CJDP-7	Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de patrocinio	Gestión Jurídica	Gestión de Patrocinio	Defensa judicial y asesoramiento sobre alternativas de solución de conflictos	15%	Porcentaje de respuesta de alternativas de solución de conflictos	70%	70%	70%	75%	75%	75%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Contratación de un equipo de profesionales en derecho que asesoren y patrocinen a la ARCOTEL sobre demandas y levantamiento de procesos de la Dirección de Patrocinio	Eficiencia operacional
CJDA-1	INCREMENTAR la gestión de asesoría jurídica MEDIANTE la optimización del proceso	Gestión Jurídica	Gestión de Asesoría Jurídica	Informes Jurídicos	40%	Porcentaje de pedidos atendidos en 30 días calendario	80%	80%	80%	85%	85%	85%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	Levantamiento de procesos de la Dirección de Asesoría Jurídica	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CJDA-2	INCREMENTAR la gestión de asesoría jurídica MEDIANTE la optimización del proceso	Gestión Jurídica	Gestión de Asesoría Jurídica	Criterios Jurídicos	50%	Porcentaje de pedidos atendidos en 30 días calendario	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Levantamiento de procesos de la Dirección de Asesoría Jurídica	Eficiencia operacional
CJDA-3	INCREMENTAR la gestión de asesoría jurídica MEDIANTE la optimización del proceso	Gestión Jurídica	Gestión de Asesoría Jurídica	Propuestas	10%	Porcentaje de pedidos atendidos en 60 días calendario	80%	80%	80%	85%	85%	85%	80%	80%	80%	85%	85%	85%	Levantamiento de procesos de la Dirección de Asesoría Jurídica	Eficiencia operacional
CJDA-1	Incrementar la gestión jurídica en la planificación, organización y control de la sustanciación de los reclamos o recursos administrativos, MEDIANTE el cumplimiento de la normativa legal vigente	Gestión Jurídica	Gestión de Impugnaciones	Propuestas de Resolución	50%	Porcentaje de propuestas de resolución emitidas dentro del plazo legal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Aplicación informática para la gestión y administración del catastro de reclamos o recursos administrativos (se realizará en conjunto con la CPDT)	Eficiencia operacional
CJDA-2	Incrementar la gestión jurídica en la planificación, organización y control de la sustanciación de los reclamos o recursos administrativos, MEDIANTE el cumplimiento de la normativa legal vigente	Gestión Jurídica	Gestión de Impugnaciones	Informes Jurídicos	40%	Porcentaje de informes jurídicos elevados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Aplicación informática para la gestión y administración del catastro de reclamos o recursos administrativos (se realizará en conjunto con la CPDT)	Eficiencia operacional
CJDA-3	Incrementar la gestión jurídica en la planificación, organización y control de la sustanciación de los reclamos o recursos administrativos, MEDIANTE el cumplimiento de la normativa legal vigente	Gestión Jurídica	Gestión de Impugnaciones	Providencias	10%	Porcentaje de providencias emitidas dentro de los plazos establecidos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Aplicación informática para la gestión y administración del catastro de reclamos o recursos administrativos (se realizará en conjunto con la CPDT)	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CADT-1	Incrementar la eficacia de la gestión de la Dirección de Talento Humano MEDIANTE el seguimiento continuo de la ejecución y el cumplimiento de los planes anuales de: Capacitación, Seguridad y Salud Ocupacional, Bienestar Social y del Talento Humano.	Gestión de Talento Humano	Gestión de Administración del Talento Humano y Remuneraciones	Informe de Ejecución del Plan de capacitación	10%	Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación, implementado			15%			40%			55%			90%	1. Diseño e implementación de un Plan de Capacitación especializado y de desarrollo de competencias para los servidores de la ARCOTEL.	Talento Humano
CADT-2	Incrementar la eficacia de la gestión de la Dirección de Talento Humano MEDIANTE el seguimiento continuo de la ejecución y el cumplimiento de los planes anuales de: Capacitación, Seguridad y Salud Ocupacional, Bienestar Social y del Talento Humano.	Gestión de Talento Humano	Gestión de Administración del Talento Humano y Remuneraciones	Informe de Ejecución del Plan de capacitación	10%	Porcentaje de servidores capacitados			15%			40%			55%			90%	1. Diseño e implementación de un Plan de Capacitación especializado y de desarrollo de competencias para los servidores de la ARCOTEL.	Talento Humano
CADT-3	Incrementar la eficacia de la gestión de la Dirección de Talento Humano MEDIANTE el seguimiento continuo de la ejecución y el cumplimiento de los planes anuales de: Capacitación, Seguridad y Salud Ocupacional, Bienestar Social y del Talento Humano.	Gestión de Talento Humano	Gestión de Administración del Talento Humano y Remuneraciones	Acción de personal o Contrato de servicios ocasionales	10%	Índice de rotación del nivel operativo			2%			2%			2%			2%	Elaboración e implementación del Plan de Talento Humano	Talento Humano
CADT-4	Incrementar la eficacia de la gestión de la Dirección de Talento Humano MEDIANTE el seguimiento continuo de la ejecución y el cumplimiento de los planes anuales de: Capacitación, Seguridad y Salud Ocupacional, Bienestar Social y del Talento Humano.	Gestión de Talento Humano	Gestión de Administración del Talento Humano y Remuneraciones	Acción de personal o Contrato de servicios ocasionales	10%	Índice de rotación del nivel operativo			2%			2%			2%			2%	Elaboración e implementación del Plan de Talento Humano	Talento Humano

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
GADT-5	Incrementar la eficacia de la gestión de la Dirección de Talento Humano MEDIANTE el seguimiento continuo de la ejecución y el cumplimiento de los planes anuales de Capacitación, Seguridad y Salud Ocupacional, Bienestar Social y del Talento Humano	Gestión de Talento Humano	Gestión de Administración del Talento Humano y Remuneraciones	Informe de ejecución del Plan de Evaluación del Desempeño	10%	Sistema de evaluación de desempeño orientado a resultados, implementado												100%	Analizar la carga laboral en base a actividades para optimizar el uso del talento humano en los procesos	Talento Humano
GADT-6	Incrementar la eficacia de la gestión de la Dirección de Talento Humano MEDIANTE el seguimiento continuo de la ejecución y el cumplimiento de los planes anuales de Capacitación, Seguridad y Salud Ocupacional, Bienestar Social y del Talento Humano	Gestión de Talento Humano	Gestión de Desarrollo Institucional	Propuesta del Plan del Talento Humano Institucional Informes técnicos de creación de puestos, vinculación movimientos, supresión y desvinculación de personal	15%	Porcentaje del cumplimiento del Plan de talento humano			20%			40%			60%			70%	Elaboración e implementación del Plan de Talento Humano	Talento Humano
GADT-7	Incrementar la eficacia de la gestión de la Dirección de Talento Humano MEDIANTE el seguimiento continuo de la ejecución y el cumplimiento de los planes anuales de Capacitación, Seguridad y Salud Ocupacional, Bienestar Social y del Talento Humano	Gestión de Talento Humano	Gestión de Desarrollo Institucional	Propuesta del Plan del Talento Humano Institucional Informes técnicos de creación de puestos, vinculación movimientos, supresión y desvinculación de personal	10%	Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales			4%			4%			4%			4%	Elaboración e implementación del Plan de Talento Humano	Talento Humano
GADT-8	Incrementar la eficacia de la gestión de la Dirección de Talento Humano MEDIANTE el seguimiento continuo de la ejecución y el cumplimiento de los planes anuales de Capacitación, Seguridad y Salud Ocupacional, Bienestar Social y del Talento Humano	Gestión de Talento Humano	Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional	Informe de ejecución del plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución	10%	Porcentaje de ejecución de planes del proceso de SSO			25%			50%			75%			100%	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para la Arcotel - Fase 2	Talento Humano

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CADT-9	Incrementar la eficacia de la gestión de la Dirección de Talento Humano MEDIANTE el seguimiento continuo de la ejecución y el cumplimiento de los planes anuales de Capacitación, Seguridad y Salud Ocupacional, Bienestar Social y del Talento Humano.	Gestión de Talento Humano	Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional	Informe de ejecución del plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución	10%	Porcentaje de satisfacción del cliente interno.			25%			50%			75%			100%	Elaboración e implementación del Plan de fortalecimiento del clima laboral.	Talento Humano
CADA-1	Incrementar la eficiencia y eficacia de la Gestión de la Dirección Administrativa MEDIANTE el empleo de técnicas y procedimientos que optimicen los procesos de compras, provisión de bienes, suministros y materiales y prestación de servicios generales.	Gestión Administrativa	Gestión de Contratación Pública	Plan Anual de Compras ejecutado	50%	Porcentaje de cumplimiento del PAC	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	55%	65%	75%	Optimización de los procesos de compras, provisión de bienes, suministros y materiales y prestación de servicios generales.	Eficiencia operacional
CADA-2	Incrementar la eficiencia y eficacia de la Gestión de la Dirección Administrativa MEDIANTE el empleo de técnicas y procedimientos que optimicen los procesos de compras, provisión de bienes, suministros y materiales y prestación de servicios generales.	Gestión Administrativa	Gestión de Bienes y Transportes	Inventario de Bienes de larga duración actualizado	25%	Porcentaje de actualización del inventario de bienes de larga duración			100%			100%			100%			100%	Implementación de un sistema informático para el alta, manejo y control de los bienes de larga duración y sujetos a control administrativo.	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CADA-1	Incrementar la eficiencia y eficacia de la Gestión de la Dirección Administrativa MEDIANTE el empleo de técnicas y procedimientos que optimicen los procesos de compras, provisión de bienes, suministros y materiales y prestación de servicios generales.	Gestión Administrativa	Gestión de Servicios Generales	Plan de mantenimiento de infraestructura ejecutado	25%	Porcentaje de ejecución del Plan de Mantenimiento de la infraestructura	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Optimización de los procesos de bienes y servicios generales	Eficiencia operacional
CADF-1	Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que facilitan la Gestión Financiera Institucional	Gestión Financiera	Presupuesto	Presupuesto de Gasto Corriente ejecutado	15%	Porcentaje de ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	8%	13%	21%	29%	37%	45%	53%	61%	69%	77%	85%	93%		Ejecución Presupuestaria
CADF-2	Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que facilitan la Gestión Financiera Institucional	Gestión Financiera	Presupuesto	Presupuesto de Inversión ejecutado	10%	Porcentaje de ejecución presupuestaria - Inversión	0%	0%	0%	11%	22%	33%	44%	55%	66%	77%	88%	100%		Ejecución Presupuestaria
CADF-3	Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que facilitan la Gestión Financiera Institucional	Gestión Financiera	Contabilidad	Declaraciones Tributarias realizadas	5%	Declaraciones Tributarias SRI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Ejecución Presupuestaria
CADF-4	Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que facilitan la Gestión Financiera Institucional	Gestión Financiera	Gestión de Cobranzas	Cartera vencida a diciembre (año anterior) recuperada	10%	Porcentaje de cartera vencida a diciembre (año anterior) recuperada	0%	0%	10%	13%	15%	25%	35%	45%	55%	65%	75%	80%		Ejecución Presupuestaria

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	NOMBRE PROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACION DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATEGICO
CADF-5	Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que facilitan la Gestión Financiera institucional	Gestión Financiera	Gestión de Cobranzas	Cartera vencida contener recuperada	30%	Porcentaje de cartera vencida contenida recuperada			34.00%			33.00%			32.00%			31.00%		Ejecución Presupuestaria
CADF-6	Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que facilitan la Gestión Financiera institucional	Gestión Financiera	Presupuesto	Ingresos recaudados	30%	Porcentaje de ingresos recaudados	4%	90%	35%	55%	52%	51%	62%	60%	71%	74%	78%	80%		Ejecución Presupuestaria
DAI-1	Incrementar la gestión aseguramiento a través del control posterior interno MEDIANTE la realización de exámenes especiales		Control posterior interno	Informes de exámenes especiales	15%	Porcentaje de informes remitidos para aprobación de exámenes planificados			100%		100%			100%				100%		Ejecución Presupuestaria
DAI-2	Incrementar la gestión de atención a los requerimientos imprevistos de exámenes especiales por parte de las autoridades de la ARCOTEL y de la Contraloría General del Estado		Control posterior interno	Informes de exámenes especiales	15%	Porcentaje de informes remitidos para aprobación de exámenes imprevistos autorizados			25%		25%			25%				25%		Ejecución Presupuestaria
DAI-3	Incrementar la gestión de consulta a través de atención requerida, observaciones, verificaciones preliminares, consulas, asesorías y seguimiento al cumplimiento de recomendaciones		Asesoría en el ámbito del control interno	Informes de las actividades complementarias	10%	Porcentaje de informes de actividades complementarias realizadas			25%		25%			25%				25%		Ejecución Presupuestaria

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
DECS-1	Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL	Gestión de Comunicación Social	Gestión de Comunicación Interna	Visitantes que acceden a la web	14%	Número de visitantes en la web	30721	30721	30721	30721	30721	30721	30721	30721	30721	30721	30721	30721	Informes de ejecución post campaña con indicadores de alcance, frecuencia, TRP's	Eficiencia operacional
DECS-2	Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL	Gestión de Comunicación Social	Gestión de Comunicación Interna	Seguidores en twitter	14%	Número de seguidores en twitter	833	833	833	833	833	833	833	833	833	833	833	833	Informes de cobertura mediática crisis y prospectiva de escenarios, talleres, eventos de las actividades de las autoridades, funcionarios y servidores de la institución.	Eficiencia operacional
DECS-3	Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL	Gestión de Comunicación Social	Gestión de Comunicación Interna	Likes en Facebook	14%	Número de likes en Facebook	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	Informes de cobertura mediática crisis y prospectiva de escenarios, talleres, eventos de las actividades de las autoridades, funcionarios y servidores de la institución.	Eficiencia operacional
DECS-4	Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL	Gestión de Comunicación Social	Gestión de Comunicación Interna	Capacitaciones sobre temas de la ARCOTEL y Ley Orgánica de Telecomunicaciones	8%	Número de ciudadanos capacitados	2083	2083	2083	2083	2083	2083	2083	2083	2083	2083	2083	2083	Planes, programas, proyectos de comunicación, imagen corporativa y relaciones públicas e informes de ejecución y avance.	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
DECS-5	Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL	Gestión de Comunicación Social	Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa	Monitoreo de medios enviados a los NJR, con el resumen correspondiente de cada una	12%	Número de monitoreo de medios	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Reportes diarios de revisiones de prensa, análisis de tendencias mediáticas y escenarios	Eficiencia operacional
DECS-6	Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL	Gestión de Comunicación Social	Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa	Campañas internas y externas realizadas a través de medios alternativos (redes)	14%	Número de campañas internas y externas realizadas	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Campañas al aire (informativas, marketing, radiales, etc.)	Eficiencia operacional
DECS-7	Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL	Gestión de Comunicación Social	Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa	Número de boletines enviados a medios de comunicación o socializados a través de la web, intranet y redes sociales	14%	Número de boletines enviados	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	Informe de difusión de la gestión institucional en los medios y redes sociales	Eficiencia operacional
DECS-8	Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL	Gestión de Comunicación Social	Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa	Posicionamiento de marca a partir de la recordación de la ARCOTEL por parte de los ciudadanos (evaluación del programa ARCOTEL informa)	12%	Porcentaje de implementación del Plan de Posicionamiento de la ARCOTEL. Número de personas que han visto el programa ARCOTEL informa a través de YouTube	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe de estrategias y identificación de medios de comunicación (ATL)	Eficiencia operacional
CTRP-1	Incrementar la eficacia del Registro Público y actualizar toda modificación técnica o administrativa de los títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico, de los servicios y redes de telecomunicaciones MEDIANTE la aplicación de un procedimiento para cumplir con el registro de conformidad a la normativa vigente	Gestión de Registro Público	Administración del Registro Público	Registros de información en el sistema SIRATV. Títulos habilitados. Archivos digitales. Memorandos	40%	Porcentaje de Trámites registrados en el bridge establecido en el SIRATV	93%	93%	94%	94%	95%	95%	96%	96%	97%	97%	98%	98%	Aplicar de un procedimiento para cumplir con el registro de conformidad a la normativa vigente	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	SUBPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
CTRP-2	Incrementar la eficacia del Registro Público y actualizar toda modificación técnica o administrativa de los títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico, de los servicios y redes de telecomunicaciones MEDIANTE la aplicación de un procedimiento para cumplir con el registro de conformidad a la normativa vigente	Gestión de Registro Público	Administración del Registro Público	Registros de información en el Sistema SACOF. Trámites codificados. Archivos digitales. Memorandos	40%	Porcentaje de Trámites registrados en el tiempo establecido en el SACOF	93%	93%	94%	94%	95%	95%	96%	96%	97%	97%	98%	98%	Aplicar de un procedimiento para cumplir con el registro de conformidad a la normativa vigente	Eficiencia operacional
CTRP-3	Incrementar la eficacia del Registro Público y actualizar toda modificación técnica o administrativa de los títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico, de los servicios y redes de telecomunicaciones MEDIANTE la aplicación de un procedimiento para cumplir con el registro de conformidad a la normativa vigente	Gestión de Registro Público	Administración del Registro Público	Registros información en el Sistema GUIPUR. Trámites codificados. Archivos digitales. Memorandos. Hoja de Ruta	20%	Porcentaje de Trámites registrados en el tiempo establecido en el GUIPUR	93%	93%	94%	94%	95%	95%	96%	96%	97%	97%	98%	98%	Aplicar de un procedimiento para cumplir con el registro de conformidad a la normativa vigente	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATEGICO
DEAC-1	Incrementar la gestión, ejecución y supervisión de la atención a los requerimientos (solicitudes de información, reclamos, denuncias, sugerencias) presentados por los abonados, clientes, usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión en el ámbito nacional MEDIANTE una implementación de procesos que aseguren la atención con excelencia.	Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	Informes mensuales, trimestrales y anuales de la gestión de los requerimientos presentados por los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.	50%	Porcentaje de requerimientos resueltos en los tiempos establecidos			90%			80%			85%			90%	Manual de Procedimientos e Instructivos de Trabajo de la DEAC	Eficiencia operacional
DEAC-2	Incrementar la gestión, ejecución y supervisión de la atención a los requerimientos (solicitudes de información, reclamos, denuncias, sugerencias) presentados por los abonados, clientes, usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión en el ámbito nacional MEDIANTE una implementación de procesos que aseguren la atención con excelencia.	Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	Informes de Resultados de encuestas de satisfacción y calidad realizadas a los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión	50%	Informe de resultados de encuestas de satisfacción			1										Entrega de resultados de la encuesta del año anterior	Eficiencia operacional
DEDA-1	Incrementar la gestión del sistema documental y archivístico físico y digital para la administración y certificación de la información oficial institucional, MEDIANTE el cumplimiento de políticas, normas legales, reglamentarias y técnicas.	Gestión Documental y Archivo	Gestión Documental	Informe de atención (personalizada y llamadas telefónicas) a clientes internos y externos	25	Porcentaje de solicitudes de información (personalizada y llamadas telefónicas) recibidas y atendidas o direccionadas a la Unidad Administrativa competente por falta de información de la DEDA.	83%	83%	83%	87%	87%	87%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Implementar un procedimiento de conformidad a la legislación vigente	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
DEDA-1	Incrementar la gestión del sistema documental y archivístico físico y digital para la administración y certificación de la información oficial institucional, MEDIANTE el cumplimiento de políticas, normas legales, reglamentarias y técnicas	Gestión Documental y Archivo	Gestión Documental	Trámites recibidos y tramitados	15	Porcentaje de trámites recibidos y enviados en el tiempo establecido	80%	80%	85%	85%	90%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	95%	Implementar un procedimiento de conformidad a la legislación vigente	Eficiencia operacional
DEDA-2	Incrementar la gestión del sistema documental y archivístico físico y digital para la administración y certificación de la información oficial institucional, MEDIANTE el cumplimiento de políticas, normas legales, reglamentarias y técnicas	Gestión Documental y Archivo	Gestión Documental	Registro para el control de entrega de la correspondencia externa oficial	10	Porcentaje de correspondencia recibida y enviada a través del Courier o Pdf diariamente	90%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	95%	99%	99%	99%	99%	Implementar un procedimiento de conformidad a la legislación vigente	Eficiencia operacional
DEDA-3	Incrementar la gestión del sistema documental y archivístico físico y digital para la administración y certificación de la información oficial institucional, MEDIANTE el cumplimiento de políticas, normas legales, reglamentarias y técnicas	Gestión Documental y Archivo	Gestión Documental	Comunicaciones por atención a reclamos y denuncias que puedan proveer de los diferentes organismos de control, de administración de justicia y de los entes.	10	Porcentaje de peticiones y comunicaciones atendidas en el tiempo establecido	80%	80%	80%	80%	90%	90%	90%	90%	95%	98%	98%	98%	Implementar un procedimiento de conformidad a la legislación vigente	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATEGICO
DEDA-4	Incrementar la gestión del sistema documental y archivístico físico y digital para la administración y certificación de la información oficial institucional, MEDIANTE el cumplimiento de políticas, normas legales, reglamentarias y técnicas.	Gestión Documental y Archivo	Gestión Documental	Registro de archivos digitales y físico almacenados	10	Porcentaje de expedientes actualizados en el tiempo establecido	90%	90%	90%	90%	92%	92%	92%	92%	97%	97%	97%	97%	Implementar un procedimiento de conformidad a la legislación vigente	Eficiencia operacional
DEDA-5	Incrementar la gestión del sistema documental y archivístico físico y digital para la administración y certificación de la información oficial institucional, MEDIANTE el cumplimiento de políticas, normas legales, reglamentarias y técnicas.	Gestión Documental y Archivo	Gestión Documental	Documentos prestados y recuperados	10	Porcentaje de documentos prestados y recuperados en el tiempo establecido	87%	87%	87%	90%	90%	90%	94%	94%	94%	95%	95%	95%	Implementar un procedimiento de conformidad a la legislación vigente	Eficiencia operacional
DEDA-6	Incrementar la gestión del sistema documental y archivístico físico y digital para la administración y certificación de la información oficial institucional, MEDIANTE el cumplimiento de políticas, normas legales, reglamentarias y técnicas.	Gestión Documental y Archivo	Gestión Documental	Certificaciones suscritas	10	Porcentaje de certificados atendidos en el tiempo establecido, el tiempo de medición del indicador, se contará a partir de que la DEDA cuente con toda la información suministrada por las Unidades administrativas para el efecto	90%	90%	90%	90%	94%	94%	94%	94%	97%	97%	97%	97%	Implementar un procedimiento de conformidad a la legislación vigente	Eficiencia operacional

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO OPERATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	MACROPROCESO	PROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO	PONDERACIÓN DEL PRODUCTO	INDICADOR DE GESTIÓN	META - ENE	META - FEB	META - MAR	META - ABR	META - MAY	META - JUN	META - JUL	META - AGO	META - SEP	META - OCT	META - NOV	META - DIC	PROYECTO ASOCIADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
DEDA-7	Incrementar la gestión del sistema documental y archivístico físico y digital para la administración y certificación de la información integral institucional, MEDIANTE el cumplimiento de políticas, normas legales, reglamentarias e internas	Gestión Documental y Archivo	Gestión Documental	Actos de las notificaciones inherentes a Resoluciones y actos administrativos de la ARCOTEL, excepto aquellos emitidos por el Directorio	10	Notificaciones archivadas en plazos establecidos	82%	82%	82%	83%	83%	83%	85%	85%	90%	90%	90%	95%	Implementar un procedimiento de conformidad a la legislación vigente	Eficiencia operacional

Número de Objetivos Operativos: 129

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Patricio Guerrero L. **DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**	Ing. Diego Méndez C. **COORDINADOR GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA**	Ing. Ana Vanessa Proaño de la Torre **DIRECTORA EJECUTIVA DE ARCOTEL**

530702	Arrendamiento y Licencias de Uso de Paquetes Informáticos	102,108.00
530704	Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistemas Informáticos	159,902.00
530801	Alimentos y Bebidas	4,281.00
530802	Vestuario-Lencerías-Prendas de Protección y Accesorios para Uniformes	7,006.00
530803	Combustibles y Lubricantes	58,155.00
530804	Materiales de Oficina	36,662.00
530805	Materiales de Aseo	23,212.00
530807	Materiales de Impresión-Fotografía-Reproducción	133,414.00
530811	Insumos-Bienes-Materiales y Suministros para la Construcción	6,742.00
530813	Repuestos y Accesorios	48,954.00
	Total de Bienes y Servicios de Consumo	**5,110,574.00**
Item	**Descripción**	**Valor ($)**
	Otros Gastos Corrientes	
570102	Tasas Generales- Impuestos-Contribuciones	16,829.00
570201	Seguros	478,324.00
570206	Costas Judiciales Tramites Notariales y Legalización de Documentos	3,132.00
	Total Otros Gastos Corrientes	**498,285.00**
	Transferencias y Donaciones Corrientes	
580209	A Jubilados Patronales	98,862.00
	Total Transferencias y Donaciones Corrientes	**98,862.00**
	Bienes y Servicios para Inversión	
730704	Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistemas Informáticos	8,791.60
	Total de Bienes y Servicios para Inversión	**8,791.60**
	Bienes de larga duración	
840104	Maquinarias y Equipos (Bienes de Larga Duración	264,912.55
840107	Equipos-Sistemas y Paquetes Informáticos	121,728.00
	Total de Bienes de Larga Duración	**386,640.55**
	TOTAL (090) AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES	**21,642,346.15**

TABLA 4: Distribución del Presupuesto por Ítem, Grupo y Valor
Fuente: Informe de Proforma Presupuestaria 2017
Elaborado: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

ANEXO 2:

PRESUPUESTO PRORROGADO 2017 ASIGNADO POR EL MINISTERIO DE FINANZA

Ítem	Descripción	Valor ($)
	Gastos en Personal	
510105	Remuneraciones Unificadas	9,680,783.00
510106	Salarios Unificados	585,007.00
510203	Decimotercer Sueldo	972,300.00
510204	Decimocuarto Sueldo	207,798.00
510502	Remuneración Unificada para Pasantes e Internos Rotativos de la Salud	72,216.00
510509	Horas Extraordinarias y Suplementarias	12,843.00
Ítem	**Descripción**	**Valor ($)**
510510	Servicios Personales por Contrato	1,821,173.00
510512	Subrogación	18,368.00
510513	Encargos	11,965.00
510601	Aporte Patronal	1,192,266.00
510602	Fondo de Reserva	964,474.00
	Total Gastos en Personal	**15,539,193.00**
	Bienes y Servicios de Consumo	
530101	Agua Potable	14,834.00
530104	Energía Eléctrica	225,648.00
530105	Telecomunicaciones	480,532.00
530106	Servicio de Correo	62,899.00
530201	Transporte de Personal	86,400.00
530203	Almacenamiento-Embalaje-Envase y Recarga de Extintores	1,080.00
530204	Edición-Impresión-Reproducción-Publicaciones	160,994.00
530206	Eventos Públicos y Oficiales	102,743.00
530208	Servicio de Seguridad y Vigilancia	1,069,625.00
530209	Servicio de Aseo-Lavado-Limpieza de las Instalaciones del Sector Público	256,124.00
530217	Servicios de Difusión e Información	1,247.00
530218	Servicios de Publicidad y Propaganda en Medios de Comunicación Masiva	150,623.00
530219	Servicios de Publicidad y Propaganda Usando otros Medios	36,603.00
530230	Digitalización de Información y Datos Públicos	203,304.00
530243	Garantía Extendida de Bienes	41,760.00
530301	Pasajes al Interior	184,403.00
530302	Pasajes al Exterior	148,812.00
530303	Viáticos y Subsistencias en el Interior	193,322.00
530304	Viáticos y Subsistencias en el Exterior	45,000.00
530306	Viatico por Gastos de Residencia	19,116.00
530402	Edificios-Locales-Residencias y Cableado Estructurado	274,423.00
530403	Mobiliarios (Instalación-Mantenimiento y Reparaciones)	3,569.00
530404	Maquinarias y Equipos (Instalación-Mantenimiento y Reparaciones)	189,014.00
530405	Vehículos (Instalación-Mantenimiento y Reparaciones)	84,997.00
530502	Edificios-Locales y Residencias	11,516.00
530504	Maquinarias y Equipos (Arrendamientos)	3,584.00
530603	Servicio de Capacitación	241,799.00
530606	Honorarios por Contratos Civiles de Servicios	43,640.00
530701	Desarrollo-Actualización-Asistencia	192,527.010