

| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP                         |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                 |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                 |                    |
| No.                                                                                                           | Descripción de la unidad                                                                      | Objetivo de la unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Indicador                                                                                                                                                       | Meta cuantificable |
| <b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>                                                                 |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                 |                    |
| 1                                                                                                             | Dirección Ejecutiva DEAR                                                                      | Incrementar la gestión de asesoría de la Dirección Ejecutiva MEDIANTE la elaboración de un modelo de informe para asesores.                                                                                                                                                                                                              | Número de informes presentados por los asesores.                                                                                                                | 4                  |
| 2                                                                                                             | Dirección Ejecutiva DEAR                                                                      | Incrementar la gestión de planificación de la ARCOTEL MEDIANTE definir metodologías para aprobación de planes para regulación, control y administración.                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de reducción de tiempos de aprobación de planes institucionales.                                                                                     | 15%                |
| 3                                                                                                             | Dirección Ejecutiva DEAR                                                                      | Incrementar la gestión de actos administrativos MEDIANTE la socialización del procedimiento a los funcionarios de ARCOTEL.                                                                                                                                                                                                               | Porcentaje de reducción de tiempos para aprobación de resoluciones.                                                                                             | 15%                |
| <b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>                                                        |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                 |                    |
| 4                                                                                                             | Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico CRDE                              | Incrementar la eficiencia de la Regulación del espectro radioeléctrico MEDIANTE la mejorar del proceso de regulación de espectro radioeléctrico.                                                                                                                                                                                         | Número acumulado de propuestas de reglamentos de espectro radioeléctrico presentadas dentro del periodo de medición.                                            | 4                  |
| 5                                                                                                             | Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico CRDE                              | Incrementar la eficiencia de la Regulación del espectro radioeléctrico MEDIANTE la mejorar del proceso de regulación de espectro radioeléctrico.                                                                                                                                                                                         | Número de propuestas de normas técnicas, incluido canalizaciones presentadas dentro del periodo de medición.                                                    | 6                  |
| 6                                                                                                             | Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico CRDE                              | Incrementar la eficiencia de la Regulación del espectro radioeléctrico MEDIANTE la mejorar del proceso de regulación de espectro radioeléctrico.                                                                                                                                                                                         | Número acumulado de informes presentados.                                                                                                                       | 4                  |
| 7                                                                                                             | Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico CRDE                              | Incrementar la eficiencia de la Regulación del espectro radioeléctrico MEDIANTE la mejorar del proceso de regulación de espectro radioeléctrico.                                                                                                                                                                                         | Porcentaje de cumplimiento en la atención de requerimientos de coordinación y de solicitudes de registro dentro del tiempo establecido para el efecto.          | 95%                |
| 8                                                                                                             | Dirección Técnica de Regulación de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones CRDS           | 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.                                                                                                                 | Porcentaje de cumplimiento de hitos de procedimiento interno para elaborar normativa.                                                                           | 80%                |
| 9                                                                                                             | Dirección Técnica de Regulación de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones CRDS           | 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.                                                                                                                                               | Porcentaje de actos administrativos atendidos por la CRDS dentro de los plazos.                                                                                 | 80%                |
| 10                                                                                                            | Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadísticos y de Mercado CRDM                        | 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. | Número de Informes emitidos.                                                                                                                                    | 4                  |
| 11                                                                                                            | Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadísticos y de Mercado CRDM                        | 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. | Porcentaje de informes emitidos en relación a los informes solicitados dentro de los plazos.                                                                    | 100%               |
| 12                                                                                                            | Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadísticos y de Mercado CRDM                        | 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. | Número de boletines emitidos.                                                                                                                                   | 4                  |
| 13                                                                                                            | Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico CTDE                    | 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.                                                                                                                                                | Número de servicios en línea implementados.                                                                                                                     | 4                  |
| 14                                                                                                            | Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico CTDE                    | 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.                                                                                                                                                | Porcentaje de oficios y/o informes para las modificaciones en los tiempos establecidos.                                                                         | 85%                |
| 15                                                                                                            | Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico CTDE                    | 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.                                                                                                                                          | Porcentaje de Expedientes de Títulos Habilitantes de otorgamiento y renovación en los tiempos establecidos.                                                     | 85%                |
| 16                                                                                                            | Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones CTDS | 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.                                                                          | Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos.                       | 85%                |
| 17                                                                                                            | Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones CTDS | 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.                                                                          | Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de renovación de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos.         | 85%                |
| 18                                                                                                            | Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones CTDS | 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.                                                                  | Porcentaje de informes o propuestas de resolución para atender las solicitudes de ATH para servicios y redes de telecomunicaciones en un plazo menor a 30 días. | 85%                |
| 19                                                                                                            | Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones CTDS | 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.                                                                  | Porcentaje de Informes dentro de los plazos.                                                                                                                    | 85%                |
| 20                                                                                                            | Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes CTDG                           | Incrementar la recaudación de los ingresos a través de la ejecución y control de los procesos para la liquidación, reliquidación de las obligaciones económicas y la gestión económico financiera de títulos habilitantes MEDIANTE el Mejoramiento de los procesos.                                                                      | Número de informes de reliquidación por tipo de obligación.                                                                                                     | 5                  |
| 21                                                                                                            | Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes CTDG                           | Incrementar la recaudación de los ingresos a través de la ejecución y control de los procesos para la liquidación, reliquidación de las obligaciones económicas y la gestión económico financiera de títulos habilitantes MEDIANTE el Mejoramiento de los procesos.                                                                      | Número de reportes de cumplimiento de obligaciones económicas de los poseedores de títulos habilitantes.                                                        | 4                  |
| 22                                                                                                            | Dirección Técnica de Control de Espectro Radioeléctrico CCDE                                  | 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.                                                                                                                         | Número de informes aprobados.                                                                                                                                   | 4                  |
| 23                                                                                                            | Dirección Técnica de Control de Espectro Radioeléctrico CCDE                                  | 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.                                                                                                                         | Número de informes aprobados.                                                                                                                                   | 4                  |
| 24                                                                                                            | Dirección Técnica de Control de Espectro Radioeléctrico CCDE                                  | 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.                                                                                                                         | Número de informes aprobados.                                                                                                                                   | 4                  |
| 25                                                                                                            | Dirección Técnica de Control de Espectro Radioeléctrico CCDE                                  | 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.                                                                                                                         | Número de informes aprobados.                                                                                                                                   | 4                  |

| No.                              | Descripción de la unidad                                                      | Objetivo de la unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Indicador                                                                                                                                                                                      | Meta cuantificable |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 26                               | Dirección Técnica de Control de Espectro Radioeléctrico CCDE                  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                    | Número de informes aprobados.                                                                                                                                                                  | 4                  |
| 27                               | Dirección Técnica de Control de Espectro Radioeléctrico CCDE                  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                    | Número de informes realizados.                                                                                                                                                                 | 4                  |
| 28                               | Dirección Técnica de Control de Espectro Radioeléctrico CCDE                  | Incrementar la eficiencia en el control del espectro radioeléctrico MEDIANTE la verificación del cumplimiento de los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo del SACER.                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Número de informes de las inspecciones ejecutadas para la verificación del cumplimiento de las actividades de mantenimiento.                                                                   | 4                  |
| 29                               | Dirección Técnica de Control de los Servicios de Telecomunicaciones CCDS      | Incrementar la eficiencia en el control Técnico, tarifas y auditorías de la Prestación de los Servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de procesos en ejecución.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Control tarifario.                                                                                                     | 80%                |
| 30                               | Dirección Técnica de Control de los Servicios de Telecomunicaciones CCDS      | Incrementar la eficiencia en el control Técnico, tarifas y auditorías de la Prestación de los Servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de procesos en ejecución.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Número de Informes aprobados.                                                                                                                                                                  | 4                  |
| 31                               | Dirección Técnica de Control de los Servicios de Telecomunicaciones CCDS      | Incrementar la eficiencia en el control Técnico, tarifas y auditorías de la Prestación de los Servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de procesos en ejecución.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Gestión de Auditoría.                                                                                                  | 80%                |
| 32                               | Dirección Técnica de Control de los Servicios de Telecomunicaciones CCDS      | Incrementar la eficiencia en el control Técnico, tarifas y auditorías de la Prestación de los Servicios de telecomunicaciones MEDIANTE la optimización de procesos en ejecución.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Porcentaje de cumplimiento de la optimización y modernización de la infraestructura tecnológica.                                                                                               | 80%                |
| 33                               | Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones CCOR | 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.                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico.                                                                                                                        | 95%                |
| 34                               | Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones CCOR | 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.                                                                                                                                                                                             | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico.                                                                                                                        | 90%                |
| 35                               | Dirección Técnica de Homologación de Equipos CCHH                             | Disminuir el número de terminales declarados como robados, perdidos o hurtados MEDIANTE la implementación de sistemas de control de activación de terminales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Número de informes de gestión de listas positivas y negativas.                                                                                                                                 | 4                  |
| 36                               | Dirección Técnica de Homologación de Equipos CCHH                             | Incrementar el número de terminales Homologados en el País MEDIANTE el posicionamiento de la homologación en el servicio móvil avanzado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Porcentaje de Modelos de equipos homologados.                                                                                                                                                  | 100%               |
| <b>PROCESOS DESCENTRALIZADOS</b> |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                |                    |
| 37                               | Coordinación Zonal 2                                                          | Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos establecidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos.                                                      | 85%                |
| 38                               | Coordinación Zonal 2                                                          | Incrementar la eficacia de la gestión descentralizada 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.                                                                                                                                                                   | Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción atendidos dentro de los tiempos establecidos. | 70%                |
| 39                               | Coordinación Zonal 2                                                          | Incrementar la eficacia en la gestión descentralizada 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.                                                                                                                                                                             | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico.                                                                     | 80%                |
| 40                               | Coordinación Zonal 2                                                          | 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.                                                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones.                                                              | 80%                |
| 41                               | Coordinación Zonal 2                                                          | 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.                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones.                                                     | 80%                |
| 42                               | Coordinación Zonal 2                                                          | 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.                                                                                                                                                                                                                                            | Número de informes presentados.                                                                                                                                                                | 4                  |
| 43                               | Coordinación Zonal 2                                                          | 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. | Procedimientos Administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido.                                                                                                          | 4                  |
| 44                               | Coordinación Zonal 2                                                          | Incrementar la eficacia de la gestión descentralizada 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.                                                                                                                                                                                                        | Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo.                                                                                                    | 12                 |
| 45                               | Coordinación Zonal 2                                                          | Incrementar la eficacia de la gestión descentralizada 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.                                                                                                                                                                                                        | Porcentaje de certificaciones otorgadas en los plazos establecidos.                                                                                                                            | 95%                |
| 46                               | Coordinación Zonal 2                                                          | Incrementar la eficacia en la gestión de los procesos descentralizados de soporte técnico de sistemas informáticos MEDIANTE la implementación de las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.                                                                                                                                                                                                                       | Número de informes de soporte técnico realizado.                                                                                                                                               | 4                  |
| 47                               | Coordinación Zonal 2                                                          | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de presupuesto ejecutado.                                                                                                                                                           | 100%               |
| 48                               | Coordinación Zonal 2                                                          | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de cartera cobrada.                                                                                                                                                                 | 91%                |
| 49                               | Coordinación Zonal 2                                                          | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas, materiales y suministros).                                                                                | 95%                |
| 50                               | Coordinación Zonal 2                                                          | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de procesos contratados en los plazos establecidos.                                                                                                                                 | 90%                |
| 51                               | Coordinación Zonal 2                                                          | Incrementar la eficacia en la gestión descentralizada 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.                                                                                             | Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento.                                                                      | 90%                |
| 52                               | Coordinación Zonal 3                                                          | Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos establecidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos.                                                      | 85%                |
| 53                               | Coordinación Zonal 3                                                          | Incrementar la eficacia de la gestión descentralizada 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.                                                                                                                                                                   | Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción atendidos dentro de los tiempos establecidos. | 70%                |
| 54                               | Coordinación Zonal 3                                                          | Incrementar la eficacia en la gestión descentralizada 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.                                                                                                                                                                             | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico.                                                                     | 80%                |

| No. | Descripción de la unidad | Objetivo de la unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Indicador                                                                                                                                                                                      | Meta cuantificable |
|-----|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 55  | Coordinación Zonal 3     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones.                                                              | 80%                |
| 56  | Coordinación Zonal 3     | 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.                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones.                                                     | 80%                |
| 57  | Coordinación Zonal 3     | 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.                                                                                                                                                                                                                                            | Número de informes presentados.                                                                                                                                                                | 4                  |
| 58  | Coordinación Zonal 3     | 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. | Procedimientos Administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido.                                                                                                          | 4                  |
| 59  | Coordinación Zonal 3     | 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.                                                                                                                                                                                                         | Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo.                                                                                                    | 12                 |
| 60  | Coordinación Zonal 3     | 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.                                                                                                                                                                                                         | Porcentaje de certificaciones otorgadas en los plazos establecidos.                                                                                                                            | 95%                |
| 61  | Coordinación Zonal 3     | 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.                                                                                                                                                                                                                        | Número de informes de soporte técnico realizado.                                                                                                                                               | 4                  |
| 62  | Coordinación Zonal 3     | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de presupuesto ejecutado.                                                                                                                                                           | 100%               |
| 63  | Coordinación Zonal 3     | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de cartera cobrada.                                                                                                                                                                 | 91%                |
| 64  | Coordinación Zonal 3     | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas, materiales y suministros).                                                                                | 95%                |
| 65  | Coordinación Zonal 3     | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de procesos contratados en los plazos establecidos.                                                                                                                                 | 90%                |
| 66  | Coordinación Zonal 3     | 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.                                                                                              | Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento.                                                                      | 90%                |
| 67  | Coordinación Zonal 4     | Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos establecidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos.                                                      | 85%                |
| 68  | Coordinación Zonal 4     | 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.                                                                                                                                                                    | Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción atendidos dentro de los tiempos establecidos. | 70%                |
| 69  | Coordinación Zonal 4     | 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.                                                                                                                                                                              | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico.                                                                     | 80%                |
| 70  | Coordinación Zonal 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.                                                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones.                                                              | 80%                |
| 71  | Coordinación Zonal 4     | 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.                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones.                                                     | 80%                |
| 72  | Coordinación Zonal 4     | 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.                                                                                                                                                                                                                                            | Número de informes presentados.                                                                                                                                                                | 4                  |
| 73  | Coordinación Zonal 4     | 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. | Procedimientos Administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido.                                                                                                          | 4                  |
| 74  | Coordinación Zonal 4     | 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.                                                                                                                                                                                                         | Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo.                                                                                                    | 12                 |
| 75  | Coordinación Zonal 4     | 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.                                                                                                                                                                                                         | Porcentaje de certificaciones otorgadas en los plazos establecidos.                                                                                                                            | 95%                |
| 76  | Coordinación Zonal 4     | 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.                                                                                                                                                                                                                        | Número de informes de soporte técnico realizado.                                                                                                                                               | 4                  |
| 77  | Coordinación Zonal 4     | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de presupuesto ejecutado.                                                                                                                                                           | 100%               |
| 78  | Coordinación Zonal 4     | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de cartera cobrada.                                                                                                                                                                 | 91%                |
| 79  | Coordinación Zonal 4     | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas, materiales y suministros).                                                                                | 95%                |
| 80  | Coordinación Zonal 4     | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de procesos contratados en los plazos establecidos.                                                                                                                                 | 90%                |
| 81  | Coordinación Zonal 4     | 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.                                                                                              | Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento.                                                                      | 90%                |
| 82  | Coordinación Zonal 5     | Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos establecidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos.                                                      | 85%                |

| No. | Descripción de la unidad | Objetivo de la unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Indicador                                                                                                                                                                                      | Meta cuantificable |
|-----|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 83  | Coordinación Zonal 5     | 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.                                                                                                                                                                    | Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción atendidos dentro de los tiempos establecidos. | 70%                |
| 84  | Coordinación Zonal 5     | 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.                                                                                                                                                                              | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico.                                                                     | 80%                |
| 85  | Coordinación Zonal 5     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones.                                                              | 80%                |
| 86  | Coordinación Zonal 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.                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones.                                                     | 80%                |
| 87  | Coordinación Zonal 5     | 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.                                                                                                                                                                                                                                            | Número de informes presentados.                                                                                                                                                                | 4                  |
| 88  | Coordinación Zonal 5     | 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. | Procedimientos Administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido.                                                                                                          | 4                  |
| 89  | Coordinación Zonal 5     | 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.                                                                                                                                                                                                         | Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo.                                                                                                    | 12                 |
| 90  | Coordinación Zonal 5     | 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.                                                                                                                                                                                                         | Porcentaje de certificaciones otorgadas en los plazos establecidos.                                                                                                                            | 95%                |
| 91  | Coordinación Zonal 5     | 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.                                                                                                                                                                                                                        | Número de informes de soporte técnico realizado.                                                                                                                                               | 4                  |
| 92  | Coordinación Zonal 5     | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de presupuesto ejecutado.                                                                                                                                                           | 100%               |
| 93  | Coordinación Zonal 5     | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de cartera cobrada.                                                                                                                                                                 | 91%                |
| 94  | Coordinación Zonal 5     | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas, materiales y suministros).                                                                                | 95%                |
| 95  | Coordinación Zonal 5     | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de procesos contratados en los plazos establecidos.                                                                                                                                 | 90%                |
| 96  | Coordinación Zonal 5     | 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.                                                                                              | Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento.                                                                      | 90%                |
| 97  | Coordinación Zonal 6     | Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos establecidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos.                                                      | 85%                |
| 98  | Coordinación Zonal 6     | 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.                                                                                                                                                                    | Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción atendidos dentro de los tiempos establecidos. | 70%                |
| 99  | Coordinación Zonal 6     | 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.                                                                                                                                                                              | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico.                                                                     | 80%                |
| 100 | Coordinación Zonal 6     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones.                                                              | 80%                |
| 101 | Coordinación Zonal 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.                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones.                                                     | 80%                |
| 102 | Coordinación Zonal 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.                                                                                                                                                                                                                                            | Número de informes presentados.                                                                                                                                                                | 4                  |
| 103 | Coordinación Zonal 6     | 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. | Procedimientos Administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido.                                                                                                          | 4                  |
| 104 | Coordinación Zonal 6     | 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.                                                                                                                                                                                                         | Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo.                                                                                                    | 12                 |
| 105 | Coordinación Zonal 6     | 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.                                                                                                                                                                                                         | Porcentaje de certificaciones otorgadas en los plazos establecidos.                                                                                                                            | 95%                |
| 106 | Coordinación Zonal 6     | 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.                                                                                                                                                                                                                        | Número de informes de soporte técnico realizado.                                                                                                                                               | 4                  |
| 107 | Coordinación Zonal 6     | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de presupuesto ejecutado.                                                                                                                                                           | 100%               |
| 108 | Coordinación Zonal 6     | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de cartera cobrada.                                                                                                                                                                 | 91%                |
| 109 | Coordinación Zonal 6     | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas, materiales y suministros).                                                                                | 95%                |
| 110 | Coordinación Zonal 6     | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de procesos contratados en los plazos establecidos.                                                                                                                                 | 90%                |

| No.                              | Descripción de la unidad                                        | Objetivo de la unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Indicador                                                                                                                                                                                      | Meta cuantificable |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 111                              | Coordinación Zonal 6                                            | 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.                                                                                              | Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento.                                                                      | 90%                |
| 112                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | Incrementar la eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes MEDIANTE la optimización de los procesos establecidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo a los plazos.                                                      | 85%                |
| 113                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | 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.                                                                                                                                                                    | Porcentaje de informes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción atendidos dentro de los tiempos establecidos. | 70%                |
| 114                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | 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.                                                                                                                                                                              | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan del espectro radioeléctrico.                                                                     | 80%                |
| 115                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | 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.                                                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de servicios de telecomunicaciones.                                                              | 80%                |
| 116                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | 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.                                                                                                                                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones.                                                     | 80%                |
| 117                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | 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.                                                                                                                                                                                                                                            | Número de informes presentados.                                                                                                                                                                | 4                  |
| 118                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | 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. | Procedimientos Administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido.                                                                                                          | 4                  |
| 119                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | 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.                                                                                                                                                                                                         | Número de reportes de cumplimiento de actividades de la gestión de documentación y archivo.                                                                                                    | 12                 |
| 120                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | 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.                                                                                                                                                                                                         | Porcentaje de certificaciones otorgadas en los plazos establecidos.                                                                                                                            | 95%                |
| 121                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | 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 <u>Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación</u> .                                                                                                                                                                                                                | Número de informes de soporte técnico realizado.                                                                                                                                               | 4                  |
| 122                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de presupuesto ejecutado.                                                                                                                                                           | 100%               |
| 123                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | Incrementar la gestión financiera MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de cartera cobrada.                                                                                                                                                                 | 91%                |
| 124                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro de los plazos (Activos fijos, bodegas, materiales y suministros).                                                                                | 95%                |
| 125                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | Incrementar la eficacia en la gestión administrativos MEDIANTE la optimización de los procedimientos acorde a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje de procesos contratados en los plazos establecidos.                                                                                                                                 | 90%                |
| 126                              | Oficina Técnica de Galápagos                                    | 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.                                                                                              | Porcentaje de Requerimientos Atendidos y Solucionados dentro de los tiempos establecidos acorde al tipo de requerimiento.                                                                      | 90%                |
| <b>NIVEL DE APOYO / ASESORÍA</b> |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                |                    |
| 127                              | Dirección de Auditoría Interna                                  | Incrementar la gestión aseguramiento a través del control posterior interno MEDIANTE la realización de exámenes especiales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Porcentaje de informes remitidos para aprobación de exámenes planificados.                                                                                                                     | 100%               |
| 128                              | Dirección de Auditoría Interna                                  | Incrementar la gestión de atención a los requerimientos imprevistos de exámenes especiales por parte de las autoridades de la ARCTEL y de la Contraloría General del Estado.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Porcentaje de informes remitidos para aprobación de exámenes imprevistos autorizados.                                                                                                          | 25%                |
| 129                              | Dirección de Auditoría Interna                                  | Incrementar la gestión de consulta a través de asesoría requerida, observaciones, verificaciones preliminares, controles vehiculares y seguimiento al cumplimiento de recomendaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                              | Porcentaje de informes de actividades complementarias realizadas.                                                                                                                              | 25%                |
| 130                              | Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación | 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.                                                                                                                                                                                             | Número de planes aprobados por la máxima autoridad.                                                                                                                                            | 4                  |
| 131                              | Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación | 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.                                                                                                                                                                                             | Número de informes.                                                                                                                                                                            | 4                  |
| 132                              | Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación | 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.                                                                                                                                                                                             | Número de informes.                                                                                                                                                                            | 4                  |
| 133                              | Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación | 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.                                                                                                                                                                                             | Número de informes.                                                                                                                                                                            | 4                  |
| 134                              | Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación | 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.                                                                                                                                                                                             | Número de informe.                                                                                                                                                                             | 12                 |
| 135                              | Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación | 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.                                                                                                                                                                                             | Número de informes.                                                                                                                                                                            | 4                  |
| 136                              | Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación | 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.                                                                                                                                                                                             | Número de informes.                                                                                                                                                                            | 4                  |

| No. | Descripción de la unidad                                                   | Objetivo de la unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Indicador                                                                                                                | Meta cuantificable |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 137 | Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación            | 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.                                                                                  | Número de informes.                                                                                                      | 4                  |
| 138 | Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación            | 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.                                                                                  | Porcentaje de reducción de la información reportada en la herramienta GPR, con errores.                                  | 80%                |
| 139 | Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional | 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.                                                                                               | Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados.                                                                | 100%               |
| 140 | Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional | 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.                                                                                               | Porcentaje de procesos levantados y documentados.                                                                        | 100%               |
| 141 | Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional | 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.                                                                                               | Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.                                                          | 100%               |
| 142 | Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional | 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.                                                                                               | Porcentaje de satisfacción de los servicios recibidos.                                                                   | 100%               |
| 143 | Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional | 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.                                                                                               | Número de casos de servicios mejorados.                                                                                  | 2                  |
| 144 | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación                  | 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.                 | Porcentaje de cumplimiento de la Planificación Informática en el plazo establecido.                                      | 82%                |
| 145 | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación                  | 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. | Porcentaje de disponibilidad de servicios informáticos de Infraestructura Tecnológica.                                   | 100%               |
| 146 | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación                  | Incrementar el número de proyectos de implementación de nuevos módulos o aplicaciones de software atendidos de forma oportuna MEDIANTE la implementación de metodologías y estándares para el desarrollo de software.                                                                                                                                    | Porcentaje de proyectos de implementación de nuevos módulos o aplicaciones de software ejecutados en el tiempo esperado. | 90%                |
| 147 | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación                  | 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.                                                                             | Índice de satisfacción del usuario interno.                                                                              | 90%                |
| 148 | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación                  | 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.                                                                                                                                                 | Porcentaje de tickets de soporte cerrados.                                                                               | 90%                |
| 149 | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación                  | 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.                                                                             | Porcentaje de cumplimiento del Plan integrado de gestión informática.                                                    | 88%                |
| 150 | Dirección de Patrocinio y Coactivas                                        | Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva.                                                                                                                                                                                                             | Porcentaje de procedimientos iniciados para el cobro por la vía coactiva.                                                | 100%               |
| 151 | Dirección de Patrocinio y Coactivas                                        | Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva.                                                                                                                                                                                                             | Porcentaje de citaciones de autos de pago emitidos.                                                                      | 90%                |
| 152 | Dirección de Patrocinio y Coactivas                                        | Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva.                                                                                                                                                                                                             | Porcentaje de juicios con medidas cautelares iniciadas.                                                                  | 95%                |
| 153 | Dirección de Patrocinio y Coactivas                                        | Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva.                                                                                                                                                                                                             | Porcentaje de procesos coactivos; de registro de autos de pago; de citaciones, de inventario de procesos coactivos.      | 95%                |
| 154 | Dirección de Patrocinio y Coactivas                                        | Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva.                                                                                                                                                                                                             | Porcentaje de juicios y acciones sustanciadas.                                                                           | 100%               |
| 155 | Dirección de Patrocinio y Coactivas                                        | Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de coactiva.                                                                                                                                                                                                             | Porcentaje de procesos catastrados.                                                                                      | 85%                |
| 156 | Dirección de Patrocinio y Coactivas                                        | Incrementar la eficacia en la gestión de Patrocinio Institucional y de la gestión coactiva MEDIANTE la optimización del proceso de patrocinio.                                                                                                                                                                                                           | Porcentaje de respuesta de alternativas de solución de conflictos.                                                       | 90%                |
| 157 | Dirección de Asesoría Jurídica                                             | INCREMENTAR la gestión de asesoría jurídica MEDIANTE la optimización del proceso.                                                                                                                                                                                                                                                                        | Porcentaje de productos atendidos en 30 días calendario.                                                                 | 95%                |
| 158 | Dirección de Asesoría Jurídica                                             | INCREMENTAR la gestión de asesoría jurídica MEDIANTE la optimización del proceso.                                                                                                                                                                                                                                                                        | Porcentaje de productos atendidos en 30 días calendario.                                                                 | 95%                |
| 159 | Dirección de Asesoría Jurídica                                             | INCREMENTAR la gestión de asesoría jurídica MEDIANTE la optimización del proceso.                                                                                                                                                                                                                                                                        | Porcentaje de productos atendidos en 60 días calendario.                                                                 | 95%                |
| 160 | Dirección de Impugnaciones                                                 | 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.                                                                                                                                                      | Porcentaje de proyectos de resolución emitidos dentro del plazo legal.                                                   | 100%               |
| 161 | Dirección de Impugnaciones                                                 | 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.                                                                                                                                                      | Porcentaje de informes jurídicos atendidos.                                                                              | 100%               |
| 162 | Dirección de Impugnaciones                                                 | 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.                                                                                                                                                      | Porcentaje de providencias emitidas dentro de los plazos establecidos.                                                   | 100%               |
| 163 | Dirección de Talento Humano                                                | 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.                                                                                                 | Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación, implementado.                                                          | 90%                |

| No. | Descripción de la unidad                               | Objetivo de la unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Indicador                                                                                                                                                    | Meta cuantificable |
|-----|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 164 | Dirección de Talento Humano                            | 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.                                                                                                             | Porcentaje de servidores capacitados.                                                                                                                        | 90%                |
| 165 | Dirección de Talento Humano                            | 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.                                                                                                             | Índice de rotación del nivel directivo.                                                                                                                      | 2%                 |
| 166 | Dirección de Talento Humano                            | 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.                                                                                                             | Índice de rotación del nivel operativo.                                                                                                                      | 2%                 |
| 167 | Dirección de Talento Humano                            | 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.                                                                                                             | Sistema de evaluación de desempeño orientado a resultados, implementado.                                                                                     | 100%               |
| 168 | Dirección de Talento Humano                            | 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.                                                                                                             | Porcentaje del cumplimiento del Plan de talento humano.                                                                                                      | 70%                |
| 169 | Dirección de Talento Humano                            | 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.                                                                                                             | Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales.                                                                           | 4%                 |
| 170 | Dirección de Talento Humano                            | 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.                                                                                                             | Porcentaje de ejecución de planes del proceso de SSO.                                                                                                        | 100%               |
| 171 | Dirección de Talento Humano                            | 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.                                                                                                             | Porcentaje de satisfacción del cliente interno.                                                                                                              | 100%               |
| 172 | Dirección Administrativa                               | 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.                                                                                                          | Porcentaje de cumplimiento del PAC.                                                                                                                          | 75%                |
| 173 | Dirección Administrativa                               | 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.                                                                                                          | Porcentaje de actualización del inventario de bienes de larga duración.                                                                                      | 100%               |
| 174 | Dirección Administrativa                               | 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.                                                                                                          | Porcentaje de ejecución del Plan de Mantenimiento de la Infraestructura.                                                                                     | 100%               |
| 175 | Dirección Financiera                                   | Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que faciliten la Gestión Financiera Institucional.                                                                                                                                                                         | Porcentaje de ejecución presupuestaria - Gasto Corriente.                                                                                                    | 93%                |
| 176 | Dirección Financiera                                   | Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que faciliten la Gestión Financiera Institucional.                                                                                                                                                                         | Porcentaje de ejecución presupuestaria - Inversión.                                                                                                          | 100%               |
| 177 | Dirección Financiera                                   | Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que faciliten la Gestión Financiera Institucional.                                                                                                                                                                         | Declaraciones Tributarias SRI.                                                                                                                               | 12                 |
| 178 | Dirección Financiera                                   | Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que faciliten la Gestión Financiera Institucional.                                                                                                                                                                         | Porcentaje de cartera vencida a diciembre (año anterior) recuperada.                                                                                         | 80%                |
| 179 | Dirección Financiera                                   | Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que faciliten la Gestión Financiera Institucional.                                                                                                                                                                         | Porcentaje de cartera vencida corriente recuperada.                                                                                                          | 31%                |
| 180 | Dirección Financiera                                   | Incrementar la eficacia en la gestión Financiera MEDIANTE la documentación de los procesos de tesorería, gestión de cartera y presupuesto que faciliten la Gestión Financiera Institucional.                                                                                                                                                                         | Porcentaje de Ingresos recaudados.                                                                                                                           | 80%                |
| 181 | Unidad de Comunicación Social                          | Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL.                                                                                                                                                                                                                                                         | Número de visitantes en la web.                                                                                                                              | 30721              |
| 182 | Unidad de Comunicación Social                          | Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL.                                                                                                                                                                                                                                                         | Número de seguidores en twitter.                                                                                                                             | 833                |
| 183 | Unidad de Comunicación Social                          | Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL.                                                                                                                                                                                                                                                         | Número de likes en Facebook.                                                                                                                                 | 83                 |
| 184 | Unidad de Comunicación Social                          | Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL.                                                                                                                                                                                                                                                         | Número de ciudadanos capacitados.                                                                                                                            | 2083               |
| 185 | Unidad de Comunicación Social                          | Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL.                                                                                                                                                                                                                                                         | Número de monitoreo de medios.                                                                                                                               | 36                 |
| 186 | Unidad de Comunicación Social                          | Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL.                                                                                                                                                                                                                                                         | Número de campañas internas y externas realizadas.                                                                                                           | 8                  |
| 187 | Unidad de Comunicación Social                          | Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL.                                                                                                                                                                                                                                                         | Número de boletines enviados.                                                                                                                                | 20                 |
| 188 | Unidad de Comunicación Social                          | Incrementar la gestión de la comunicación interna y externa MEDIANTE el posicionamiento de la marca ARCOTEL.                                                                                                                                                                                                                                                         | Porcentaje de implementación del Plan de Posicionamiento de la ARCOTEL.<br>Número de personas que han visto el programa ARCOTEL informa a través de YouTube. | 100%               |
| 189 | Unidad Técnica de Registro Público                     | 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.                     | Porcentaje de Trámites registrado en el tiempo establecido en el SIRATV.                                                                                     | 98%                |
| 190 | Unidad Técnica de Registro Público                     | 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.                     | Porcentaje de Trámites registrado en el tiempo establecido en el SACOF.                                                                                      | 98%                |
| 191 | Unidad Técnica de Registro Público                     | 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.                     | Porcentaje de Trámites registrado en el tiempo establecido en el QUIPUX.                                                                                     | 98%                |
| 192 | Unidad de Atención al Consumidor de Telecomunicaciones | 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. | Porcentaje de requerimientos resueltos en los tiempos establecidos.                                                                                          | 85%                |
| 193 | Unidad de Atención al Consumidor de Telecomunicaciones | 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. | Informe de resultados de encuestas de satisfacción.                                                                                                          | 1                  |

| No.                                                                               | Descripción de la unidad               | Objetivo de la unidad                                                                                                                                                                                                                           | Indicador                                                                                                                                                                                                                           | Meta cuantificable                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 194                                                                               | Unidad de Gestión Documental y Archivo | 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. | 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.                                    | 95%                                                                   |
| 195                                                                               | Unidad de Gestión Documental y Archivo | 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. | Porcentaje de trámites recibidos y enrutados en el tiempo establecido.                                                                                                                                                              | 95%                                                                   |
| 196                                                                               | Unidad de Gestión Documental y Archivo | 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. | Porcentaje de correspondencia recibida y enviada a través del Courier o PaP diariamente.                                                                                                                                            | 99%                                                                   |
| 197                                                                               | Unidad de Gestión Documental y Archivo | 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. | Porcentaje de peticiones y comunicaciones atendidas en el tiempo establecido.                                                                                                                                                       | 98%                                                                   |
| 198                                                                               | Unidad de Gestión Documental y Archivo | 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. | Porcentaje de expedientes actualizados en el tiempo establecido.                                                                                                                                                                    | 97%                                                                   |
| 199                                                                               | Unidad de Gestión Documental y Archivo | 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. | Porcentaje de documentos prestados y recuperados en el tiempo establecido.                                                                                                                                                          | 95%                                                                   |
| 200                                                                               | Unidad de Gestión Documental y Archivo | 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. | 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. | 97%                                                                   |
| 201                                                                               | Unidad de Gestión Documental y Archivo | 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. | Notificaciones archivadas en plazos establecidos.                                                                                                                                                                                   | 95%                                                                   |
| LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)                   |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                     | Reporte del GPR:<br><a href="#">Plan Anual Comprometido (Fase II)</a> |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                            |                                        | 31/10/2017                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                       |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                  |                                        | MENSUAL                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                       |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):                                  |                                        | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                       |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):              |                                        | MGS. LUIS FERNANDO PAZMINO VIVANCO                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                       |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: |                                        | <a href="mailto:luiz.pazmino@arccotel.gob.ec">luiz.pazmino@arccotel.gob.ec</a>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                       |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  |                                        | (02) 2947800 EXTENSIÓN: 2550                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                       |