



Gobierno de la
República del Ecuador



PLAN OPERATIVO ANUAL-2011



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. PLAN ESTRATÉGICO.....	3
a) MISIÓN	3
b) VISIÓN	3
c) POLÍTICAS	3
d) OBJETIVOS INSTITUCIONALES	4
3. PROFORMA PRESUPUESTARIA PARA EL AÑO 2011.....	4
4. LINEAMIENTOS DE ACCIÓN INSTITUCIONAL PARA EL AÑO 2011	5
5. PLAN OPERATIVO ANUAL 2011	6
5.1 FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO	6
5.2 COMPONENTES DEL PLAN OPERATIVO	7
5.3 PLANES:	8
5.4 PROYECTOS DE GESTIÓN	12
5.5 PROYECTOS DE INVERSIÓN:	15
6. INDICADORES INSTITUCIONALES	15
7.- EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL.....	16
MATRIZ DE LA PONDERACIÓN DE LOS INDICADORES:.....	17
ANEXO: MATRIZ PLAN OPERATIVO 2011	17

1. ANTECEDENTES

La Superintendencia de Telecomunicaciones de acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, en la normativa vigente y considerando las Políticas y Objetivos Institucionales determinadas en el Plan Estratégico Institucional, expedido el 16 de marzo de 2009, mediante Resolución ST-2009-0066 y paralelamente en el Presupuesto Institucional 2011, aprobado por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), formula su Plan Operativo Institucional para el año 2011, el cual define la programación anual de proyectos de gestión, proyectos de inversión y planes, medidos a través de indicadores ligados a planes de trabajo de los Órganos administrativos y que permiten alinear con el desarrollo de las actividades de los funcionarios y servidores de este Organismo Técnico de Control.

2. PLAN ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico 2009-2012 de la Superintendencia de Telecomunicaciones expedido mediante Resolución ST-2009-0066 de 16 de marzo de 2009, resume su accionar en lo siguiente:

a) MISIÓN

Vigilar, auditar, intervenir y controlar técnicamente la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y el uso del espectro radioeléctrico, para que se proporcionen con eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad, transparencia y equidad; fomentando los derechos de los usuarios a través de la participación ciudadana, de conformidad al ordenamiento jurídico e interés general.

b) VISIÓN

Ser el Organismo Técnico de Control referente del Ecuador, que actúe con transparencia, solvencia, excelencia y compromiso social, impulse la innovación tecnológica del sector, fomente el acceso universal, la calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones para beneficio de los ciudadanos y desarrollo del País.

c) POLÍTICAS

- Proteger los intereses generales de la nación, de la sociedad y de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Proteger los derechos de la sociedad respecto a los servicios y productos de telecomunicaciones.
- Promover la reducción de la brecha tecnológica.
- Fomentar la investigación, innovación y transferencia tecnológica.
- Fortalecer la erradicación del fraude en telecomunicaciones para garantizar el desarrollo transparente del sector en beneficio de la sociedad.
- Ejercer el control del espectro radioeléctrico, de las Tecnologías de Información y Comunicación.
- Ejercer el control a los usuarios y concesionarios que ocupan el segmento espacial de la órbita geoestacionaria.
- Ejercer el control de los servicios de telecomunicaciones, prevenir que se cometan infracciones y sancionarlas de conformidad a la Ley.

d) OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Los objetivos institucionales de la Superintendencia de Telecomunicaciones son los siguientes:

1. Velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión.
2. Impulsar la migración a la televisión y radiodifusión digital.
3. Alcanzar la calidad total en la gestión institucional.
4. Coadyuvar al fortalecimiento del marco jurídico del sector de telecomunicaciones, de conformidad con la norma constitucional.
5. Atender de manera solvente los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión.
6. Posicionar a la SUPERTEL como el organismo técnico de vigilancia, auditoría, intervención y control de las telecomunicaciones.
7. Fortalecer la infraestructura tecnológica institucional
8. Elevar la productividad laboral con talento humano altamente calificado y comprometido con la SUPERTEL y la sociedad.

3. PROFORMA PRESUPUESTARIA PARA EL AÑO 2011

La Superintendencia de Telecomunicaciones ha elaborado la Proforma, observando las directrices Institucionales para la Programación de la Proforma Presupuestaria para el año 2011, expedidas mediante resolución No. ST-2010-0193 del 13 de mayo de 2010, el Clasificador Presupuestario de Ingresos y Gastos para la aplicación obligatoria en los procesos presupuestarios de las entidades y organismos del sector público, expedido con Acuerdo No. 447 de 29 de diciembre de 2007 y los requerimientos presentados y justificados por los Órganos técnico-administrativos de esta Institución, que intervienen en el proceso de elaboración de la misma.

PROFORMA DE INGRESOS 2011

CONCEPTO	2010	2011	VARIACIÓN
Venta de Bases	10.000	5.000	-50,00%
Telecomunicaciones	400.000	300.000	-25,00%
Otros intereses por mora	10.000	20.000	100,00%
Otras multas	298.900	300.000	0,37%
Entidades Descentralizadas y Autónomas	25.000.000	26.007.228	4,03%
Otros no especificados	100.000	200.000	100,00%
Servidores Públicos	1.000	1.000	0,00%
Otros Valores	100	100	0,00%
De fondos de autogestión	6.207.750	8.000.000	28,87%
De cuentas por cobrar	6.100.000	0	-100,00%
TOTAL	38.127.750	34.833.328	-8,64%

PRESUPUESTO DEL EJERCICIO 2011

CONCEPTO	2010	2011
Gastos en personal	13.154.520	12.715.288
Bienes y servicios de consumo	5.620.073	7.185.714
Otros gastos corrientes	425.000	525.000
Transferencias y donaciones corrientes	130.000	77.988
Gastos de inversión	1.631.500	1.635.400
Gastos de Capital	16.818.230	12.031.246
Otros pasivos	348.427	0
TOTAL	38.127.750	34.170.636

INVERSIONES

El Plan de Inversiones para el 2011, asciende a US\$ 13.079,026, que con respecto al 2010, decrece en el 7,48%%, el mismo que ha sido elaborado con base en las necesidades de adquisición de equipos técnicos y construcción de obras, expresadas en los requerimientos de las diferentes unidades.

INVERSIONES 2011

CONCEPTO	2010	2011
Equipo para el Control del espectro radioeléctrico	8.365.500,00	4.368.746
Obras Civiles	1.631.500,00	1.635.400
Control de Servicios de Telecomunicaciones	3.170.700,00	4.310.580
Desarrollo Informático	3.162.361,00	2.444.150
Red de Comunicaciones	96.000,00	20.150
Bienes Inmuebles	1.051.000,00	300.000
TOTAL	17.467.051,0	13.079,026

4. LINEAMIENTOS DE ACCIÓN INSTITUCIONAL PARA EL AÑO 2011

- Adoptar políticas y decisiones a fin de desarrollar con calidad las competencias establecidas en el Mandato Constitucional sobre vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas y ambientales de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas de servicios de telecomunicaciones; así como, en la utilización del espectro radioeléctrico, el fomento en el desarrollo de las telecomunicaciones, la lucha frontal contra el fraude en las telecomunicaciones y la atención oportuna a sus usuarios.

- Por medio del Plan de Control 2011, re-direccionar el alcance y trascendencia del control a los servicios de telecomunicaciones y del uso del espectro radioeléctrico a fin de cumplir con los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional y el Plan Nacional para el Buen Vivir con respecto a desarrollar con eficiencia, responsabilidad, transparencia y equidad sus productos institucionales y fomentar e incentivar la participación ciudadana, proteger el ejercicio y cumplimiento de los derechos de los usuarios.
- Fomentar el desarrollo de sistemas y mecanismos de comunicación, coordinación y cooperación interinstitucional, a fin de potencializar los productos y servicios de la Superintendencia de Telecomunicaciones a nivel nacional e internacional.
- Propender a establecer sistemas y mecanismos permanentes de coordinación interna a nivel de la Administración Central y Regional, para profundizar el análisis y aplicación de los procesos institucionales y evaluar el alcance de los mismos.
- Robustecer la comunicación interna, a través de la ejecución de programas de motivación y de relaciones humanas que estimulen el compromiso, empoderamiento, la profesionalización y el bienestar del talento humano.
- Fomentar la elaboración y difusión de estadísticas de los resultados del control y del sector, a fin de fortalecer la capacidad institucional y su posicionamiento.

5. PLAN OPERATIVO ANUAL 2011

El Plan Operativo Anual 2011 se concibe como la desagregación del Plan Estratégico Institucional en Objetivos Estratégicos, indicadores, metas, planes, proyectos y acciones que impulsarán en un periodo anual, considerando como base la Misión y Visión institucional, medidas a través de indicadores de gestión y de resultados, ligados a las áreas de trabajo de los Órganos Administrativos.

5.1 FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO

- a) Se sustenta en las políticas, objetivos institucionales, metas estratégicas, para lo cual se establecieron metas específicas, así como planes y proyectos que coadyuvan al cumplimiento del Plan Estratégico.
- b) Se formularon Indicadores, los cuales permitirán medir cuantitativa y cualitativamente el desempeño de este Organismo Técnico de Control.

Los Indicadores constituyen un sistema de información estadística, operativa, financiera y administrativa, que puesto al servicio de las Autoridades de este Organismo Técnico de Control, permitirán tomar las siguientes acciones:

- Apoyar y facilitar los procesos de toma de decisiones.
- Controlar los principales procesos y variables.
- Racionalizar el uso de la información.
- Adoptar normas y patrones efectivos para la organización.

- Optimizar los recursos de la Institución.
- Efectuar la planificación de la Institución.
- Evaluar la situación actual y futura de la SUPERTEL.

5.2 COMPONENTES DEL PLAN OPERATIVO

El Plan Operativo 2011 contiene los siguientes componentes:

Planes.- Son instrumentos de carácter técnico político en el que de manera general y en forma coordinada se encuentran: lineamientos, prioridades, metas, directivas, criterios, disposiciones, estrategias de acción, financiamiento, y una serie de instrumentos con el fin de alcanzar las metas, alcances, y objetivos propuestos.

En este componente constan: planes de trabajo de los Órganos Administrativos, Plan Nacional de Control Técnico, Plan Tecnológico, de Capacitación entre otros, los cuales serán ejecutados por cada Órgano Administrativo responsable.

Proyectos de Gestión.- Es un conjunto ordenado de acciones que con su operación permiten resolver problemas específicos de la comunidad y que implican la asignación racional de recursos. En este componente se consideran los proyectos que incluyen: procesos, procedimientos, reglamentación, instructivos entre otros.

Proyectos de Inversión.- En esta clasificación constan los proyectos planteados en el Plan de inversiones para el año 2011, cuya ejecución es responsabilidad de cada órgano administrativo coordinador del proyecto específico.

Los planes y proyectos relevantes que serán ejecutados en el 2011 son los siguientes:

5.3 PLANES:

OBJETIVO	META ESTRATÉGICA	PLANES	ÓRGANOS REponsables/PARTICIPANTES
<p>VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN</p>	<p>Incrementar anualmente el control tarifario de los servicios de telecomunicaciones hasta llegar al 100% de operadores en el 2012</p>	<p>Plan Nacional de Control Técnico (Control Tarifario)</p>	<p>Dirección Nacional de Control de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano, Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, Intendencia Regional Costa, Intendencia Regional Norte, Intendencia Regional Sur, Delegación Regional Galápagos, Delegación Regional Centro, Dirección Nacional de Gestión y Control de Radiodifusión y Televisión,</p>
	<p>Controlar de manera automática el uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional hasta el 2012.</p>	<p>Plan anual de uso de estaciones transportables y móviles del SACER</p>	<p>Dirección Nacional de Control del Espectro y Homologación</p>
	<p>Reforzar anualmente la infraestructura tecnológica para la erradicación del fraude en telecomunicaciones.</p>		<p>Dirección Nacional de Investigación Especial en Telecomunicaciones, Dirección Nacional de Imagen y Comunicación</p>
	<p>Atender el 100% de los casos de fraude en los servicios de telecomunicaciones reportados por las operadoras y los usuarios en general.</p>	<p>Plan Nacional de Control Técnico (Control Anti-Fraude)</p>	<p>Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, Dirección Nacional de Gestión y Control de Radiodifusión y Televisión, Intendencia Regional Costa, Intendencia Regional Norte, Intendencia Regional Sur, Delegación Regional Centro, Delegación Regional Manabí, Delegación Regional Galápagos, Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones Centro</p>
	<p>Implementar procesos de auditoría, intervención y vigilancia a las operadoras, concesionarios y permisionarios, a partir del 2009, conforme a la normativa correspondiente</p>	<p>Plan Nacional de Control Técnico (Auditorías)</p>	<p>Dirección Nacional de Control del Espectro y Homologación</p>

		<p>Plan Nacional de Control Técnico (Calidad de los Servicio de Telecomunicaciones)</p>	<p>Dirección Nacional de Control de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Intendencia Regional Norte, Intendencia Regional Costa, Intendencia Regional Sur, Delegación Regional Galápagos, Delegación Regional Centro, Delegación Regional Manabí, Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones, Dirección Nacional de Gestión y Control de Radiodifusión y Televisión</p>
	<p>Ejecutar anualmente el 100% de los planes nacionales de control del espectro radioeléctrico y la calidad de los servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>Plan Nacional de Control Técnico (Control del espectro radioeléctrico)</p>	<p>Dirección Nacional de Control de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Intendencia Regional Norte, Intendencia Regional Costa, Intendencia Regional Sur, Delegación Regional Centro, Delegación Regional Manabí, Delegación Regional Galápagos, Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones, Dirección Nacional de Gestión y Control de Radiodifusión y Televisión.</p>
		<p>Plan Nacional de Control Técnico (Obligaciones Contractuales)</p>	<p>Dirección Nacional de Control de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Intendencia Regional Norte, Intendencia Regional Costa, Intendencia Regional Sur, Delegación Regional Centro, Delegación Regional Manabí, Delegación Regional Galápagos, Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones, Dirección Nacional de Gestión y Control de Radiodifusión y Televisión.</p>

		Plan Nacional de Control Técnico (Obligaciones Sociales)	Dirección Nacional de Control de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Intendencia Regional Norte, Intendencia Regional Costa, Intendencia Regional Sur, Delegación Regional Centro, Delegación Regional Manabí, Delegación Regional Galápagos, Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones, Dirección Nacional de Gestión y Control de Radiodifusión y Televisión, Dirección Nacional de Control del Espectro y Homologación, Dirección Nacional de Tecnología Informática.
	Implementar un sistema autónomo de medición de los servicios móviles.	Plan de inversiones	Dirección Nacional de Control de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Dirección Nacional de Tecnología Informática
ATENDER DE MANERA SOLVENTE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN	Resolver eficientemente el 100% de los pedidos de información que atiende la Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano	Plan Nacional de Control Técnico (Requerimiento de los usuarios)	Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano

	Gestionar el 100% de los reclamos de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión, de acuerdo a los tiempos establecidos con las Operadoras y Concesionarios.	Plan Nacional de Control Técnico (Requerimiento de los usuarios)	Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano
	Gestionar el 100% de los reclamos de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión, de acuerdo a los tiempos establecidos con las Operadoras y Concesionarios.	Plan Nacional de Control Técnico (Requerimiento de los usuarios)	Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano
POSICIONAR A LA SUPERTEL COMO EL ORGANISMO TÉCNICO DE VIGILANCIA, AUDITORÍA, INTERVENCIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.	Lograr que el 100% de los funcionarios y servidores se identifiquen con la Superintendencia de Telecomunicaciones.	Plan Anual de Capacitación	Dirección Nacional de Talento Humano,
ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL CON TALENTO HUMANO ALTAMENTE CALIFICADO Y COMPROMETIDO CON LA SUPERTEL Y LA SOCIEDAD	Elevar al 100% la ejecución anual de los planes de capacitación, enmarcados en el plan plurianual.	Plan Anual de Capacitación	Dirección Nacional de Talento Humano,
	Fomentar el trabajo en equipo con la finalidad de incrementar el rendimiento y productividad.	Plan Anual de Capacitación	Dirección Nacional de Talento Humano,

5.4 PROYECTOS DE GESTIÓN

Cod	OBJETIVO	META ESTRATÉGICA	PROYECTO/PRO-CEDIMIENTOS/ INSTRUCTIVOS	ÓRGANOS RESPONSABLES/ PARTICIPANTES
1	VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN	Controlar de manera automática el uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional hasta el 2012.	Procedimiento para la operación del SACER	Dirección Nacional de Control del Espectro y Homologación
		Automatizar el ingreso de información por parte de permisionarios y concesionarios de los servicios de Telecomunicaciones.	Proyecto de desarrollo del sistema Informático de Telecomunicaciones SIETEL 1 (Fase 2)	Dirección Nacional de Tecnología Informática.
2	IMPULSAR LA MIGRACIÓN A LA TELEVISIÓN Y RADIODIFUSIÓN DIGITAL. IMPULSAR LA MIGRACIÓN A LA TELEVISIÓN Y RADIODIFUSIÓN DIGITAL.	Intervenir en la investigación de la introducción de nuevas tecnologías, radiodifusión sonora digital	Plan Nacional de Control Técnico	Dirección Nacional de Gestión y Control de Radiodifusión y Televisión
3	ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Implementar hasta el 2011 la Gestión por Procesos.	Modelo de gestión por procesos: Implementación del Modelo	Dirección Nacional de Planificación
		Implantar desde el año 2009 el Proceso de Mejoramiento Continuo.	Elaboración de Estadísticas	Dirección Nacional de Planificación
			Proyectos Institucionales priorizados	Dirección Nacional de Planificación
			Automatización de procesos y procedimientos	Dirección Nacional de Planificación
4	COADYUVAR AL FORTALECIMIENTO DEL MARCO JURÍDICO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES, DE CONFORMIDAD CON LA NORMA CONSTITUCIONAL	Participar en forma continua en la elaboración del proyecto de Ley de Telecomunicaciones.	Elaboración de modificaciones regulatorias	Dirección Nacional de Investigación Especial en Telecomunicaciones
		Participación en proyectos de Normativa del sector de Telecomunicaciones	Participación en proyectos de Normativa del sector de Telecomunicaciones	Asesoría, Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones

Cod	OBJETIVO	META ESTRATÉGICA	PROYECTO/PRO-CEDIMIENTOS/INSTRUCTIVOS	ÓRGANOS REPOSABLES/PARTICIPANTES
5	<p>ATENDER DE MANERA SOLVENTE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN.</p>	<p>Promover la educación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos y acciones.</p>	<p>Participación Ciudadana</p>	<p>Intendencia Nacional de Control Técnico, Dirección Nacional de Control de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Intendencia Regional Norte, Intendencia Regional Costa, Intendencia Regional Sur, Delegación Regional Centro, Delegación Regional Manabí, Delegación Regional Galápagos, Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones, Dirección Nacional de Gestión y Control de Radiodifusión y Televisión, Dirección Nacional de Control del Espectro y Homologación, Dirección Nacional de Tecnología Informática.</p>
		<p>Fortalecer el equipamiento tecnológico y administrativo de la Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano para tener una cobertura nacional hasta el 2012</p>	<p>Redefinición de funciones del DIS y sus procesos</p> <hr/> <p>Sala de Información y Servicio al Ciudadano</p>	<p>Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano</p>

Cod	OBJETIVO	META ESTRATÉGICA	PROYECTO/PRO-CEDIMIENTOS/ INSTRUCTIVOS	ÓRGANOS REponsables/ PARTICIPANTES
		Lograr que el 60% de la población conozca e identifique a la Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano	Plan de Difusión	Dirección Nacional de Información y Servicio al Ciudadano
6	POSICIONAR A LA SUPERTEL COMO EL ORGANISMO TÉCNICO DE VIGILANCIA, AUDITORÍA, INTERVENCIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES	Lograr hasta el 2012 que el 60% de la población del país identifique a la Institución.	Jornadas de Telecomunicaciones	Dirección Nacional de Imagen y Comunicación
			Plan de comunicación externo	
		Lograr que el 100% de los funcionarios y servidores se identifiquen con la Superintendencia de Telecomunicaciones.	Jornadas de telecomunicaciones	Dirección Nacional de Imagen y Comunicación
			Plan de comunicación interna	
8	ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL CON TALENTO HUMANO ALTAMENTE CALIFICADO Y COMPROMETIDO CON LA SUPERTEL Y LA SOCIEDAD	Establecer convenios con organismos internacionales o proveedores de tecnología, a fin de obtener pasantías para los funcionarios de la SUPERTEL.	Pasantías y prácticas estudiantiles	Dirección Nacional de Talento Humano
		Potenciar el liderazgo y el trabajo en equipo, Implementando mejores prácticas de trabajo que coadyuven a la conformación de equipos multidisciplinarios, bajo un liderazgo fuerte y definido, con reglas y objetivos claros.	Talleres sobre trabajo en equipo (1 Administración Central-1 Administración Regional)	Dirección Nacional de Talento Humano

5.5 PROYECTOS DE INVERSIÓN:

DESCRIPCIÓN	VALOR INICIAL EN DÓLARES
1. EQUIPO PARA CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	4.368.746,00
2. OBRAS CIVILES (Construcción y mantenimiento).	1.635.400,00
2.1.- Construcción de Obras Civiles	1.411.400,00
2.2. Mantenimiento y reparación en obras de líneas, redes e instalaciones eléctricas en las estaciones de comprobación.	224.000,00
3. EQUIPO PARA CONTROL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	4.310.580,00
4. DESARROLLO INFORMÁTICO	2.444.150,00
4.1 Hardware General	696.800,00
4.2 Software General	307.000,00
4.3 Hardware y Software Especializado	1.440.350,00
5. RED DE COMUNICACIONES	20.150,00
6. BIENES INMUEBLES	300.000,00
TOTAL	13.079.026,00

6. INDICADORES INSTITUCIONALES

Los indicadores Institucionales establecidos para el Plan Operativo 2011, permitirán medir la gestión integral de la Superintendencia de Telecomunicaciones, orientada al cumplimiento de los Objetivos Institucionales determinados en el Plan Estratégico 2009-2012.

Los Indicadores Institucionales se encuentran enmarcados en los siguientes ámbitos:

Atención al cliente: este indicador está orientado a medir como estamos atendiendo a los clientes (usuarios de los servicios de telecomunicaciones) y como ellos ven al Organismo Técnico de Control.

Procesos internos: Este indicador mide toda la gestión interna de la SUPERTEL, especialmente en lo que tiene que ver con la Gestión de Control y Gestión de Apoyo

Desarrollo y aprendizaje: Este indicador mide la gestión de la Superintendencia en lo que tiene que ver con la innovación, investigación y desarrollo; y, mejoramiento continuo.

En el siguiente cuadro se presenta los indicadores institucionales:

INDICADOR GLOBAL	MACRO INDICADORES	COMPONENTES	ACTIVIDADES
INSTITUCIONAL			
GESTIÓN INSTITUCIONAL	<i>ATENCIÓN AL CLIENTE</i>	GESTIÓN AL CLIENTE	Atención de Reclamos, Denuncias y Sugerencias
			Capacitación y difusión.
			Participación en la reglamentación del sector de telecomunicaciones
			Convenios Institucionales
			Participación en la Función de Transparencia y Control Social
	<i>PROCESOS INTERNOS</i>	GESTIÓN DE CONTROL	Tarifario de los servicios de Telecomunicaciones
			Anti-Fraude
			Calidad de los Servicio de Telecomunicaciones
			Uso Eficiente del espectro radioeléctrico
		GESTIÓN DE APOYO	Obligaciones Contractuales
			Obligaciones Sociales
			Gestión Informática
			Gestión Administrativa Financiera
	<i>DESARROLLO Y APRENDIZAJE</i>	GESTIÓN AL DESARROLLO Y APRENDISAJE	Gestión de Imagen y Comunicación
			Calidad Total
Empoderamiento y capacitación al recurso humano			
			Innovación Tecnológica

7.- EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

La evaluación del Plan Operativo 2011 es el resultado del promedio ponderado del valor obtenido de los indicadores que miden el cumplimiento de de las perspectivas planteadas. .

Los indicadores que miden el cumplimiento de cada perspectiva, será el resultado del promedio ponderado del valor obtenido de los indicadores, los cuales miden el cumplimiento de los componentes que aportan a cada uno de ellos.

Los indicadores de cada componente será el resultado del promedio ponderado del valor obtenido de los indicadores que miden el cumplimiento de las actividades que aportan a cada uno de ellos.

Los indicadores de cada macroactividad será el resultado del promedio del valor obtenido de los indicadores que miden el cumplimiento de las actividades que aportan a cada uno de ellos.

La ponderación de los indicadores se la realizó en función de los recursos que utilizan y de la importancia estratégica que tiene para este Organismo Técnico de Control.

MATRIZ DE LA PONDERACIÓN DE LOS INDICADORES:

INDICADORES INSTITUCIONALES								
INDICADOR INSTITUCIONAL GLOBAL	INDICADOR	MACRO INDICADORES	INDICADOR	COMPONENTES	INDICADOR	PONDERACIÓN	MACRO ACTIVIDADES	INDICADOR DE LA MACRO ACTIVIDAD
GESTIÓN INSTITUCIONAL	IGI= xAC+yIPI+zIDA	ATENCIÓN AL CLIENTE	IAC= IGC	GESTIÓN AL CLIENTE	$IGC = \frac{(I1+I2+I3+I4+I5)}{5}$	350 PUNTOS	Atención de Reclamos, Denuncias y Sugerencias	I1
							Capacitación y difusión.	I2
							Participación en la reglamentación del sector de telecomunicaciones	I3
							Convenios Institucionales	I4
							Participación en la Función de Transparencia y Control Social	I5
		PROCESOS INTERNOS	IPI= (IGC+IGA) / 2	GESTIÓN DE CONTROL	$IGC = \frac{(I6+I7+I8+I9+I10+I11+I12)}{7}$	400 PUNTOS	Tarifario de los servicios de Telecomunicaciones	I6
							Anti-Fraude	I7
							Calidad de los Servicio de Telecomunicaciones	I8
							Uso Eficiente del espectro	I10
				GESTIÓN DE APOYO	IGA= (I13+I14+I15) / 3	400 PUNTOS	Obligaciones Contractuales	I11
							Obligaciones Sociales	I12
							Gestión Informática	I13
							Gestión Administrativa Financiera	I14
		DESARROLLO Y APRENDIZAJE	IDA= IGDA	GESTIÓN AL DESARROLLO Y APRENDISAJE	$IGDA = \frac{(I16+I17+I18)}{3}$	250 PUNTOS	Gestión de Imagen y Comunicación	I15
							Calidad Total	I16
							Empoderamiento y capacitación al recurso humano	I17
							Innovación Tecnológica	I18

ANEXO: MATRIZ PLAN OPERATIVO 2011