



## **PLAN OPERATIVO ANUAL 2018**

### **Resultado Monitoreo Trimestre Enero – Marzo: Resumen de Productos**



**CONSIDERACIONES INICIALES:**

(a) Se ha considerado un proceso en dos etapas: 1) distribución de productos, indicadores y metas (formulario M-02-0118) y, 2) seguimiento al alcance de metas (formulario M-03-0318); (b) La revisión de evidencias se ha realizado de manera exhaustiva para cada área, según producto reportado; (c) Las direcciones de Jurídica y Técnica no fueron incluidas en este ejercicio de monitoreo, por no contar con sus respectivos ejercicios de programación y seguimiento; (d) La leyenda define tres umbrales para los indicadores de producto, priorizando el criterio de estricto cumplimiento; (e) El propósito de este primer ejercicio de monitoreo es apoyar la potencialidad de efectuar cambios y mejoras de cada tomador de decisión en sus áreas.

**EJE 1: REGULACION EFECTIVA**

PRODUCTO	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Agenda Regulatoria	Porcentaje de elaboración de Agenda Regulatoria	100%	100%	Regulación y Defensa de la Competencia

**EJE 2: PROTECCIÓN Y SERVICIOS A LOS USUARIOS**

PRODUCTO	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Orientación a los usuarios sobre la protección ejercida por el INDOTEL	Cantidad de personas orientadas	150	0	Protección al Usuario
Cápsulas informativas (Radio, TV y RRSS)	Porcentaje de la población alcanzada	10%	0%	Protección al Usuario
Media tour	Cantidad de programas visitados	3	0	Protección al Usuario
Controversias dirimidas de acuerdo a la reglamentación establecida	Porcentaje de casos de pre formalización resueltos	25%	25%	Protección al Usuario
	Porcentaje de recursos de quejas resueltos	25%	25%	Cuerpos Colegiados
Atención a Denuncias	Porcentaje de denuncias resueltas	25%	22%	Protección al Usuario
Ejecución de visitas	Número de Salas de Exhibición modernizadas	3	0	CCT
	Cantidad de salas de exhibición en funcionamiento acorde con lo planificado	3	3	CCT
Exposiciones temporales de fotografías en el exterior del edificio	Cantidad de exposiciones realizadas	1	1	CCT
Coordinación de visitas programadas o didácticas	Cantidad de visitas programadas o didácticas recibidas	63	63	CCT
Realización de paneles y/o seminarios	Cantidad de paneles y/o seminarios	2	2	CCT

### EJE 3: PROMOCIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL (ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL)

PRODUCTO (1)	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Instalación de puntos Wifi	Puntos Wifi en funcionamiento	78 (2)	68 (3)	FDT
Otorgamiento de becas a través del programa de Excelencia Académica	Cantidad de estudiantes admitidos al programa Fondo INDOTEL para la Excelencia Académica	100	100	FDT

#### OBSERVACIONES:

(1) Para este primer trimestre este eje solo contempla dos productos. Se elimina el producto "Cantidad de centros con infraestructura física readecuada". El pasado 24 de febrero de 2018, se recibió la directriz por parte del Presidente del Consejo Directivo, de retomar el proceso de traspaso de los Centros del INDOTEL a la Vicepresidencia de la República, conforme a la solicitud previa de dicha institución. (2) Se actualizó la meta del trimestre a 78, luego de restar 10 puntos WiFi correspondientes a la ejecución de 2017. (3) Se confirma el nuevo valor logrado en 68 puntos WiFi, 33 puntos instalados en autobuses de la OMSA y 35 puntos instalados en localidades fijas.

### EJE 4: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

PRODUCTO	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Implementación del Sistema de Evaluación desempeño laboral	Porcentaje de empleados evaluados	25%	0%	Recursos Humanos
	Porcentaje de empleados que mejora su desempeño	20%	0%	Recursos Humanos
Reclutamiento del personal de la institución	Porcentaje del personal reclutado acorde al perfil.	100%	80%	Recursos Humanos
Capacitación del personal de la institución	Porcentaje de capacitaciones aplicadas	25%	8.3%	Recursos Humanos
	Porcentaje de capacitaciones que se mide su impacto	25%	0%	Recursos Humanos
Rediseño de la estructura organizacional y su definición funcional acorde a los requerimientos del PEI	Porcentaje de actualización de la estructura acorde a los lineamientos del Plan Estratégico Institucional	50%	0%	Recursos Humanos
Perfiles diseñados	Porcentaje de perfiles de cargos levantados	50%	40%	Recursos Humanos
Reportes Estadísticos	Cantidad de Reportes Estadísticos emitidos	3	3	Investigación y Análisis Económico
Informes Estadísticos	Cantidad de Informes Estadísticos emitidos	1	1	Investigación y Análisis Económico
Recaudación CDT	Monto de la recaudación CDT (millones)	362	355	Financiero: Recaudaciones
Ejecución de la programación Presupuestaria	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	59%	60%	Financiero: Recaudaciones
Recaudación CDT	Monto de la recaudación CDT (millones)	362	355	Financiero: Recaudaciones
Ejecución de la programación Presupuestaria	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	59%	60%	Financiero: Recaudaciones

#### EJE 4: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

PRODUCTO	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Adecuación de las unidades funcionales	Porcentaje unidades que cuentan con los mobiliarios	20%	0%	Administrativo: Adecuación
Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura.	Porcentaje de trabajos y servicios realizados	25%	24%	Administrativo: Servicios Generales
Mantenimiento preventivo y correctivo unidades vehiculos	Porcentaje de trabajos y servicios realizados (según solicitudes)	25%	20.4%	Administrativo: Servicios Generales
Compra Nuevas Unidades vehiculares	Cantidad de vehiculo adquiridos	15	15	Administrativo: Servicios Generales
Sistema de Agenda de los CCT	Porcentaje del desarrollo de la aplicación	60%	0%	TIC: Sistemas y Aplicaciones
Interface de Consulta de Casos de DAU y el DPU	Porcentaje del desarrollo de la aplicación	100%	100%	TIC: Sistemas y Aplicaciones
Formulario Encuesta Sociodemográfica	Porcentaje del desarrollo de la aplicación	100%	100%	TIC: Sistemas y Aplicaciones
Formulario Encuesta del Comite de Evaluacion de Etica	Porcentaje del desarrollo de la aplicación	100%	100%	TIC: Sistemas y Aplicaciones
Formulario de Coleccion de datos Feria del Libro	Porcentaje del desarrollo de la aplicación	90%	90%	TIC: Sistemas y Aplicaciones
Interface de Sistema COOPERATIVA Con Sistema GAZELLA	Porcentaje del desarrollo de la aplicación	90%	90%	TIC: Sistemas y Aplicaciones
Certificacion A5, Sobre la Prestacion y Automatizacion de los Servicios publicos	Porcentaje de las Etapas de Cumplimiento	90%	10%	TIC: Sistemas y Aplicaciones
Mantenimiento Datos Abierto	Mantenimiento	100%	100%	TIC: Sistemas y Aplicaciones
Mantenimiento Portal Transparencia	Mantenimiento	100%	100%	TIC: Sistemas y Aplicaciones
Implementación modelo CAF	Porcentaje de implementación del Modelo de Excelencia CAF	25%	25%	PyD: Gestión de la Calidad y Desarrollo Org.
Procesos documentados	Porcentaje de procesos documentados, implementados	25%	25%	PyD: Gestión de la Calidad y Desarrollo Org.
Recertificación ISO 9001:2015	Porcentaje de ejecución de la Norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015	25%	25%	PyD: Gestión de la Calidad y Desarrollo Org.
Carta Compromiso al Ciudadano	Porcentaje de elaboración de la Carta Compromiso	25%	25%	PyD: Gestión de la Calidad y Desarrollo Org.

**EJE 4: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

PRODUCTO	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Elaboración del Plan Operativo Anual	Porcentaje de consistencia del POA con el PEI	100%	96%	PyD: Planeación, Monitoreo y Evaluación
Monitoreo y Evaluación de los Planes Operativos	Porcentaje de acciones monitoreadas y evaluadas	100%	100%	PyD: Planeación, Monitoreo y Evaluación
Difusión del quehacer del INDOTEL al público externo	Cantidad de resúmenes digitales diarios	61	57	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	Cantidad de visualizaciones en redes sociales del INDOTEL	FB- 9,862 Tw- 97,977 Inst- 6,071	FB- 10,155 Tw- 100,266 Inst- 6,438	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	Cantidad de acciones difundidas (por notas de prensa al mes)	15	9	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	Número de boletines interno y externo emitidos	2	0	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	Videos Promoción de las TIC.	4	4	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	Videos Testimonios personajes TV, Radio.	4	2	Relaciones Públicas y Comunicaciones
Organización de actividades institucionales	Cantidad de participaciones del INDOTEL en los medios (prensa escrita y digital)	2 medios impresos, 6 medios digitales (por nota de prensa)	3 medios impresos, 9 medios digitales (por nota de prensa)	Relaciones Públicas y Comunicaciones



Licda. Paola Zeller  
Directora de Planificación y Desarrollo