Agencia Nacional Postal

PLAN OPERATIVO ANUAL 2013

					Avance trimestral de la meta				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	**Área**	**OBJETIVO OPERATIVO**	**INDICADOR GPR**	**Meta Anual**	**I**	**II**	**III**	**IV**	**Observaciones**
OEI 1 Incrementar la prestación del Servicio Postal Universal	1	Incrementar el seguimiento a la cobertura del Plan de prestación del Servicio Postal Universal que realiza el Operador Designado MEDIANTE la implementación de herramientas informáticas de control, estudios o sondeos del sector postal.	Porcentaje de herramientas de medición aplicadas al Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal	100%	50	100			
			Porcentaje de avance al seguimiento del Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal	100%	25	50	75	100	
OEI 2 Incrementar la Normalización y regulación del mercado postal	1	Incrementar la calidad de los servicios postales MEDIANTE la implementación de manuales de buenas prácticas, la sociabilización de los mismos y la verificación de su cumplimiento	Reportes estadísticos elaborados	100%	25	50	75	100	
			Porcentaje de avance de la Norma de Calidad de los Servicios Postales	100%	20	55	75	100	
	2	Incrementar la atención oportuna a los reclamos efectuados por los usuarios en contra de los operadores postales hasta su conclusión, MEDIANTE procesos de control de los estados de cada uno de los reclamos presentados.	Porcentaje de reclamos atendidos.	100%	23,53	38,24	73,53	100	
			Porcentaje de satisfacción al cliente.	89%	84,5	86	87,5	89	
	2	Incrementar el número de operadores postales certificados ante la Agencia Nacional Postal MEDIANTE la correcta aplicación de las normas y regulaciones expedidas para los operadores postales.	Porcentaje de puntos de atención de operadores certificados frente a los registrados	50%	12,5	25	37,5	50	
OEI 3 Incrementar los niveles de Modernización del mercado del servicio postal ecuatoriano	1	Incrementar la eficiencia de los Operadores Postales en la prestación de los Servicios Postales en el Ecuador MEDIANTE la mejora de procesos de la institución, seguimiento, control, monitoreo y evaluación a los operadores postales y la elaboración de normativa postal	Porcentaje de incremento de los niveles de calidad de los operadores postales	69%	63	65	67	69	
			Porcentaje de cumplimiento de la Agenda Regulatoria	100%	20	40	65	100	
	2	Incrementar el cumplimiento de los controles establecidos en las políticas de regulación del sector postal MEDIANTE la realización de inspecciones y operativos de control.	Número de inspecciones de control realizadas en operativos conjuntos con el Ministerio del Interior.	800	0	200	300	300	
			Número de inspecciones extraordinarias para dar tratamiento final a los envíos u objetos postales no distribuibles y rezagados.	25	0	10	6	9	
			Número de inspecciones ordinarias in situ	1.900	475	475	475	475	
			Porcentaje de operadores postales que cumplen con los requisitos básicos establecidos	90%	22,5	45	67,5	90	
			Porcentaje de cumplimiento del plan de inspecciones frente al aprobado	100%	25	50	75	100	
OEI 4 Incrementar el desarrollo del Talento Humano	6	Incrementar la eficiencia y eficacia en la Gestión del Talento Humano MEDIANTE la ejecución del plan de capacitación, mejora en la evaluación del desempeño del personal, disminución en la rotación de mandos medios y aumento en la inclusión de personas con capacidades especiales.	Calificación Ponderada de evaluación del desempeño	89,5				89,5	
			Porcentaje de cumplimiento en la inclusión de personas con capacidades especiales	4,8	3,2	3,2	4,8	4,8	
			Índice de Rotación de Mandos Medios	5,26	36,84	36,84	5,26	5,26	
			Porcentaje de Funcionarios Capacitados respecto de la Dotación Efectiva.	75%	10	40	65	75	
OEI 5 Incrementar la eficiencia operacional	5	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión del área jurídica de la Agencia Nacional Postal MEDIANTE la actualización de procesos estandarizados y documentados que permitan la entrega de instrumentos y/o documentos legales.	Tiempo promedio en días de revisión de proyectos de normativa postal requerida por las áreas de la Agencia Nacional Postal	5	7,5	7	6	5	
			Porcentaje de instrumentos y/o documentos legales procesados a tiempo	95,5	92	94	94,5	95,5	
	3	Incrementar la ejecución de los convenios internacionales que se han firmado entre la Agencia Nacional Postal y los organismos postales de otros países MEDIANTE el monitoreo del cumplimiento de las hojas de ruta.	Porcentaje de cumplimiento de las actividades de las Hojas de Ruta de los Convenios internacionales	100	90	100			
			Porcentaje de cumplimiento de las actividades para los nuevos convenios internacionales firmados y registrados en Cancillería	100	10	30	60	100	
	3	Incrementar acciones de visibilización y el posicionamiento de la Agencia Nacional Postal a nivel nacional e internacional MEDIANTE la participación en eventos de carácter público a nivel nacional e internacional y en espacios de difusión dirigidos a la ciudadanía y operadores postales.	Número de visitas en medios digitales institucionales	1805	410	875	1340	1805	
			Número de seguidores en twitter	4910	3500	3950	4550	4910	
			Número de acciones que visibilizan a la Agencia Nacional Postal	15	5	9	12	15	
			Porcentaje de Cumplimiento de LOTAIP	97,20%	96	96,4	96,8	97,4	
	3	Incrementar los mecanismos de cooperación técnica y administrativa tendientes a mantener una buena y permanente relación con las administraciones postales de otros países, la Unión Postal de las Américas Españas y Portugal y la Unión Postal Universal MEDIANTE la comunicación continua, la participación en los eventos del sector postal.	Número de eventos internacionales con presencia de la ANP	3		2	3		
	7	Incrementar la eficiencia operacional de Unidad de Tecnología MEDIANTE la implementación de un plan de desarrollo informático, la instalación, configuración y dimensionamiento de un sistema de mesa de ayuda, la ejecución periódica de mantenimientos preventivos de los servicios tecnológicos, documentación de incidentes informáticos y la mejora de los procesos actuales	Porcentaje de disponibilidad de servicios tecnológicos	95%	95	95	95	95	
	8	Incrementar el nivel de cumplimiento de las actividades de los Planes y Proyectos de la Agencia Nacional Postal MEDIANTE la sistematización de los mecanismos de seguimiento y control.	Porcentaje de cumplimiento de Plan Operativo Anual de la ANP	100%	25,11	50,28	74,58	100	
			Porcentaje de Procesos Comatosos	12,90%	22,58	19,35	16,13	12,9	
			Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo	100%	100	100	100	100	
OEI 6 Incrementar el uso eficiente del presupuesto	4	Incrementar la eficiencia y eficacia de la Dirección Administrativa Financiera, MEDIANTE una adecuada planificación basada en procesos, capacitación al personal, optimizando la asignación uso y control de los recursos y los procesos de contratación pública.	Porcentaje de procesos normados	100%	30	55	80	100	
			Promedio de gasto corriente por funcionario	2.402,62	2.402,62	2.402,62	2.402,62	2.402,62	
			Porcentaje de la Ejecución Presupuestaria en Inversión	94,56%	55,2	64,23	92,82	94,56	