

PLAN OPERATIVO ANUAL 2013

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Área	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR GPR	Actividad	III Agosto	Avance trimestral de la meta			
						I	II	III	IV
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.	10101	Porcentaje de herramientas de medición aplicadas al Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal	Herramientas de medición del Servicio Postal Universal	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
				Porcentaje de avance al seguimiento del Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal	Informes de avance de Servicio Postal Universal	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
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 socialización de los mismos y la verificación de su cumplimiento		Reportes estadísticos elaborados	Informes estadísticos del Sector Postal	14,29%	28,57%	21,43%	0,00%
				Porcentaje de avance de la Norma de Calidad de los Servicios Postales	Informe de avance de Norma de Calidad	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
				Porcentaje de reclamos atendidos.	Porcentaje de reclamos atendidos.	23,53%	14,71%	0,00%	0,00%
	2	Incrementar la atención oportuna a los reclamos efectuados por los usuarios en contra de los operadores postales hasta su conclusión, MEDIANTE procesos de expedidas para los operadores postales.		Porcentaje de satisfacción al cliente.	Porcentaje de satisfacción al cliente.	102,25%	1,69%	0,00%	0,00%
				Incrementar el número de operadores postales certificados ante la Agencia Nacional Postal MEDIANTE la correcta aplicación de las normas y regulaciones	Porcentaje de puntos de atención de operadores certificados frente a los registrados	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
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		Porcentaje de incremento de los niveles de calidad de los operadores postales	Informes de los niveles de calidad de los operadores postales	1	25,00%	25,00%	16,67%
				Porcentaje de cumplimiento de la Agenda Regulatoria	Instrumentos realizados	18,00%	18,00%	0,00%	0,00%
				Número de inspecciones de control realizadas en operativos conjuntos con el Ministerio del Interior	Número de inspecciones de control realizadas en operativos conjuntos con el Ministerio del Interior	36	0,00%	18,00%	20,75%
	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 extraordinarias para dar tratamiento final a los envíos u objetos postales no distribuibles y rezagados.	Número de inspecciones extraordinarias para dar tratamiento final a los envíos u objetos postales no distribuibles y rezagados	2	4,00%	20,00%	8,00%
				Número de inspecciones ordinarias in situ	Número de inspecciones ordinarias in situ	159	36,00%	33,89%	15,74%
				Porcentaje de operadores postales que cumplen con los requisitos básicos establecidos	Porcentaje de operadores postales que cumplen con los requisitos básicos establecidos		25,00%	25,00%	0,00%
				Porcentaje de cumplimiento del plan de inspecciones frente al aprobado	Porcentaje de cumplimiento del plan de inspecciones frente al aprobado		25,00%	25,00%	0,00%
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	Solicitar a todos los Directores y Jefes de cada Área los niveles óptimos de las servidoras y los servidores bajo su cargo del periodo 2013	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
					Recibir los niveles óptimos de todos los Directores y Jefes de Área	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
					Capacitar a lo evaluadores	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
					Requerimiento de evaluación a todos los servidores de la Institución (Jefes Inmediatos)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
					Consolidar las evaluaciones de todas las Unidades/Direcciones del año 2012; y, enviar el consolidado de las calificaciones a la autoridad nominadora	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
					Ingresa en el sistema GPR el porcentaje de evaluación del desempeño de la Institución del año 2012	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
					Consolidar las evaluaciones de todas las Unidades/Direcciones del periodo 2013; y, enviar el consolidado de las calificaciones a la autoridad nominadora	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
					Notificar los resultados de la evaluación del desempeño del año 2013 a las y los servidores de la Institución	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
					Ingresa en el sistema GPR el porcentaje de evaluación del desempeño de la Institución	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
					Efectuar la contratación y/o declarar ganador de Concurso de Méritos y Oposición a una persona discapacitada o que tenga familiares a su cargo con discapacidad.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
					Elaboración de las bases de los Concursos de Méritos y Oposición (Convocatoria)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
					Presentar Informe de índice de Rotación de Mandos Medios	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
					Personal capacitado por periodo (contabilizar Numero de funcionarios capacitados por periodo)	12,77%	59,57%	0,00%	0,00%
	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		Tiempo promedio en días de revisión de proyectos de normativa postal requerida por las áreas de la Agencia Nacional Postal	Presentar Informes de Avance de Ejecución del Plan de Capacitación	1	25,00%	25,00%	16,67%
					Meta en días para la revisión de documentos	3,3	290,00%	220,00%	176,80%
					Correo electrónico o documentos de intercambio de información con la contraparte de los instrumentos internacionales sobre temas regulatorios.	2	10,00%	40,00%	50,00%
					Documentos de estudios de factibilidad sobre continuidad de hojas de rutas con Argentina y Perú.		50,00%	100,00%	0,00%
					Informe de monitoreo de cumplimiento de actividades programadas en hojas de ruta.		33,33%	0,00%	100,00%
	3	Incrementar la ejecución de los convenios internacionales que se han firmado entre la Agencia Nacional Postal y los organismos postales de otros países		Porcentaje de cumplimiento de las actividades de las Hojas de Ruta de los Convenios internacionales					

PLAN OPERATIVO ANUAL 2013

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Área	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR GPR	Actividad	Agosto	Avance trimestral de la meta			
						I	II	III	IV
OEI 5 Incrementar la eficiencia operacional	1	Incrementar la eficiencia operacional y los procesos de los países MEDIANTE el monitoreo del cumplimiento de las hojas de ruta.	Porcentaje de cumplimiento de las actividades para los nuevos convenios internacionales firmados y registrados en Cancillería	Documentos elaborados con el contenido de los instrumentos internacionales para aprobación de país contraparte, MINTEL y Cancillería		0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
				Hojas de ruta para instrumentos internacionales nuevos		0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
				Documentos de instrumentos internacionales y hojas de ruta en MINTEL, MICSE y Cancillería		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	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	Número de seguidores que visiten la WEB y el Facebook Institucional	22485	26,99%	59,75%	397,68%	0,00%
				Número de seguidores que se aumente al Tweet de la Agencia Nacional Postal	1109	27,03%	25,10%	21,86%	0,00%
			Número de acciones que visibilizan a la Agencia Nacional Postal	Número de eventos públicos en que participa la ANP	4	75,00%	100,00%	66,67%	0,00%
				Número de campañas mediáticas realizadas por la ANP		10,00%	0,00%	0,00%	0,00%
				Número de entrevistas realizadas en medios para las autoridades	16	220,83%	112,50%	245,83%	0,00%
				Informes de monitoreo de medios con temas de la ANP	1	18,18%	27,27%	18,18%	0,00%
			Porcentaje de Cumplimiento de LOTAI	Informes de LOTAI publicados en la WEB de la Agencia Nacional Postal	1	18,18%	27,27%	18,18%	0,00%
	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	Participación en eventos de la UPU como miembro del Consejo de Administración		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
				Participación en eventos de la UPAEP - Consejo Consultivo y Congreso de la Habana		0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
				Recopilación de información para las participaciones internacionales.	2	20,00%	50,00%	100,00%	0,00%
				Elaboración de documentos para las participaciones y candidaturas internacionales		50,00%	25,00%	50,00%	0,00%
	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	Elaborar informes de mantenimiento de los servidores y servicios de telecomunicaciones de la Agencia Nacional Postal	1	25,00%	25,00%	16,67%	0,00%
				Elaborar informes de soporte y asistencia técnica de equipos tecnológicos asignados a usuarios de la Agencia Nacional Postal	1	25,00%	25,00%	16,67%	0,00%
				Elaborar informes de incidentes presentados en los servicios tecnológicos	1	25,00%	25,00%	16,67%	0,00%
	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	Consolidación y elaboración de Informe de avance de cumplimiento del POA de la ANP	1	25,00%	25,00%	16,67%	0,00%
				Recepción de matriz de seguimiento de las actividades del POA 2013 a las áreas	1	18,18%	27,27%	18,18%	0,00%
				Elaboración de informe de avance de procesos comatosos en la ANP		0,00%	25,00%	25,00%	0,00%
				Solicitar informe de avance de proyectos en riesgo de la ANP		25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
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	Porcentaje de procesos normados	Normalización de Procesos de la Dirección Administrativa Financiera		33,33%	25,00%	0,00%	0,00%
			Promedio de gasto corriente por funcionario	Informe del gasto corriente promedio por funcionario		25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
			Porcentaje de la Ejecución Presupuestaria en Inversión	Informe de la Ejecución Presupuestaria en Inversión		25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
						25,00%	25,00%	0,00%	0,00%

Con corte al 31 de agosto de 2013

Direcciones y Unidades de la ANP
Dirección de Regulación
Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario
Dirección de Asuntos Internacionales y Comunicación
Dirección Administrativa Financiera
Dirección de Asesoría Jurídica
Unidad de Talento Humano
Unidad de Tecnología e Información
Unidad de Planificación

Código
1
2
3
4
5
6
7
8

Fecha de Publicación: 02 de septiembre de 2013