

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2013

Área	Nombre del Indicador GPR / Tipo de Proyecto	Actividad	Meta Anual de la Actividad	I			II			III			IV			TOTAL	% de avance	Promedio Avance del Objetivo	Ponderación	Avance Objetivo	Observación	Firma de Responsabilidad	
				ENE	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.								
1	Porcentaje de herramientas de medición aplicadas al Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal	Herramientas de medición del Servicio Postal Universal	2			1			1	0	0	0				2	100,00%	100,00%	3,57%	3,57%	(O1 1.1)		
	Porcentaje de avance al seguimiento del Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal	Informes de avance de Servicio Postal Universal	4			1			1	0	0	1			1	4	100,00%				(O1 1.2)		
1	Reportes estadísticos elaborados	Informes estadísticos del Sector Postal	14		1	1	2	1	1	2	1	1	1,6	1	1,5	14	100,00%	93,91%	8,93%	8,39%	(O2 2.2)		
	Porcentaje de avance de la Norma de Calidad de los Servicios Postales	Informe de avance de Norma de Calidad	4			1			1	0	0	1			1	4	100,00%				(O2 2.3)		
2	Porcentaje de reclamos atendidos.	Porcentaje de reclamos atendidos.	100			23,5			14,7	0	0	35,3			26,47	99,99	99,99%	8,93%	8,39%	(O3 3.1) Se realizaran informes trimestrales a mas de los mensuales los informes se entregaran los 10 de cada mes debido a que la información de los operadores postales entregan su información del 06 al 07 de cada mes.	(O3 3.2) Se realizará un informe cada trimestre que medirá el porcentaje de avance		
	Porcentaje de satisfacción al cliente.	Porcentaje de satisfacción al cliente.	89			91,0			1,5	0	0	1,5			1	95						106,74%	
2	Porcentaje de puntos de atención de operadores certificados frente a los registrados	Porcentaje de puntos de atención de operadores certificados frente a los registrados	50			12,5			12,5			12,5			-6,08	31,42	62,84%				K002		
1	Porcentaje de incremento de los niveles de calidad de los operadores postales	Informes de los niveles de calidad de los operadores postales	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100,00%	98,46%	12,50%	12,31%	Seguimiento del Plan de Cobertura del Servicio Postal Universal		
	Porcentaje de cumplimiento de la Agenda Regulatoria	Instrumentos realizados	5			1			1	0	0	0	1		2	500%	100,00%					Los informes se encuentran compuestos por el detalle de los reclamos ingresados por los usuarios del sector postal, en que estado se encuentran; cuántos se encuentran resueltos o en proceso de solución.	
2	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	800				50	50	44	130	36	108	86	262	175	941	117,63%	98,46%	12,50%	12,31%	Se encontrará compuesto por las encuestas realizadas a los usuarios del servicio postal que han presentado reclamos y/o consultas con la institución, y se detallarán los resultados por cada una de las preguntas realizadas donde se evidenciará la satisfacción del usuario con el servicio que presta la Institución.		
	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	25			1	2	3	0	0	2	0	3	0	2	13	52,00%					Consiste en las inspecciones de control realizadas a los operadores postales de conformidad a la Ley de Defensa al Consumidor.	
	Número de inspecciones ordinarias in situ	Número de inspecciones ordinarias in situ	1900	285	159	240	142	233	194	148	159	74	75	233	288	2230	117%					Consiste en efectuar el tratamiento final a los envíos postales rezagados de conformidad con la normativa vigente.	
	Porcentaje de operadores postales que cumplen con los requisitos básicos establecidos	Porcentaje de operadores postales que cumplen con los requisitos básicos establecidos	90			22,5			22,5	0,0	0,0	22,5			24,5	92	102%					Consiste en realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos de los operadores postales.	
	Porcentaje de cumplimiento del plan de inspecciones frente al aprobado	Porcentaje de cumplimiento del plan de inspecciones frente al aprobado	100			25,0			25,0	0,0	0,0	25,0			25,0	100	100%	Consiste en determinar los Operadores Postales que cumplen con los requisitos básicos establecidos por la Institución.					
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 período 2013		1	1					0	0	0	0				1	100%			Consiste en dar cumplimiento al plan Inspecciones de acuerdo al aprobado por la Máxima Autoridad.			
	Recibir los niveles óptimos de todos los Directores y Jefes de Área		1		1				0	0	0	0				1	100%			Certificados emitidos de acuerdo al catastro de operadores postales de la institución.			
	Capacitar a lo evaluadores		1						0	0	0	0		1		1	100%						
	Requerimiento de evaluación a todos los servidores de la Institución (Jefes Inmediatos)		1						0	0	0	0			1	1	100%						
	Consolidar las evaluaciones de todas la Unidades/Direcciones del año 2012; y, enviar el consolidado de las calificaciones a la autoridad nominadora		1	1						0	0	0	0				1	100%					
	Ingresar en el sistema GPR el porcentaje de evaluación del desempeño de la Institución del año 2012.		1	1						0	0	0	0				1	100%					

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2013

Área	Nombre del Indicador GPR / Tipo de Proyecto	Actividad	Meta Anual de la Actividad	I			II			III			IV			TOTAL	% de avance	Promedio Avance del Objetivo	Ponderación	Avance Objetivo	Observación	Firma de Responsabilidad			
				ENE	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.										
6		Consolidar las evaluaciones de todas la Unidades/Direcciones del período 2013; y, enviar el consolidado de las calificaciones a la autoridad nominadora	1						0	0	0	0			1	1	100%	94,52%	25,00%	23,63%					
		Notificar los resultados de la evaluación del desempeño del año 2013 a las y los servidores de la Institución	1		1					0	0	0	0				1				100%				
		Ingresar en el sistema GPR el porcentaje de evaluación del desempeño de la Institución.	1							0	0	0	0			1	1				100%				
	Porcentaje de cumplimiento en la inclusión de personas con capacidades especiales	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.	1						0	0	0	0				0	0%								
		Elaboración de las bases de los Concursos de Méritos y Oposición (Convocatoria)	1	1						0	0	0	0			1	100%								
	Índice de Rotación de Mandos Medios	Presentar Informe de índice de Rotación de Mandos Medios	4			1			1	0	0	1			1	4	100%								
	Porcentaje de Funcionarios Capacitados respecto de la Dotación Efectiva.	Personal capacitado por período (contabilizar Numero de funcionarios capacitados por período)	47			6			28	0	0	16			6	56	119%								
		Presentar Informes de Avance de Ejecución del Plan de Capacitación	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,5	1	1	12,5	104%								
5	Tiempo promedio en días de revisión de proyectos de normativa postal requerida por las áreas de la Agencia Nacional Postal	Meta en días para la revisión de documentos	5	4	2,5	8	2	5	1,67	5,5	3,34	3,83	1,37	3	4	3,68	135,72%								
3	Porcentaje de cumplimiento de las actividades de las Hojas de Ruta de los Convenios internacionales	Correo electrónico o documentos de intercambio de información con la contraparte de los instrumentos internacionales sobre temas regulatorios.	10	0	1	0	1	2	1	3	2	2	1	2	2	17	170,00%	202,74%	44,64%	90,51%	Los informes de la LOTAIP se presentaran en el mes siguiente al del análisis ya que la entrega de esta información se esta presentando en los primeros días de cada mes				
		Documentos de estudios de factibilidad sobre continuidad de hojas de rutas con Argentina y Perú.	2	0	1	0	2	0	0	2	0	0	0	1	9	15	750,00%								
		Informe de monitoreo de cumplimiento de actividades programadas en hojas de ruta.	3	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	100,00%								
	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	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	50,00%								
		Hojas de ruta para instrumentos internacionales nuevos	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	50,00%								
		Documentos de instrumentos internacionales y hojas de ruta en MINTEL, MICSE y Cancillería	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	50,00%								
3	Número de visitas en medios digitales institucionales	Número de seguidores que visiten la WEB y el Facebook institucional	13811	960	1511	1256	1255	2517	4480	32439	22485	14703	23635	13161	12104	130506	944,94%								
	Número de seguidores en twitter	Número de seguidores que se aumente al Tweet de la Agencia Nacional Postal	8956	658	502	587	794	622	832	849	1109	745	569	547	450	8264	92,27%			Elaboración del Plan Estratégico de Comunicación de la Agencia Nacional Postal / Con la entrega del documento que contenga la Estrategia en el mes de marzo se sale del proceso comatoso. Los demás meses son los reportes de cumplimiento.					
	Número de acciones que visibilizan a la Agencia Nacional Postal	Número de eventos públicos en que participa la ANP	12	2	3	4	5	3	4	4	4	10	4	1	4	48	400,00%								
Número de entrevistas realizadas en medios para las autoridades		24	34	19	0	18	0	9	43	16	35	9	11	7	201	837,50%									

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2013

Área	Nombre del Indicador GPR / Tipo de Proyecto	Actividad	Meta Anual de la Actividad	I			II			III			IV			TOTAL	% de avance	Promedio Avance del Objetivo	Ponderación	Avance Objetivo	Observación	Firma de Responsabilidad				
				ENE	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.											
		Informes de monitoreo de medios con temas de la ANP	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	109,09%	100,00%	5,36%	5,36%	°Gestión de contratación pública de bienes y servicios					
		°Se va a revisar con el Director la fecha de culminación del proyecto																								
	Porcentaje de Cumplimiento de LOTAIP	Informes de LOTAIP publicados en la WEB de la Agencia Nacional Postal	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	109,09%									
3	Número de eventos internacionales con presencia de la ANP	Participación en eventos de la UPU como miembro del Consejo de Administración.	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	100,00%									
		Participación en eventos de la UPAEP - Consejo Consultivo y Congreso de la Habana.	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	100,00%									
		Recopilación de información para las participaciones internacionales.	5	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0	6				120,00%					
		Elaboración de documentos para las participaciones y candidaturas internacionales	4	0	2	0	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	6				150,00%					
7	Porcentaje de disponibilidad de servicios tecnológicos	Elaborar informes de mantenimiento de los servidores y servicios de telecomunicaciones de la Agencia Nacional Postal	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100,00%									
		Elaborar informes de soporte y asistencia técnica de equipos tecnológicos asignados a usuarios de la Agencia Nacional Postal	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100,00%									
		Elaborar informes de incidentes presentados en los servicios tecnológicos	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100,00%									
8	Porcentaje de cumplimiento de Plan Operativo	Consolidación y elaboración de Informe de avance de cumplimiento del POA de la ANP	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100,00%									
		Recepción de matriz de seguimiento de las actividades del POA 2013 a las áreas	11		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100,00%									
	Porcentaje de Procesos Comatosos	Elaboración de informe de avance de procesos comatosos en la ANP	4				1			0	1	0	0	1		4	100,00%									
	Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo	Solicitar informe de avance de proyectos en riesgo de la ANP	4			1			1	0	0	1			4	100,00%										
4	Porcentaje de procesos normados	Normalización de Procesos de la Dirección Administrativa Financiera	6			2			2	0	0	1,5			1	6	100,00%									
	Promedio de gasto corriente por funcionario	Informe del gasto corriente promedio por funcionario	4			1			1	0	0	1			1	4	100,00%	100,00%	5,36%	5,36%	1/1/2014 esta actividad se realizará					
	Porcentaje de la Ejecución Presupuestaria en Inversión	Informe de la Ejecución Presupuestaria en Inversión	4			1			1	0	0	1			1	4	100,00%									
TOTAL ACTIVIDADES			56													PROMEDIO	143,76%									
																				Con las actividades a realizarse a lo largo del año se corregirá el proceso comatoso de Evaluación del Desempeño						