

**METAS Y OBJETIVOS DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

| No. | Área o dependencia | Meta  | Período                | Frecuencia   | Resultado del Periodo | Objetivo   | Plazo  | Responsable        |
|-----|--------------------|---|------------------------|--------------|-----------------------|--|--------|--------------------|
| 1   | Zonal 1            | Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación 0.88                    | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 1. Incrementar los conocimientos teóricos prácticos de los usuarios sobre el Sistema Nacional de Contratación Pública MEDIANTE la realización de eventos formativos presenciales | nov-14 | Eddy Portilla      |
|     |                    | Porcentaje de asistencia técnica en procesos inclusivos 0.9                 | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 2. Incrementar la participación de la zonal en la ejecución de procedimientos inclusivos MEDIANTE la coordinación con actores de la Economía Popular y Solidaria de la zonal     |        |                    |
|     |                    | Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4.1            | Noviembre              | Mensual      | 4.1                   | 3. Incrementar la satisfacción en la atención de los usuarios de la coordinación zonal MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario                              |        |                    |
|     |                    | Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.96                  | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 4. Incrementar la supervisión y control de procedimientos de contratación pública priorizados para la zona MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control     |        |                    |
|     |                    | Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidas en tiempo estándar 0.87 | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 5. Incrementar la atención de reclamos, recursos y quejas en tiempo estándar en la zona MEDIANTE la implementación de un sistema de y metodología de control                     |        |                    |
| 2   | Zonal 3            | Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4.1            | Noviembre              | Mensual      | 4.1                   | 1. Incrementar la satisfacción en la atención a los usuarios de la Coordinación Zonal 3, MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario                            | nov-14 | Alexander Valverde |
|     |                    | Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.96                  | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 2. Incrementar la supervisión y control de procedimientos de contratación pública priorizados para la zona MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control     |        |                    |
|     |                    | Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación 0.88                    | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 3. Incrementar el conocimiento en el uso de las herramientas y normativa del SNCP en la zonal 3 MEDIANTE la organización y/o ejecución de eventos de capacitación.               |        |                    |
|     |                    | Porcentaje de asistencia técnica en procesos inclusivos 0.9                 | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 5. Incrementar la participación de la zonal en la ejecución de procedimientos inclusivos MEDIANTE la coordinación con actores de la Economía Popular y Solidaria de la zonal     |        |                    |
|     |                    | Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidas en tiempo estándar 0.87 | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 6. Incrementar la atención de reclamos, recursos y quejas en tiempo estándar en la zona MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control                        |        |                    |
| 3   | Zonal 4            | Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4.1            | Noviembre              | Mensual      | 4.1                   | 1. Incrementar la satisfacción en la atención de los usuarios de la coordinación zonal 4 MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario.                           | nov-14 | José Urbina        |
|     |                    | Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.88                  | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 2. Incrementar el conocimiento en el uso de las herramientas y normativa del SNCP en la zonal 4 MEDIANTE la organización y/o ejecución de eventos de capacitación.               |        |                    |
|     |                    | Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación a usuarios 0.96         | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 3. Incrementar la supervisión y control de procedimientos de contratación pública priorizados para la zona 4 MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control.  |        |                    |
|     |                    | Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidas en tiempo estándar 0.87 | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 4. Incrementar la atención de reclamos, recursos y quejas en tiempo estándar en la ZONA 4 MEDIANTE implementación de un sistema y metodología de control.                        |        |                    |
|     |                    | Porcentaje de asistencia técnica en procesos inclusivos 0.9                 | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 5. Incrementar la participación de la zonal en la ejecución de procedimientos inclusivos MEDIANTE la Coordinación con actores de la zonal 4                                      |        |                    |
| 4   | Zonal 5            | Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación 0.88                    | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 4. Incrementar el conocimiento en el uso de las herramientas y normativa del SNCP en la zonal 5 MEDIANTE la organización y/o ejecución de eventos de capacitación                | nov-14 | Mónica Real        |
|     |                    | Índice de satisfacción de usuarios 4.1                                      | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 5. Incrementar la satisfacción en la atención de los usuarios de la coordinación zonal MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario                              |        |                    |
|     |                    | Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.96                  | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 6. Incrementar la supervisión y control de procedimientos de contratación pública priorizados para la zona 5 MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control   |        |                    |
|     |                    | Porcentaje de asistencia técnica en procesos inclusivos 0.9                 | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 7. Incrementar la participación de la zonal 5 en la ejecución de procedimientos inclusivos MEDIANTE la coordinación con actores de la zonal 5                                    |        |                    |
|     |                    | Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidas en tiempo estándar 0.87 | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 8. Incrementar la atención de reclamos, recursos y quejas en tiempo estándar en la zona 5 MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control                      |        |                    |

**METAS Y OBJETIVOS DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

| No. | Área o dependencia                      | Meta   | Período                | Frecuencia   | Resultado del Periodo | Objetivo  | Plazo  | Responsable         |
|-----|---|--|------------------------|--------------|-----------------------|---|--------|---------------------|
| 5   | Zonal 6                                 | Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.96                                       | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 3. Incrementar la supervisión y control de procedimientos de contratación pública priorizados para la zona MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control      | nov-14 | Juan Carlos Milibak |
|     |   | Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación a usuarios 0.88                              | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 4. Incrementar los conocimientos teóricos prácticos de los usuarios sobre el Sistema Nacional de Contratación Pública MEDIANTE la realización de eventos formativos presenciales. |        |                     |
|     |   | Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4.1                                 | Noviembre              | Mensual      | 4.1                   | 5. Incrementar la satisfacción en la atención de los usuarios de la coordinación zonal 6 MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario                             |        |                     |
|     |   | Porcentaje de asistencia técnica en procesos inclusivos 0.9                                      | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 6. Incrementar la participación de la zonal en la ejecución de procedimientos inclusivos MEDIANTE la coordinación con actores de la Economía Popular y Solidaria de la zonal      |        |                     |
|     |   | Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidas en tiempo estándar 0.87                      | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 7. Incrementar la atención de reclamos, recursos y quejas en tiempo estándar en la zona MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control.                        |        |                     |
| 6   | Zonal 7                                 | Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación 0.88   | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 1. Incrementar el conocimiento en el uso de las herramientas y normativa del SNCP en la zonal 7 MEDIANTE la organización y/o ejecución de eventos de capacitación                 | nov-14 | Antonio Mora        |
|     |   | Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4.1                                 | Noviembre              | Mensual      | 4.1                   | 6. Incrementar la satisfacción en la atención de los usuarios de la coordinación zonal 7 MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario                             |        |                     |
|     |   | Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.96                                       | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 7. Incrementar la supervisión y control de procedimientos de contratación pública priorizados para la zonal 7 MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control   |        |                     |
|     |   | Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidas en tiempo estándar 0.87                      | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 8. Incrementar la atención de reclamos, recursos y quejas en tiempo estándar en la zonal 7 MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control                      |        |                     |
|     |   | Porcentaje de asistencia técnica en procesos inclusivos 0,9                                      | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 9. Incrementar la participación de la zonal 7 en la ejecución de procedimientos inclusivos MEDIANTE la coordinación con actores de la zona.                                       |        |                     |
| 7   | Dirección Nacional de Comunicación      | Porcentaje de ciudadanos que conocen la gestión del SERCOP en relación a muestra ejecutada 0.15  | Julio - Diciembre      | Semestral    | N/A                   | Incrementar el nivel de conocimiento de la gestión del SERCOP MEDIANTE el desarrollo de un plan de comunicación   | nov-14 | Alejandra Guzmán    |
|     |   | Porcentaje de funcionarios públicos que conocen la gestión del SERCOP en relación a muestra 0.35 | Julio - Diciembre      | Semestral    | N/A                   |   |        |                     |
|     |   | Índice de conocimiento de la marca SERCOP 0.35   | Julio - Diciembre      | Semestral    | N/A                   |   |        |                     |
| 8   | Dirección de Contratación Pública       | Porcentaje de productos con criterios de sustentabilidad identificados 0.92                      | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 1. Incrementar la adquisición de compras con criterios sustentables MEDIANTE la implementación de mecanismos que apalanquen este tipo de compra.                                  | nov-14 | Jorge Arias         |
|     |   | Porcentaje de mejoras y funcionalidades en el uso de las herramientas informáticas 0.94          | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 8. Incrementar mejoras y funcionalidades en el uso de las herramientas informáticas, MEDIANTE la definición e implementación del proceso de gestión de cambios.                   |        |                     |
|     |   | Porcentaje de productos catalogados a través de Ferias Inclusivas 0.9                            | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 9. Incrementar el porcentaje de productos catalogados a través de Ferias Inclusivas MEDIANTE la identificación de productos que pueden ser ofertados por mypes, artesanos y EPS   |        |                     |
|     |   | Porcentaje de productos que se encuentran en catálogo electrónico 0.94                           | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 10. Incrementar el porcentaje de productos que se encuentran en catálogo electrónico MEDIANTE la implementación de convenios marco  |        |                     |
|     |   | Porcentaje de productos con criterios de sustentabilidad identificados 0.92                      | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 11. Incrementar las adquisiciones con criterios de sustentabilidad MEDIANTE la identificación de productos biodegradables   |        |                     |
| 9   | Dirección Nacional de Asesoría Jurídica | Porcentaje de consultas externas despachadas en tiempo estándar 0.87                             | Noviembre              | Mensual      | 0.87                  | 5. Incrementar las consultas atendidas en tiempo estándar MEDIANTE la implementación de herramientas informáticas.  | nov-14 | Lauro Jaramillo     |
|     |   | Porcentaje de documentos precontractuales revisados en tiempo estándar 0.85                      | Noviembre              | Mensual      | 0.85                  | 6. Reducir el tiempo de revisión de los documentos precontractuales MEDIANTE la aplicación de nuevas metodologías informáticas.   |        |                     |

**METAS Y OBJETIVOS DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

| No. | Área o dependencia  | Meta  | Período                | Frecuencia   | Resultado del Periodo | Objetivo  | Plazo  | Responsable          |
|-----|---|---|------------------------|--------------|-----------------------|---|--------|----------------------|
| 10  | Dirección Nacional Administrativa                             | Porcentaje de contrataciones en tiempo estandar 0.92  | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 12. Incrementar la eficiencia en los procesos de contratación MEDIANTE la implementación y capacitación de normativa interna  | nov-14 | Verónica González    |
|     |   | Porcentaje de acciones de seguridad y mantenimiento realizadas 0.94   | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 13. Incrementar el Nivel de Seguridad del personal del SERCOP MEDIANTE la implementación y ejecución de un Plan de Mantenimiento y Seguridad.   | nov-14 |                      |
| 11  | Dirección Nacional de Capacitación a Usuarios                 | Porcentaje de cursantes aprobados 0.74  | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 4. Incrementar el conocimiento teórico práctico de los usuarios sobre el Sistema Nacional de Contratación Pública MEDIANTE la realización de eventos formativos presenciales y  | nov-14 | Aldo Salvador        |
|     |   | Porcentaje de cursantes aprobados (virtual) 0.74  | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   |   |        |                      |
|     |   | Porcentaje de funcionarios certificados 0.9   | Noviembre - Diciembre  | Trimestral   | N/A                   | 5. Incrementar los funcionarios calificados para el manejo del SNCP MEDIANTE la implementación de un mecanismo de certificación de competencias   | nov-14 |                      |
| 12  | Dirección Nacional de Control de Contratación Pública         | Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.96  | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 4. Incrementar la supervisión y control de procedimientos de contratación pública priorizados MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control   | nov-14 | Victor Hugo Ruales   |
|     |   | Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidos en tiempo estándar 0.87   | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 5. Incrementar la atención de reclamos, recursos y quejas en tiempo estándar MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control  |        |                      |
|     |   | Porcentaje de procedimientos de contratación pública críticos remitidos a los organismos de control 0.6                         | Noviembre - Diciembre  | Trimestral   | N/A                   | 6. Incrementar los procedimientos de contratación pública críticos remitidos a los organismos de control MEDIANTE convenios firmados con dichos organismos.   |        |                      |
| 13  | Dirección Nacional de Estudios e Investigación                | Porcentaje de reportes estratégicos generado 0.8  | Noviembre - Diciembre  | Trimestral   | N/A                   | 3. Incrementar el porcentaje de reportes estratégicos generados MEDIANTE la generación de nuevos universos en la herramienta Analisis SERCOP  | nov-14 | Andrés Redín         |
|     |   | Porcentaje de propuestas técnicas referentes a la regulación del mercado de contratación pública 0.75                           | Noviembre - Diciembre  | Trimestral   | N/A                   | 4. Incrementar el porcentaje de propuestas técnicas referentes a la regulación del mercado de contratación pública MEDIANTE el desarrollo e implementación de la metodología de patrones de comportamiento del mercado de contratación pública. | nov-14 |                      |
| 14  | Dirección Nacional de Gestión de la calidad                   | Porcentaje de cartas de servicio aprobadas 0.3  | Julio - Diciembre      | Semestral    | N/A                   | 2. Incrementar la eficiencia institucional MEDIANTE la implementación del anexo a la norma técnica de procesos para enfoque hacia el servicio del SERCOP.   | nov-14 | Mariam López         |
| 15  | Dirección Nacional de Gestión de Tecnología de la Información | Porcentaje de solicitudes resueltas. 0.89   | Noviembre              | Mensual      | 0.89                  | 2. Incrementar las solicitudes de soporte resueltas MEDIANTE la optimización de procesos y aplicación de buenas prácticas de TI.  | nov-14 | Dennis Merino        |
| 16  | Dirección Nacional de Infraestructura Tecnológica             | Porcentaje de disponibilidad del Sistema Oficial de Contratación del Estado (SOCE), debido a causas Internas y Externas. 0.9819 | Noviembre              | Mensual      | 0.9819                | 2. Porcentaje de disponibilidad del Sistema Oficial de Contratación del Estado (SOCE), debido a causas Internas y Externas.   | nov-14 | Byron Moya           |
| 17  | Director Nacional de Normativa                                | Porcentaje de Normativa Propuesta en tiempo estandar 0.82   | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 1. Incrementar la normativa propuesta MEDIANTE la compilación de normativa vigente  | nov-14 | Santiago Loza        |
| 18  | Dirección Nacional de Planificación y Proyectos               | Porcentaje de proyectos actualizados en GPR 0.98  | Noviembre              | Mensual      | 0.98                  | 2. Incrementar la eficiencia en la formulación y gestión de proyectos MEDIANTE la implementación de una metodología de análisis y formulación de proyectos.   | nov-14 | Álvaro Molina        |
|     |   | Porcentaje de proyectos con reporte de seguimiento 0.94   | Noviembre - Diciembre  | Bimestral    | N/A                   | 3. Incrementar la eficiencia en el seguimiento a proyectos MEDIANTE la implementación del proceso de control y seguimiento a planes y proyectos.  |        |                      |
| 19  | Dirección Nacional de Producción Tecnológica                  | Porcentaje de disponibilidad del Sistema Oficial de Contratación del Estado (SOCE), debido a causas internas y externas. 0.982  | Noviembre              | Mensual      | 0.982                 | 2. Incrementar la disponibilidad del Sistema oficial de contratación del Estado MEDIANTE el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica instalada y su gestión.   | nov-14 | Juan Carlos Castillo |
| 20  | Dirección de Registro y Atención al Usuario                   | Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4.1  | Noviembre              | Mensual      | 4.1                   | 13. Incrementar la eficiencia en la atención al usuario MEDIANTE la interoperabilidad con otras entidades del Estado y la mejora continua de procesos.  | nov-14 | Freddy Albán         |
|     |   | Tiempo de espera del usuario (Quito) 10   | Noviembre              | Mensual      | 10                    |   |        |                      |
| 21  | Dirección Nacional de Talento Humano                          | Índice de clima laboral 0.7   | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | Incrementar el clima laboral del SERCOP MEDIANTE el desarrollo del talento humano   | nov-14 | John Maldonado       |
| 22  | Dirección Nacional Financiera                                 | Porcentaje de reportes financieros entregados en tiempo estandar 0.94   | Noviembre              | Mensual      | 0.94                  | 20. Incrementar la eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE el registro, la conciliación, reclasificación y ajustes de manera oportuna y continua.  | nov-14 | Ximena Montoya       |
|     |   | Porcentaje de devolución de fondos de garantía realizados en tiempo estandar 0.9  | Septiembre - Diciembre | Cuatrimstral | N/A                   | 21. Incrementar la eficiencia en la devolución de los fondos de garantía MEDIANTE la implementación y ejecución de la normativa interna.  | nov-14 |                      |

METAS Y OBJETIVOS DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

| No. | Área o dependencia                           | Meta  | Período               | Frecuencia | Resultado del Periodo | Objetivo   | Plazo  | Responsable     |
|-----|--|---|-----------------------|------------|-----------------------|--|--------|-----------------|
| 23  | Secretaría General                           | Porcentaje de documentos ingresados correctamente 0.98            | Noviembre - Diciembre | Bimestral  | N/A                   | 5. Incrementar la eficiencia en la administración de la Gestión Documental MEDIANTE la optimización del sistema de gestion documental. | nov-14 | Hugo Estrada    |
|     |  | Porcentaje de documentos direccionados correctamente 0.9          | Noviembre - Diciembre | Bimestral  | N/A                   |  | nov-14 |                 |
|     |  | 6.2. Porcentaje de documentos recuperados en tiempo estándar 0.79 | Noviembre             | Mensual    | 0.79                  | 6. Incrementar la seguridad en la Gestión Documental MEDIANTE la optimizacion del archivo institucional.                               | nov-14 |                 |
| 24  | Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico | Porcentaje de Soluciones informáticas implementadas a tiempo 0.85 | Noviembre - Diciembre | Trimestral | N/A                   | 2. Incrementar las soluciones informáticas implementadas a tiempo MEDIANTE la implementación de una nueva arquitectura del SOCE.       | nov-14 | Xavier Cárdenas |