

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO				
1	DIRECCIÓN GENERAL	Incrementar la transparencia de la gestión de la contratación pública del Ecuador	15.1 Porcentaje de disponibilidad del Sistema Oficial de Contratación del Estado.	100 % de disponibilidad del Sistema Oficial de Contratación del Estado.
			15.4 Porcentaje de eficacia de las acciones implementadas en el Sistema de Gestión Antisoborno	100% de eficacia de las acciones implementadas en el SGA
		Incrementar el aseguramiento de la calidad en normativas y técnicas en el ámbito de la gestión transparente de la contratación pública	16.4 Porcentaje de fichas creadas, incorporadas o actualizadas, de bienes y servicios con mecanismos de aseguramiento de la calidad y criterio de normalización en los procedimientos del CDI, revisadas.	100% de fichas creadas, incorporadas o actualizadas, de bienes y servicios con mecanismos de aseguramiento de la calidad.
			16.7 Porcentaje de ahorro generado a través de las compras realizadas por catálogo electrónico.	100% de ahorro generado a través de las compras realizadas por catálogo electrónico.
		Incrementar la efectividad de la gestión de la contratación pública del Ecuador.	17.1 Porcentaje de procesos supervisados y monitoreados.	95,05 % de procesos supervisados y monitoreados.
			17.4 Calificación de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas.	4,9245 Calificación de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas.
			17.9 Porcentaje de cumplimiento del cronograma de eventos.	102% de cumplimiento del cronograma de eventos.
		Incrementar el desarrollo del talento humano en el Servicio Nacional de Contratación Pública.	18.4 TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral.	100% de cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral
		Incrementar la eficiencia institucional en el Servicio Nacional de Contratación Pública.	19.3 Porcentaje de eficacia de atención a solicitudes de certificación.	100 % de eficacia de atención a solicitudes de certificación.
			19.14 EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional .	83% de cumplimiento de los planes de acción de mejora de la gestión institucional.
			19.15 EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo.	85% de satisfacción de los usuarios externos.
			19.16 EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.	Tiempo de atención 8 horas.
			19.17 EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	76,83 % de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.
		Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el Sistema Nacional de Contratación Pública.	20.2 FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones.	98,96% de ejecución del Plan Anual de inversión programado
20.3 FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente.	99,49 % de cumplimiento de la ejecución presupuestaria programada.			
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
2	Dirección de Control de Producción Nacional	Incrementar la efectividad del ejercicio de control de las preferencias que se otorgan a los productores nacionales en la contratación pública MEDIANTE la implementación de metodologías, verificaciones y autorizaciones de importación, debidamente fundamentadas.	2.9 Porcentaje de casos VAE que consten en la matriz de riesgos del SERCOP.	20,83% de casos VAE constan en la matriz de riesgos.
			2.10 Porcentaje de eficiencia en la respuesta a solicitudes de autorización de procesos de Verificación de Producción Nacional.	88,74% de las solicitudes atendidas en tiempo estandar.
			2.11 Porcentaje de eficiencia en la autorización de licencias de importación.	98,91% de eficiencia en la autorización de licencias de importación.
3	Dirección de Control Participativo	Mantener activa la participación de actores de la contratación pública MEDIANTE la aplicación de mecanismos de control participativo.	2.1 Porcentaje de reuniones con actores de la contratación pública atendidas.	100% de reuniones con actores de la contratación pública
4	Dirección de Denuncias en la Contratación Pública	Incrementar la efectividad en la gestión de las denuncias recibidas, MEDIANTE la estandarización de criterios y procedimientos, la elaboración de informes de casos, presentación de denuncias y seguimiento de las mismas.	1.7 Porcentaje de denuncias finalizadas.	76,15% de denuncias finalizadas
5	Dirección de Riesgos en Contratación	Incrementar la eficiencia de la gestión de riesgos en contratación pública MEDIANTE la implementación de modelos herramientas e	1.1 Porcentaje de matrices de riesgos de procedimientos de la contratación pública del SNCP.	100% de matrices de riesgos de procedimientos.

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
	Pública	informes de riesgos.	1.2 Porcentaje de informes de riesgo fáctico.	97,96% de informes de riesgo fáctico.
6	Dirección de Supervisión de Procedimientos	Incrementar la eficiencia en el control del SNCP MEDIANTE el fortalecimiento de los procesos de supervisión y monitoreo de los procedimientos de contratación pública.	1.1 Porcentaje de procesos supervisados y monitoreados	100 % de procesos supervisados y monitoreados
7	Dirección de Desarrollo de Soluciones	Incrementar la eficiencia en el desarrollo de las funcionalidades del SOCE MEDIANTE la implementación de software guiado por un marco de trabajo que considera metodologías ágiles.	3.1 Porcentaje de requerimientos desarrollados en el tiempo establecido.	99,6% de requerimientos de desarrollo cumplidos en el tiempo establecido.
8	Dirección de Gestión de Servicios Informáticos	Incrementar los niveles de aseguramiento de la calidad y disponibilidad del Sistema Oficial de Contratación del Estado SOCE MEDIANTE el control de versiones desplegadas en producción, implementación del proceso de pruebas y atención de incidentes.	2.6 Eficiencia de atención de servicio de las incidencias de trámite rápido escaladas a la DGSJ.	16,63 horas promedio para la atención de incidencias.
			2.7 Porcentaje de reversas de los nuevos cambios en producción.	0% de reversos de nuevos cambios en producción.
9	Dirección de Operaciones de Innovación Tecnológica	Mantener la disponibilidad de la infraestructura tecnológica que soporta las herramientas de contratación pública MEDIANTE la mejora continua y la implementación de buenas prácticas en temas de infraestructura tecnológica.	2.2 Porcentaje de disponibilidad de la infraestructura tecnológica que soporta el SOCE	100% de disponibilidad de la infraestructura tecnológica que soporta el SOCE
10	Dirección de Seguridad Informática	Incrementar el nivel de seguridad de la información tecnológica institucional MEDIANTE la socialización y uso de las directrices y normativa de configuración, el uso de software de análisis de vulnerabilidades y monitoreo de infraestructura tecnológica.	2.3 Porcentaje de requerimientos atendidos en tiempo estándar.	100% de requerimientos atendidos en tiempo estándar.
			2.4 Porcentaje de vulnerabilidades y aseguramientos atendidos.	100% de vulnerabilidades y aseguramientos atendidos.
			2.5 Porcentaje de monitoreos ejecutados.	100% de monitoreos ejecutados.
11	Dirección de Catálogo Electrónico	Incrementar el ahorro generado a través de las compras realizadas por catálogo electrónico MEDIANTE la optimización de los mecanismos para definición de precios referenciales del catálogo electrónico general. Incrementar el número de productos verificados del Catálogo Electrónico General MEDIANTE la implementación de mecanismos de retroalimentación y visitas in situ a entidades contratantes.	3.2 Porcentaje de ahorro generado a través de las compras realizadas por catálogo electrónico.	100 % de ahorro generado a través de las compras realizadas por catálogo electrónico.
			4.1 Porcentaje de categorías de productos verificadas del Catálogo Electrónico General.	5,56% de categorías de productos verificadas.
12	Dirección de Compras Inclusivas	Incrementar la calidad de los bienes y servicios de producción nacional en el catálogo dinámico inclusivo, MEDIANTE la incorporación de mecanismos de aseguramiento de la calidad y la normalización de productos.	1.2 Porcentaje de fichas creadas, incorporadas o actualizadas, de bienes y servicios con mecanismos de aseguramiento de la calidad y criterio de normalización en los procedimientos del CDI, revisadas.	100% de fichas creadas, incorporadas o actualizadas, de bienes y servicios con mecanismos de aseguramiento de la calidad.
13	Dirección de Desarrollo de Compras Corporativas	Incrementar el desarrollo y control de las compras corporativas MEDIANTE la identificación y fomento de bienes y servicios susceptibles de compra corporativa y los mecanismos de seguimiento y asesoramiento en la ejecución de los convenios marco.	1.1 Porcentaje de cumplimiento de actividades de seguimiento a la ejecución a los convenios marco de los bienes catalogados.	100% de actividades de seguimiento ejecutadas.
			1.3 Porcentaje de bienes publicados por compra corporativa en relación a los planificados.	100% de bienes publicados por compra corporativa en relación a los planificados.
			1.4 Porcentaje de actividades o acciones realizadas en la etapa preparatoria y precontractual en los procesos de compra corporativa en relación a las planificadas.	100% de actividades realizadas en la etapa preparatoria y precontractual en los procesos de compra corporativa.
			1.5 Porcentaje de asesoramiento técnico realizado a usuarios respecto al desarrollo de las compras corporativas en relación los requerimientos recibidos.	97,66% de asesoramiento técnico realizado a usuarios respecto a compras corporativas.
14	Dirección de Desarrollo de Proveedores	Mantener el porcentaje de proveedores verificados dentro del catálogo dinámico inclusivo para las Zonales 2 y 9 MEDIANTE la ejecución de procedimientos de seguimiento eficientes y verificación posterior a los actores del CDI.	2.4 Porcentaje de proveedores de la zona 2 y 9 a quienes se realizaron procesos de seguimiento y control en el Catálogo Dinámico Inclusivo.	100% de procesos de seguimiento y control en el CDI ejecutados.

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
15	Dirección de Atención al Usuario	Incrementar la satisfacción de los usuarios MEDIANTE el fortalecimiento de los procedimientos internos para el uso de canales electrónicos y de atención.	2.1 Índice de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas	4,924 índice de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas
			2.3 Porcentaje de solicitudes en tiempo estándar	78 % de solicitudes atendidas en tiempo estándar
			2.7 Porcentaje de asesores que cumplen el estándar de efectividad de atenciones gestionadas en el canal de chat en línea.	80% de asesores cumplen el estandar de efectividad de atenciones.
			2.8 Porcentaje de asesores que cumplen el estándar de efectividad de atenciones gestionadas en el canal de call center.	60% de asesores cumplen el estándar.
16	Dirección de Capacitación y Certificación	Incrementar la calidad de conocimiento de los usuarios en materia de contratación pública MEDIANTE el diseño e implementación de módulos de capacitación relacionados con el SNCP, utilizando metodologías y/o procedimientos que promuevan la participación efectiva y eficiente en la compra pública.	2.3 Porcentaje de cumplimiento del cronograma de eventos.	104% de cumplimiento del cronograma de eventos.
			2.4 Porcentaje de evaluaciones con puntaje bueno obtenido por los facilitadores.	90% de evaluaciones con puntaje bueno
		Incrementar la eficiencia del proceso de Certificación de Operadores del Sistema Nacional de Contratación Pública MEDIANTE el análisis de los procesos de certificación ejecutados y su mejora continua.	3.2 Porcentaje del cumplimiento del cronograma de eventos de certificación.	100% No se planificaron eventos de certificación ante la emergencia sanitaria.
17	Dirección de Herramientas de la Contratación Pública	Incrementar la eficacia de las operaciones del Sistema Oficial de Contratación del Estado - SOCE MEDIANTE la definición de funcionalidades que promuevan el trato justo, oportunidad, concurrencia, transparencia.	3.3 Porcentaje de eficacia de la generación y seguimiento de las funcionalidades del SOCE.	100% de funcionalidades generadas.
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
18	Zonal 3	Incrementar la eficiencia de la gestión de Contratación Pública en la Coordinación Zonal MEDIANTE el fortalecimiento del conocimiento técnico, brindando una atención oportuna y adecuada a los actores de la compra pública.	9.1 Calificación de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas.	4,985 de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas
			9.6 Porcentaje de cumplimiento del cronograma de eventos.	100% de cumplimiento del cronograma de eventos.
			9.8 Porcentaje de proveedores a quienes se realizaron procesos de seguimiento y control en el Catálogo Dinámico Inclusivo.	90% de proveedores a quienes se realizaron procesos de seguimiento y control.
			9.9 Porcentaje de procesos supervisados y monitoreados.	100 % de procesos supervisados y monitoreados.
19	Zonal 4	Incrementar la eficiencia de la gestión de Contratación Pública en la Coordinación Zonal MEDIANTE el fortalecimiento del conocimiento técnico, brindando una atención oportuna y adecuada a los actores de la compra pública.	8.1 Calificación de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas.	Índice de 5 de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas.
			8.6 Porcentaje de cumplimiento del cronograma de eventos.	100% de cumplimiento del cronograma de eventos.
			8.8 Porcentaje de proveedores a quienes se realizaron procesos de seguimiento y control en el Catálogo Dinámico Inclusivo.	100% de proveedores a quienes se realizaron procesos de seguimiento y control.
			8.9 Porcentaje de procesos supervisados y monitoreados.	98,7 % de procesos supervisados y monitoreados.
20	Zonal 5	Incrementar la eficiencia de la gestión de Contratación Pública en la Coordinación Zonal MEDIANTE el fortalecimiento del conocimiento técnico, brindando una atención oportuna y adecuada a los actores de la compra pública.	11.1 Calificación de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas.	5 de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas
			11.3 Porcentaje de procesos supervisados y monitoreados.	98,61 % de procesos supervisados y monitoreados.
			11.6 Porcentaje de cumplimiento del cronograma de eventos.	100% de cumplimiento del cronograma de eventos.
			11.8 Porcentaje de proveedores a quienes se realizaron procesos de seguimiento y control en el Catálogo Dinámico Inclusivo.	100% de proveedores a quienes se realizaron procesos de seguimiento y control.

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
21	Zonal 6	Incrementar la eficiencia de la gestión de Contratación Pública en la Coordinación Zonal MEDIANTE el fortalecimiento del conocimiento técnico, brindando una atención oportuna y adecuada a los actores de la compra pública.	10.1 Calificación de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas.	4,975 de satisfacción brindada por los asesores a los usuarios atendidos en ventanillas
			10.3 Porcentaje de procesos supervisados y monitoreados.	62,5 % de procesos supervisados y monitoreados.
			10.6 Porcentaje de cumplimiento del cronograma de eventos.	100% de cumplimiento del cronograma de eventos.
			10.8 Porcentaje de proveedores a quienes se realizaron procesos de seguimiento y control en el Catálogo Dinámico Inclusivo.	100% de proveedores a quienes se realizaron procesos de seguimiento y control.
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
22	Dirección de Asesoría Jurídica	Incrementar la eficacia en la gestión de Asesoría Jurídica MEDIANTE la implementación de metodologías y herramientas.	2.6 Porcentaje de consultas jurídicas atendidas en tiempo estandar.	100% de consultas jurídicas atendidas en tiempo estandar.
			2.7 Porcentaje de acciones Constitucionales favorables.	100% de acciones constitucionales favorables.
			2.8 Porcentaje de revisiones del componente legal en los procedimientos de contratación pública de la Institución.	100% de revisiones del componente legal en los procedimientos de contratación pública de la Institución.
			2.9 Porcentaje de atención a los requerimientos de Registro de Proveedores Incumplidos atendidos en tiempo estandar.	100 % de atención a los requerimientos de Registro de Proveedores Incumplidos atendidos en tiempo estandar.
23	Dirección de Normativa	Incrementar la efectividad del desarrollo de principios y disposiciones normativas del SNCP MEDIANTE la expedición de actos normativos y oficios circulares emitidos por el Servicio Nacional de Contratación Pública.	3.2 Porcentaje de elaboración de proyectos de reformas a las normas de contratación pública.	100% de proyectos de elaboración de reformas desarrollados
24	Dirección de Planificación, Seguimiento y Evaluación	Incrementar la efectividad de la planificación institucional MEDIANTE la implementación de herramientas y metodologías de planificación y seguimiento.	1.5 Índice de Gestión Estratégica.	99,45% de índice de gestión estratégica.
			1.7 Porcentaje de alertas generadas efectivas.	100% de alertas generadas efectivas.
			1.8 EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional.	83,3% de cumplimiento de planes de acción de mejora.
25	Dirección de Servicios, Procesos y Gestión de cambio y Cultura Organizativa	Incrementar la eficiencia de la administración por procesos y transformación institucional MEDIANTE la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y del ambiente de trabajo.	2.6 EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo.	85% de satisfacción del usuario externo.
			2.7 EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.	8 horas para la atención de observaciones ciudadanas
			2.8 TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral.	100% de cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral
26	Dirección de Comunicación Social	Incrementar la efectividad de los procesos comunicacionales, imagen y relaciones públicas MEDIANTE la optimización de canales de comunicación internos y externos	7.7 Índice de conocimiento de las campañas de comunicación interna.	87,33% de conocimiento de las campañas de comunicación interna.
			7.8 Índice de conocimiento de la gestión institucional a través de redes sociales y los medios de comunicación.	89,33% de conocimiento de la gestión institucional.
27	Dirección de Estudios de Contratación Pública	Incrementar el análisis estratégico de información de la contratación pública MEDIANTE la generación de estudios técnicos estadísticos que contribuyan a la toma de decisiones.	3.1 Porcentaje de cumplimiento de estudios técnicos estadísticos en temas de Contratación Pública.	100% de estudios técnicos estadísticos emitidos.

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
	Pública	Mantener una adecuada gestión en el proceso de giro específico de negocios MEDIANTE el análisis oportuno de las solicitudes presentadas.	4.2 Porcentaje de informes técnicos preparados de Giro Específico de Negocio (GEN).	87,5% de informes técnicos de Giro Específico del Negocio.
PROCESOS ADJETIVOS DE APOYO				
28	Dirección Administrativa	Incrementar la eficiencia en la gestión de procesos administrativos MEDIANTE la correcta aplicación de la normativa vigente.	3.3 Porcentaje de cumplimiento de los procesos de contratación de la Dirección Administrativa.	64,71% de cumplimiento de los procesos de contratación de la Dirección Administrativa.
			3.4 Tiempo invertido en la elaboración de pliegos y resolución de inicio.	5 días invertidos en la elaboración de pliegos y resolución de inicio.
29	Dirección de Administración de Talento Humano	Incrementar la efectividad en la gestión de Recursos Humanos del SERCOP MEDIANTE la actualización de los instrumentos técnicos necesarios para el Desarrollo del Talento Humano.	2.3 TH: Porcentaje de nivel de satisfacción con la inducción.	94,74% de satisfacción con la inducción.
			2.5 TH: Porcentaje de eventos de capacitación ejecutados de acuerdo al plan y extra plan de formación y capacitación institucional.	100% de eventos de capacitación ejecutados.
30	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE la óptima ejecución presupuestaria, el registro, la conciliación, reclasificación y ajustes de manera oportuna y continua.	2.4 Porcentaje de CUR de compromiso emitidos en tiempo estándar.	93,75% de CURs emitidos en tiempo estándar.
			2.5 FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones.	98,96% de ejecución del Plan Anual de inversión programado
			2.6 FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente.	99,49 % de cumplimiento de la ejecución presupuestaria programada.
31	Dirección de Gestión Documental y Archivo	Incrementar la eficiencia en la administración documental MEDIANTE el desarrollo e implementación de instructivos para cada uno de los productos de la Dirección de Gestión Documental y Archivo.	2.1 Porcentaje de eficacia de atención a solicitudes de certificación prioritizadas.	100 % de eficacia de atención a solicitudes de certificación prioritizadas.
			2.3 Tiempo promedio de entrega de la correspondencia a las instituciones públicas, privadas y proveedores.	0,2 minutos promedio de entrega de la correspondencia a las instituciones públicas, privadas y proveedores.
			2.5 Porcentaje de eficiencia en la atención a requerimientos internos de documentación.	100 % de eficiencia en la atención a requerimientos internos de documentación.
			2.6 EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	76,83 % de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				Reporte GPR
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			31/12/2020	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):			DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):			ING. ANA BELEN NOGUERA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			ana.noquera@sercop.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 244-0050 EXTENSIÓN 1603	