

**METAS Y OBJETIVOS DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

No.	Área o dependencia	Meta	Objetivo	Plazo	Responsable
1	Zonal 1	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación 0.85	1. Incrementar los conocimientos teóricos prácticos de los usuarios sobre el Sistema Nacional de Contratación Pública MEDIANTE la realización de eventos formativos presenciales	Jun-14	Eddy Portilla.
		Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4	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 0.94	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 0.86	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. Incrementar la satisfacción en la atención a los usuarios de la Coordinación Zonal 3, MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario	Jun-14	Alexander Valverde
		Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.94	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	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 reclamos, recursos y quejas atendidas en tiempo estándar	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. Incrementar la satisfacción en la atención de los usuarios de la coordinación zonal 4 MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario.	Jun-14	José Urbina.
		Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación a usuarios 0.85	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 procedimientos priorizados supervisados 0.94	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 0.86	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.		
4	Zonal 5	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación 0.85	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	Jun-14	Mónica Bonilla
		1 Índice de satisfacción de usuarios 4	5. Incrementar la satisfacción en la atención de los usuarios de la coordinación zonal MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario		

No.	Área o dependencia	Meta	Objetivo	Plazo	Responsable
4	Zonal 5	Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados	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	Jun-14	Mónica Borra
		Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidas en tiempo estándar 0.86	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		
5	Zonal 6	Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.94	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	Jun-14	Juan Carlos Milibak
		Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación a usuarios 0.85	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.	5. Incrementar la satisfacción en la atención de los usuarios de la coordinación zonal 6 MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario		
		.1 Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidas en tiempo estándar 0.86	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 0.85	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	Jun-14	Antonio Mora
		Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4	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 0.94	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 0.86	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		
7	Dirección Nacional de Comunicación	Porcentaje de ciudadanos que conocen la gestión del SERCOP en relación a muestra ejecutada 0.1	Incrementar el nivel de conocimiento de la gestión del SERCOP MEDIANTE el desarrollo de un plan de comunicación	Jun-14	Alejandra Guzmán
		Porcentaje de funcionarios públicos que conocen la gestión del SERCOP en relación a muestra 0.15			
		Índice de conocimiento de la marca SERCOP 0.2	Incrementar el posicionamiento de la marca SERCOP MEDIANTE el desarrollo e implementación de una estrategia de comunicación		
8	Dirección Nacional de Asesoría Jurídica	Porcentaje de consultas externas despachadas en tiempo estándar 0.85	Incrementar las consultas atendidas en tiempo estándar MEDIANTE la implementación de herramientas informáticas.	Jun-14	Lauro Jaramillo
		Porcentaje de documentos precontractuales revisados en tiempo estándar 0.83	Reducir el tiempo de revisión de los documentos precontractuales MEDIANTE la aplicación de nuevas metodologías informáticas.	Jun-14	Verónica González
9	Dirección Nacional Administrativa	Porcentaje de contrataciones en tiempo estándar 0.85	Incrementar la eficiencia en los procesos de contratación MEDIANTE la implementación y capacitación de normativa interna		

No.	Área o dependencia	Meta	Objetivo	Plazo	Responsable
10	Dirección Nacional de Capacitación a Usuarios	Porcentaje de cursantes aprobados 0.72	Incrementar el conocimiento teórico práctico de los usuarios sobre el Sistema Nacional de Contratación Pública MEDIANTE la realización de eventos formativos presenciales y virtuales, la provisión de instrumentos de aprendizaje y la implementación de nuevas herramientas informáticas.	Jun-14	Aldo Salvador
		Porcentaje de cursantes aprobados (virtual) 0.72			
11	Dirección Nacional de Control de Contratación Pública	Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados	Incrementar la supervisión y control de procedimientos de contratación pública priorizados MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control	Jun-14	Jaime Peñafiel
		Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidos en tiempo estándar	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	Incrementar los procedimientos de contratación pública críticos remitidos a los organismos de control MEDIANTE convenios firmados con dichos organismos.		
12	Dirección Nacional de Estudios e Investigación	Porcentaje de reportes estratégicos generado 0.75	Incrementar el porcentaje de reportes estratégicos generados MEDIANTE la generación de nuevos universos en la herramienta Analisis SERCOP	Jun-14	Andrés Redín
13	Dirección Nacional de Gestión de la calidad	Porcentaje de cartas de servicio aprobadas	Incrementar la eficiencia institucional MEDIANTE la implementación del anexo a la norma técnica de procesos para enfoque hacia el servicio del SERCOP.	Jun-14	Mariam López
14	Dirección Nacional de Tecnología de la Información	Porcentaje de solicitudes resueltas. 0.87	Incrementar las solicitudes de soporte resueltas MEDIANTE la optimización de procesos y aplicación de buenas prácticas de TI.	Jun-14	Dennis Merino
15	Dirección Nacional de Infraestructura Tecnológica	Porcentaje de disponibilidad del Sistema Oficial de Contratación del Estado (SOCE), debido a causas Internas y Externas. 0.1	Porcentaje de disponibilidad del Sistema Oficial de Contratación del Estado (SOCE), debido a causas Internas y Externas.	Jun-14	Ing. Byron Moya
16	Dirección Nacional de Planificación y Proyectos	2.2. Porcentaje de proyectos actualizados en GPR 0.92	2. Incrementar la eficiencia en la formulación y gestión de proyectos MEDIANTE la implementación de una metodología de análisis y formulación de proyectos.	Jun-14	Ing. Alvaro Molina
		Porcentaje de proyectos con reporte de seguimiento	3. Incrementar la eficiencia en el seguimiento a proyectos MEDIANTE la implementación del proceso de control y seguimiento a planes y proyectos.		
17	Dirección Nacional de Producción Tecnológica.	2.1. Porcentaje de disponibilidad del Sistema Oficial de Contratación del Estado (SOCE), debido a causas internas y externas. 0.981	2. Incrementar la disponibilidad del Sistema oficial de contratación del Estado MEDIANTE el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica instalada y su gestión.	Jun-14	Ing. Juan Carlos Castillo,
18	Dirección de Atención y Asesoría a Usuarios	13.1. Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla. 4	13. Incrementar la eficiencia en la atención al usuario MEDIANTE la interoperabilidad con otras entidades del Estado y la mejora continua de procesos.	Jun-14	Ing. Ronny Guarderas.
		13.2. Tiempo de espera del usuario (Quito) 12	13. Incrementar la eficiencia en la atención al usuario MEDIANTE la interoperabilidad con otras entidades del Estado y la mejora continua de procesos.		
19	Dirección Nacional Financiera	20.1. Porcentaje de reportes financieros entregados en tiempo estándar 0.92 .	20. Incrementar la eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE el registro, la conciliación, reclasificación y ajustes de manera oportuna y continua.	Jun-14	Ing. Ximena Montoya.
20	Secretaría General	6.2. Porcentaje de documentos recuperados en tiempo estándar 0.77	6. Incrementar la seguridad en la Gestión Documental MEDIANTE la optimización del archivo institucional.	Jun-14	Dr. Hugo Estrada.

No.	Área o dependencia	Meta	Objetivo	Plazo	Responsable
21	Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico	Porcentaje de Soluciones informáticas implementadas a tiempo 0.75	2. Incrementar las soluciones informáticas implementadas a tiempo MEDIANTE la implementación de una nueva arquitectura del SOCE.	01/06/2014	Xavier Cárdenas