

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 0.87	Septiembre - Octubre	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	sep-14	Eddy Portilla
		Porcentaje de asistencia técnica en procesos inclusivos 0,8	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	Septiembre	Mensual	4.64	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	Septiembre - Octubre	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	Septiembre - Octubre	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	Septiembre	Mensual	4.93	1. Incrementar la satisfacción en la atención a los usuarios de la Coordinación Zonal 3, MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario	sep-14	Alexander Valverde
		Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.96	Septiembre - Octubre	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	Septiembre - Octubre	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	Septiembre - Octubre	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	Septiembre	Mensual	4.9305	1. Incrementar la satisfacción en la atención de los usuarios de la coordinación zonal 4 MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario.	sep-14	José Urbina
		Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación a usuarios 0.88	Septiembre - Octubre	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 procedimientos priorizados supervisados 0.96	Septiembre - Octubre	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	Septiembre - Octubre	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 0.87	Septiembre - Octubre	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	sep-14	Mónica Real
		Índice de satisfacción de usuarios 4.1	Septiembre - Octubre	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	Septiembre - Octubre	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	Septiembre - Octubre	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 Período	Objetivo	Plazo	Responsable
5	Zonal 6	Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.96	Septiembre - Octubre	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	sep-14	Juan Carlos Milibak
		Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación a usuarios 0.88	Septiembre - Octubre	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	Septiembre	Mensual	4.896	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	Septiembre - Octubre	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 0.87	Septiembre - Octubre	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	sep-14	Antonio Mora
		Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4.1	Septiembre	Mensual	N/A	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	Septiembre - Octubre	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	Septiembre - Octubre	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	sep-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.	sep-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 0.86	Septiembre	Mensual	N/A	5. Incrementar las consultas atendidas en tiempo estándar MEDIANTE la implementación de herramientas informáticas.	sep-14	Lauro Jaramillo
		Porcentaje de documentos precontractuales revisados en tiempo estándar 0.85	Septiembre	Mensual	N/A	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	Septiembre - Octubre	Bimestral	N/A	12. Incrementar la eficiencia en los procesos de contratación MEDIANTE la implementación y capacitación de normativa interna	sep-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.	sep-14	
11	Dirección Nacional de Capacitación a Usuarios	Porcentaje de cursantes aprobados 0.74	Septiembre - Octubre	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	sep-14	Aldo Salvador
		Porcentaje de cursantes aprobados (virtual) 0.74	Septiembre - Octubre	Bimestral	N/A			
		Porcentaje de funcionarios certificados 0.7	Julio - Septiembre	Trimestral	N/A	5. Incrementar los funcionarios calificados para el manejo del SNCP MEDIANTE la implementación de un mecanismo de certificación de competencias	sep-14	
12	Dirección Nacional de Control de Contratación Pública	Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.96	Septiembre - Octubre	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	sep-14	Victor Hugo Ruales
		Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidos en tiempo estándar 0.87	Septiembre - Octubre	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	Julio - Septiembre	Trimestral	0.9242	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	Julio - Septiembre	Trimestral	1	3. Incrementar el porcentaje de reportes estratégicos generados MEDIANTE la generación de nuevos universos en la herramienta Analisis SERCOP	sep-14	Andrés Redín
		Porcentaje de propuestas técnicas referentes a la regulación del mercado de contratación pública 0.5	Julio - Septiembre	Trimestral	1	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.	sep-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.	sep-14	Mariam López
15	Dirección Nacional de Gestión de Tecnología de la Información	Porcentaje de solicitudes resueltas. 0.89	Septiembre	Mensual	0.9101	2. Incrementar las solicitudes de soporte resueltas MEDIANTE la optimización de procesos y aplicación de buenas prácticas de TI.	sep-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. 0.9818	Septiembre	Mensual	0.9847	2. Porcentaje de disponibilidad del Sistema Oficial de Contratación del Estado (SOCE), debido a causas Internas y Externas.	ago-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	sep-14	Santiago Loza
18	Dirección Nacional de Planificación y Proyectos	Porcentaje de proyectos actualizados en GPR 0.96	Septiembre	Mensual	1	2. Incrementar la eficiencia en la formulación y gestión de proyectos MEDIANTE la implementación de una metodología de análisis y formulación de proyectos.	sep-14	Álvaro Molina
		Porcentaje de proyectos con reporte de seguimiento 0.94	Septiembre - Diciembre	Cuatrimstral	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	Septiembre	Mensual	0.9847	2. Incrementar la disponibilidad del Sistema oficial de contratación del Estado MEDIANTE el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica instalada y su gestión.	sep-14	Juan Carlos Castillo
20	Dirección de Registro y Atención al Usuario	Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4.1	Septiembre	Mensual	4.86	13. Incrementar la eficiencia en la atención al usuario MEDIANTE la interoperabilidad con otras entidades del Estado y la mejora continua de procesos.	sep-14	Grace Llerena
		Tiempo de espera del usuario (Quito) 10	Septiembre	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	sep-14	John Maldonado
22	Dirección Nacional Financiera	Porcentaje de reportes financieros entregados en tiempo estandar 0.94	Septiembre	Mensual	1	20. Incrementar la eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE el registro, la conciliación, reclasificación y ajustes de manera oportuna y continua.	sep-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.	sep-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	Septiembre - Octubre	Bimestral	N/A	5. Incrementar la eficiencia en la administración de la Gestión Documental MEDIANTE la optimización del sistema de gestion documental.	sep-14	Hugo Estrada
		Porcentaje de documentos direccionados correctamente 0.9	Septiembre - Octubre	Bimestral	N/A		sep-14	
		6.2. Porcentaje de documentos recuperados en tiempo estándar 0.79	Septiembre	Mensual	0.9744	6. Incrementar la seguridad en la Gestión Documental MEDIANTE la optimizacion del archivo institucional.	sep-14	
24	Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico	Porcentaje de Soluciones informáticas implementadas a tiempo 0.8	Julio - Septiembre	Trimestral	1	2. Incrementar las soluciones informáticas implementadas a tiempo MEDIANTE la implementación de una nueva arquitectura del SOCE.	sep-14	Xavier Cárdenas