

Código: F-RES-01	Versión: 1.0
Fecha:31/12/2014	Pg. 1 de 1

**METAS Y OBJETIVOS DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

No.	Área o dependencia	Meta	Resultado del Periodo	Objetivo	Plazo	Responsable
1	Zonal 1	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación 0.88	1.1538	1. Incrementar los conocimientos teóricos prácticos de los usuarios sobre el Sistema Nacional de Contratación Pública MEDIANTE la realización de eventos formativos presenciales	dic-14	Eddy Portilla
		Porcentaje de asistencia técnica en procesos inclusivos 0.9	1	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	4.55	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	0.9167	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	1	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	4.91	1. Incrementar la satisfacción en la atención a los usuarios de la Coordinación Zonal 3, MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario	dic-14	Alexander Valverde
		Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.96	3.4167	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	1.4375	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	1	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	1	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	4.925	1. Incrementar la satisfacción en la atención de los usuarios de la coordinación zonal 4 MEDIANTE la implementación del modelo de atención al usuario.	dic-14	José Urbina
		Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.88	1	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	0.625	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	1	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	2	5. Incrementar la participación de la zonal en la ejecución de procedimientos inclusivos MEDIANTE la Coordinación con actores de la zonal 4		

Código:  
 F-RES-01

 Versión:  
 1.0

Fecha:31/12/2014

Pg. 1 de 1

**METAS Y OBJETIVOS DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

No.	Área o dependencia	Meta	Resultado del Periodo	Objetivo	Plazo	Responsable
4	Zonal 5	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación 0.88	1	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	dic-14	Mónica Real
		Índice de satisfacción de usuarios 4.1	4.94	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	0.5091	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	1	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	1	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 0.96	1	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	dic-14	Juan Carlos Milibak
		Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación a usuarios 0.88	1.6	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	4.82	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	1	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	1	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	1.5714	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	dic-14	Antonio Mora
		Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4.1	4.88	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	0.975	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		

Código: F-RES-01 Versión: 1.0

Fecha: 31/12/2014 Pg. 1 de 1

**METAS Y OBJETIVOS DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

No.	Área o dependencia	Meta	Resultado del Periodo	Objetivo	Plazo	Responsable
		Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidas en tiempo estándar 0.87	1	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	1	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	0.7775	Incrementar el nivel de conocimiento de la gestión del SERCOP MEDIANTE el desarrollo de un plan de comunicación	dic-14	Alejandra Guzmán
		Porcentaje de funcionarios públicos que conocen la gestión del SERCOP en relación a muestra 0.35	0.9425			
		Índice de conocimiento de la marca SERCOP 0.35	0.5088	Incrementar el posicionamiento de la marca SERCOP MEDIANTE el desarrollo e implementación de una estrategia de comunicación		
8	Dirección de Contratación Pública	Porcentaje de productos con criterios de sustentabilidad identificados 0.92	1	1. Incrementar la adquisición de compras con criterios sustentables MEDIANTE la implementación de mecanismos que apalanquen este tipo de compra.	dic-14	Jorge Arias
		Porcentaje de mejoras y funcionalidades en el uso de las herramientas informáticas 0.94	1.5	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	1	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	0.6	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	1	11. Incrementar las adquisiciones con criterios de sustentabilidad MEDIANTE la identificación de productos biodegradables		
9	Dirección Nacional Administrativa	Porcentaje de contrataciones en tiempo estándar 0.92	0.9412	12. Incrementar la eficiencia en los procesos de contratación MEDIANTE la implementación y capacitación de normativa interna	dic-14	Verónica González
		Porcentaje de acciones de seguridad y mantenimiento realizadas 0.94	0.978	13. Incrementar el Nivel de Seguridad del personal del SERCOP MEDIANTE la implementación y ejecución de un Plan de Mantenimiento y Seguridad.	dic-14	
10	Dirección Nacional de Asesoría Jurídica	Porcentaje de consultas externas despachadas en tiempo estándar 0.87	0.9038	5. Incrementar las consultas atendidas en tiempo estándar MEDIANTE la implementación de herramientas informáticas.	dic-14	Lauro Jaramillo
		Porcentaje de documentos precontractuales revisados en tiempo estándar 0.85	1	6. Reducir el tiempo de revisión de los documentos precontractuales MEDIANTE la aplicación de nuevas metodologías informáticas.		
11	Dirección Nacional de Capacitación a Usuarios	Porcentaje de cursantes aprobados 0.74	0.7396	4. 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.	dic-14	Aldo Salvador
		Porcentaje de cursantes aprobados (virtual) 0.74	0.6648			
		Porcentaje de funcionarios certificados 0.9	0.7986	5. Incrementar los funcionarios calificados para el manejo del SNCP MEDIANTE la implementación de un mecanismo de certificación de competencias	dic-14	

Código: F-RES-01	Versión: 1.0
Fecha:31/12/2014	Pg. 1 de 1

**METAS Y OBJETIVOS DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

No.	Área o dependencia	Meta	Resultado del Periodo	Objetivo	Plazo	Responsable
12	Dirección Nacional de Control de Contratación Pública	Porcentaje de procedimientos priorizados supervisados 0.96	2.7722	4. Incrementar la supervisión y control de procedimientos de contratación pública priorizados MEDIANTE la implementación de un sistema y metodología de control	dic-14	Victor Hugo Ruales
		Porcentaje de reclamos, recursos y quejas atendidos en tiempo estándar 0.87	0.8881	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	0.6	6. Incrementar los procedimientos de contratación pública críticos remitidos a los organismos de control MEDIANTE convenios firmados con dichos organismos.		
13	Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico	Porcentaje de Soluciones informáticas implementadas a tiempo 0.85	0.9167	2. Incrementar las soluciones informáticas implementadas a tiempo MEDIANTE la implementación de una nueva arquitectura del SOCE.	dic-14	Xavier Cárdenas
13	Dirección Nacional de Estudios e Investigación	Porcentaje de reportes estratégicos generado 0.8	1	3. Incrementar el porcentaje de reportes estratégicos generados MEDIANTE la generación de nuevos universos en la herramienta Analisis SERCOP	dic-14	Andrés Redín
		Porcentaje de propuestas técnicas referentes a la regulacion del mercado de contratación publica 0.75	1	4. Incrementar el porcentaje de propuestas técnicas referentes a la regulacion del mercado de contratación publica MEDIANTE el desarrollo e implementacion de la metodología de patrones de comportamiento del mercado de contratación pública.	dic-14	
14	Dirección Nacional de Gestión de la calidad	Porcentaje de cartas de servicio aprobadas 0.3	0.7778	2. Incrementar la eficiencia institucional MEDIANTE la implementación del anexo a la norma técnica de procesos para enfoque hacia el servicio del SERCOP.	dic-14	Mariam López
15	Dirección Nacional de Gestión de Tecnología de la Información	Porcentaje de solicitudes resueltas. 0.89	1.1505	2. Incrementar las solicitudes de soporte resueltas MEDIANTE la optimización de procesos y aplicación de buenas prácticas de TI.	dic-14	Dennis Merino
16	Dirección Nacional de Infraestructura Tecnológica	Porcentaje de disponibilidad del Sistema Oficial de Contratacion del Estado (SOCE), debido a causas Internas y Externas. 0.9819	1	2. Porcentaje de disponibilidad del Sistema Oficial de Contratacion del Estado (SOCE), debido a causas Internas y Externas.	dic-14	Byron Moya
17	Director Nacional de Normativa	Porcentaje de Normativa Propuesta en tiempo estandar 0.82	1.0123	1. Incrementar la normativa propuesta MEDIANTE la compilación de normativa vigente	dic-14	Santiago Loza
18	Dirección Nacional de Planificación y Proyectos	Porcentaje de proyectos actualizados en GPR 0.98	1	2. Incrementar la eficiencia en la formulación y gestión de proyectos MEDIANTE la implementación de una metodología de análisis y formulación de proyectos.	dic-14	Álvaro Molina
		Porcentaje de proyectos con reporte de seguimiento 0.94	0.9615	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 Contratacion del Estado (SOCE), debido a causas internas y externas. 0.982	0.9974	2. Incrementar la disponibilidad del Sistema oficial de contratación del Estado MEDIANTE el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica instalada y su gestión.	dic-14	Juan Carlos Castillo
20	Dirección de Registro y Atención	Promedio de calificación de usuarios atendidos en ventanilla 4.1	4.86	13. Incrementar la eficiencia en la atención al usuario MEDIANTE la interoperabilidad	dic-14	Freddv Albán

Código: F-RES-01	Versión: 1.0
Fecha:31/12/2014	Pg. 1 de 1

**METAS Y OBJETIVOS DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

No.	Área o dependencia	Meta	Resultado del Periodo	Objetivo	Plazo	Responsable
	<b>al Usuario</b>	Tiempo de espera del usuario (Quito) 10	7.52	con otras entidades del Estado y la mejora continua de procesos.		
21	<b>Dirección Nacional de Talento Humano</b>	Índice de clima laboral 0.7	0.7258	Incrementar el clima laboral del SERCOP MEDIANTE el desarrollo del talento humano	dic-14	John Maldonado
22	<b>Dirección Nacional Financiera</b>	Porcentaje de reportes financieros entregados en tiempo estandar 0.94	1	20. Incrementar la eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE el registro, la conciliación, reclasificación y ajustes de manera oportuna y continua.	dic-14	Ximena Montoya
		Porcentaje de devolución de fondos de garantía realizados en tiempo estandar 0.9	1	21. Incrementar la eficiencia en la devolución de los fondos de garantía MEDIANTE la implementación y ejecución de la normativa interna.	dic-14	
23	<b>Secretaría General</b>	Porcentaje de documentos ingresados correctamente 0.98	0.9892	5. Incrementar la eficiencia en la administración de la Gestión Documental MEDIANTE la optimización del sistema de gestion documental.	dic-14	Hugo Estrada
		Porcentaje de documentos direccionados correctamente 0.9	0.9892		dic-14	
		6.2. Porcentaje de documentos recuperados en tiempo estándar 0.79	0.9859	6. Incrementar la seguridad en la Gestión Documental MEDIANTE la optimizacion del archivo institucional.	dic-14	