

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
1	EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP	Incrementar la respuesta eficiente y satisfactoria de servicios a clientes en CNEL EP	Porcentaje de satisfacción de clientes	81.73
2		Incrementar la eficiencia de la gestión de ingresos en CNEL EP	Porcentaje de pérdidas totales de energía	13.61
3			Porcentaje de Recaudación Total (Móvil anual)	0.9854
4			FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria	0.75
5		Incrementar el uso eficiente del presupuesto en CNEL EP (Operación Proyectos)	Porcentaje ejecución de presupuesto de inversión	0.9
6			Porcentaje de ejecución del presupuesto de gasto	1.00
7			Porcentaje de cobertura del servicio eléctrico	97.24
8		Incrementar los niveles de eficiencia en la operación de Distribución Eléctrica y Alumbrado Público en CNEL EP	Frecuencia media de interrupción (FMIK)	6,00
9			Tiempo total de interrupción (TTIK)	8,00
10			Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Expansión de Alumbrado Público	0.8
		Incrementar los niveles de eficiencia de los servicios tecnológicos en CNEL EP	Porcentaje de Actualización del Sistema de Información Geográfica	0.9736
			Porcentaje de Implementación del CIS/CRM	0.3605
			Porcentaje de Implementación del ERP	0.15
12		Incrementar el nivel de Desarrollo del Talento Humano en CNEL EP	Porcentaje de servidores públicos capacitados	0.6
13			TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	0,04
15		Incrementar el nivel de eficiencia en CNEL EP (Gestión Administrativa)	Porcentaje de procesos sustantivos mejorados	0,15
16			EFIC: porcentaje de procesos sustantivos mejorados	1
18			EIC Porcentaje de trámites administrativos simplificados	1
			Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	1
19			Índice de Cumplimiento de Indicadores de Gestión	1

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				
20	Dirección de Catastro y Facturación	Incrementar la calidad de los productos y servicios de la jefatura de facturación y catastro de CNEL MEDIANTE la contratación de servicios de toma de lecturas o lectofacturación en línea, servicios para la entrega oportuna de facturas y servicios para la actualización y mejoramiento del catastro comercial, la aplicación correcta de los cargos tarifarios y la implementación de procesos homologados de facturación y catastro.	Índice de toma de lecturas reales	0.955
21			Porcentaje de errores de facturación (PEF)	0.0024
			Porcentaje de facturas entregadas	0.9792
			Porcentaje de lecturas validadas en clientes con demanda	0.9837
24	Dirección de Control de Energía	Incrementar la eficiencia de los grupos operativos en las revisiones por Control de Energía MEDIANTE la implementación de un sistema automatizado de transferencia de información.	Porcentaje de pérdidas totales de energía	13.61
25			Porcentaje de Inspecciones realizadas	0.942
29	Dirección de Recaudación y Gestión de Cartera	Incrementar la Recaudación MEDIANTE la ampliación de las formas de Pago y su cobertura, control en línea de los cortes y reconexiones, automatización del proceso de precoactiva y	Porcentaje de Recaudación Total (Móvil anual)	0.9854
30			Recaudación por Venta de Energía (Móvil anual)	0.9916
31		Reducir la cartera Vencida MEDIANTE la depuración total de las cuentas de los clientes deudores	Emisiones de Cartera	2.99
			Reducción de cartera vencida Sector Público	88,886,407.15
			Reducción de cartera vencida Sector Privado	318,173,996.13
33	Dirección de Servicio al Cliente	Incrementar la calidad de servicio a los clientes de CNEL EP MEDIANTE la implementación de mecanismos de reducción de tiempos de atención y respuesta, el monitoreo de la atención a solicitudes y reclamos, la remodelación de agencias, la capacitación de técnicas de atención al cliente y la implementación de manuales de procesos.	Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	1,00
			Porcentaje de trámites administrativos simplificados	1,00
34			porcentaje de satisfacción al Cliente	81.73
	Dirección de Alumbrado Público	Incrementar el nivel de iluminación de sectores y comunidades dentro del área de servicio MEDIANTE la sustitución de luminarias de alumbrado público.	Ahorro de energía SAPG	2,165.89
			Porcentaje ejecutado del presupuesto de mantenimiento SAPG	0.8
35			Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Expansión de Alumbrado Público	0.8
37	Dirección de Ingeniería y Construcciones	Incrementar la eficacia en la ejecución de proyectos relacionados con la cobertura y mejora MEDIANTE la atención a las novedades generadas en revisiones a los programas de inversión.	Porcentaje de novedades resueltas	0,90
38		Incrementar el número de viviendas atendidas en el programa de inversión FERUM MEDIANTE control y monitoreo de la ejecución y fiscalización de obras.	Porcentaje de viviendas nuevas atendidas FERUM	15.0
39			Porcentaje de viviendas con mejoras atendidas FERUM	15.0
			Porcentaje ejecutado del presupuesto de Expansión SPEE	0,75

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
40	Dirección de Mantenimiento	Incrementar el nivel de cumplimiento del presupuesto de mantenimiento. MEDIANTE La contratación de bienes y servicios en el SERCOP, realizando el seguimiento en el portal y en el sistema informático administrativo-financiero CGWEB de la corporación y en cada unidad de negocio	Porcentaje ejecutado del presupuesto comprometido de mantenimiento	0.9
			Porcentaje ejecutado del presupuesto codificado de mantenimiento	0.75
42	Dirección de Operaciones	Incrementar la confiabilidad del servicio eléctrico MEDIANTE la ubicación, análisis, revisión de equipos de protecciones y seccionamiento, monitoreo, y análisis de las redes eléctricas del sistema, transferencias de cargas entre alimentadores, el cumplimiento de especificaciones técnicas de equipos y materiales eléctricos y la implementación de procesos homologados.	Frecuencia media de interrupción (FMik)	6,00
43			Tiempo total de interrupción (TTik)	8,00
44			Implementación de estudios de coordinación de protección en Medio Voltaje	16
45			Porcentaje de ejecución presupuestaria de Calidad SPEE	0.8
46	Sistema de Información Georeferenciado SIG	Incrementar el nivel de actualización, disponibilidad, calidad, confiabilidad y aprovechamiento de información técnico y comercial del sistema de distribución que reposa en el SIG mediante la implementación de herramientas tecnológicas, el cumplimiento de procedimientos de actualización SIG, el desarrollo de reportes que presenten estadísticas relacionadas con el SIG y el fortalecimiento de las Unidades SIG	Porcentaje de Actualización del Sistema de Información Geográfica	0.9736
PROCESOS				
	NO APLICA			
NIVEL DE APOYO /				
47	Dirección de Adquisiciones	Reducir tiempo en la publicación de los procesos de contratación pública a través de la atención inmediata de los requerimientos de las áreas requirientes. Reducir tiempo en elaboración de reformas al PAC a través de la elaboración inmediata de las resoluciones.	Días promedio de elaboración de pliegos	5
48			Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC)	0.85
49			Días promedio de elaboración de reformas al PAC	5
	Dirección de Comunicación Social	Incrementar la relación con los grupos de interés de CNEL EP mediante la aplicación de estrategias de comunicación.	Presencia positiva en medios de comunicación	0,85
			Presencia positiva en redes sociales (Twitter)	0,75
			Nivel de presencia de marca a través de campañas ejecutadas por la Dirección de Comunicación Social	0,85
50			Nivel de relación con el cliente interno de CNEL EP	0,9
51				

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
52	Dirección de Responsabilidad Corporativa	Reducir los índices de accidentabilidad MEDIANTE la implementación de un sistema de seguridad y salud, inspecciones de seguridad, capacitación y certificación de personal operativo, dotación de Equipo de Protección Personal, adiestramiento, elaboración de procedimientos para la contratación de personal operativo, fortalecimiento de los comités de seguridad y salud.	Índice de frecuencia de accidentes	1.57
53			Índice de gravedad	275.95
54	Gerencia de Seguridad de la Información	Incrementar la eficacia en la gestión de seguridad de los activos de información de la Corporación MEDIANTE la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, así como el análisis y adopción de estrategias de control, referentes a los temas de seguridad que están establecidas en el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información	Porcentaje de Solicitudes de Gestión de Usuarios Atendidas	0.98
55			Porcentaje de eventos de seguridad tecnológica atendidos	0.98
56			Cumplimiento de Auditorías Programadas en la Corporación	1.00
57			Porcentaje de Unidades de Negocio Capacitadas sobre la Política de Seguridad de la Información	1.00
58			Número de Matrices de Riesgo Operativo levantadas	12.0
59			Porcentaje de Implementación del Plan de Continuidad del Negocio	10.0
60	Secretaría General	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión documental mediante el uso adecuada del sistema de gestión documental Quipux, la digitalización de los documentos, la aplicación de procedimientos, manuales e instructivos, capacitación y la implementación de los archivos conforme la normativa vigente.	Porcentaje de archivos organizados adecuadamente	0.95
61			Número de cajas organizadas en archivo central	432,00
62			Número de días tomados para la atención de requerimientos de ciudadanos en función de LOTAIP	8,00
78	Dirección de Control y Seguimiento	Incrementar el nivel de cumplimiento de requerimientosIncrementar el nivel de cumplimiento de requerimientos MEDIANTE la identificación del portafolio de requerimientos internos y externos, su priorización, su control y seguimiento.	Porcentaje de Recomendaciones atendidas	0.98
79			Porcentaje de Actualización de indicadores GPR	1.00
80			Porcentaje de Disposiciones Gubernamentales atendidas	0.90
81	Dirección de Gestión de Procesos	Incrementar el nivel de madurez del Sistema de Gestión por Procesos MEDIANTE la optimización de procesos y la validación de la ejecución de los mismos.	Documentos homologados a nivel corporativo	40
82			Porcentaje de cumplimiento del plan anual de auditorías	1.00
83			Porcentaje de sociabilizaciones realizadas	1.00
84			Porcentaje de planes de mejora generados de las auditorías de procesos realizadas	1.00

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
85		Incrementar el nivel de implementación de la gestión por procesos y prestación de servicios MEDIANTE la aplicación metodológica establecida por el Ministerio del Trabajo	EFIC: Número de procesos sustantivos mejorados	1
86	Dirección de Administración de Talento Humano	Incrementar el nivel de eficiencia y eficacia del servicio prestado al personal de CNEL EP MEDIANTE la optimización del Talento Humano, el fortalecimiento de los puestos permanentes, redistribución de la carga laboral y la reorganización de los puestos, procesos y capacitación con énfasis al personal técnico.	Número de clientes por trabajador o servidor	1.4727

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
87	Dirección de Desarrollo del Talento Humano	Incrementar el nivel de eficiencia y eficacia del servicio prestado al personal de CNEL EP MEDIANTE la optimización del Talento Humano, el fortalecimiento de los puestos permanentes, redistribución de la carga laboral y la reorganización de los puestos, procesos y capacitación con énfasis al personal técnico.	Porcentaje de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional	0.6
88			TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	0,04
89	Dirección de Planificación Eléctrica	Incrementar la cobertura eléctrica MEDIANTE la planificación de nueva infraestructura eléctrica, construcción de proyectos de electrificación rural y urbana marginal, y crecimiento vegetativo de la red de distribución.	Porcentaje de cobertura del servicio eléctrico	97.24
91	Dirección de Proyectos	Incrementar la eficacia en el seguimiento y control de proyectos MEDIANTE el desarrollo e implantación de una herramienta informática de monitoreo de proyectos	Avance de programas de inversión financiados con Presupuesto General del Estado y Organismos Multilaterales	0.90
92			Avance de programas de inversión financiados con Recursos Propios	0.8
93			Porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes de la Dirección de Oficina de proyectos	1
94	Dirección de Aplicaciones Informáticas	Incrementar y Mejorar los servicios de soluciones informáticas MEDIANTE la implementación de nuevos sistemas informáticos, herramientas de software o cambios en las soluciones actuales.	Porcentajes de cambios aplicados en producción	80
95	Dirección de Infraestructura Tecnológica	Incrementar la efectividad en los métodos de administración de la infraestructura tecnológica, MEDIANTE la aplicación de estrategias eficientes de planificación, regulación, control y orientación en cumplimiento de los estándares de calidad y buenas prácticas.	Porcentaje de disponibilidad de los enlaces de comunicación	99.4
96			Porcentaje de disponibilidad de la infraestructura tecnológica corporativa	99.5
97			Porcentaje de disponibilidad de los sistemas comerciales	98.40

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
98	Dirección de Soporte TI	Incrementar la satisfacción del usuario final MEDIANTE el análisis de información generada en el primer nivel de soporte, producto de la gestión de apoyo a los servicios de TI.	Porcentaje de requerimientos en que se asignó un técnico de soporte en menos de 45 minutos	70
99			Porcentaje de requerimientos atendidos	75
100			Porcentaje de requerimientos atendidos en la primera línea de soporte en menos de 8 horas	70
101			Tiempo promedio de solución en la primera línea de soporte	70
102			Porcentaje de requerimientos con información completa	95
103		Disminuir la obsolescencia corporativa de computadores MEDIANTE el reemplazo oportuno de computadores que se encuentren en una vetustez tecnológica	Porcentaje de requerimientos cerrados con éxito	80
			Computadoras con antivirus instalado / total de computadoras.	95
			Porcentaje de equipos que mantiene su sistema antivirus actualizado	90
104	Dirección de Patrocinio Jurídico	Incrementar la eficacia y la eficiencia de la gestión jurídica de CNEL EP y sus Unidades de Negocio MEDIANTE la socialización y capacitación en temas legales que involucren a la corporación; elaboración, homologación y sistematización de lineamientos jurídicos de aplicación general y específica según corresponda; normalización de los procedimientos para la elaboración de resoluciones, contratos, impugnaciones, reclamos relacionados con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.	Monto de recuperación de cartera en proceso de coactiva	2,623,101.25
105	Dirección de Procedimientos Contractuales	Incrementar la eficacia y la eficiencia de la gestión jurídica de CNEL EP y sus Unidades de Negocio MEDIANTE la socialización y capacitación en temas legales que involucren a la	Tiempo promedio en la elaboración de resoluciones	4
106			Tiempo promedio para la suscripción de contratos	15

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
107	Activos Fijos	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de almacenes MEDIANTE la implementación de normativas, la remodelación, equipamiento de las bodegas	Cumplimiento de procesos de remate / chatarrización	0.90
108	Dirección de Seguros	Incrementar la eficacia de la administración de seguros de CNEL EP, MEDIANTE la Implementación del Plan de Seguros, el Plan de Riesgos y la capacitación del personal en temas de Seguros.	Porcentaje de recuperación en seguros	0.70
109	Servicios Generales	Incrementar el nivel de cumplimiento de atención a las necesidades de los funcionarios de la Corporación MEDIANTE la definición de un procedimiento para la ejecución del plan de mantenimiento preventivo - correctivo de vehículos.	Porcentaje de cumplimiento de Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos	0.95
110			Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles	0.90
111			Porcentaje de disponibilidad de flota	0.97
112	Gestión Contable	Incrementar la eficiencia en la Gestión Contable MEDIANTE el registro oportuno de las transacciones utilizando Plan de Cuentas Homologado MACDEL y aplicación consistente de NIC, en el Sistema Informático CGWEB integrado a sus respectivas Interfaces.	Porcentaje de cumplimiento del cronograma del cierre de balance mensual	1
113	Gestión Presupuestaria	Reducir el tiempo de presentación de reportes de ejecución presupuestaria MEDIANTE el levantamiento de procedimientos y difusión de directrices	FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria	0.75
114			Porcentaje ejecución de presupuesto de inversión	0.90
115			Porcentaje de ejecución del presupuesto de gasto	1
116	Gestión Tesorería	Incrementar la eficiencia en la gestión de pagos, MEDIANTE la disponibilidad inmediata de recursos	Porcentaje de cumplimiento de procesos de pago	0,99
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)			Reporte Gobierno por Resultados	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			30/11/2019	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):			CONTROL, SEGUIMIENTO Y ESTADÍSTICA	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):			BARBARA GISELLA CRUZ VARGAS	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			barbara.cruz@cnel.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(04) 268-3227 EXTENSIÓN 290	