

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 | EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo | 0,8 |
| 2 | | Incrementar la eficiencia de la gestión de ingresos en CNEL EP | Porcentaje de Pérdidas de Energía. | 0,1318 |
| 3 | | | Porcentaje de Recaudación Año Móvil (Móvil Anual) | 0,9772 |
| 4 | | Incrementar el uso eficiente del presupuesto en CNEL EP (Operación Proyectos) | Porcentaje ejecución de presupuesto de inversión | 0,83 |
| 5 | | | FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente | 0,67 |
| 6 | | Incrementar los niveles de eficiencia en la operación de Distribución Eléctrica y Alumbrado Público en CNEL EP | Porcentaje de cobertura del servicio eléctrico | 96,75 |
| 7 | | | Frecuencia media de interrupcion (FMIK) | 8,05 |
| 8 | | | Tiempo total de interrupcion (TTIK) | 10,11 |
| 9 | | | Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Expansión de Alumbrado Público | 0,7 |
| 10 | | Incrementar los niveles de eficiencia de los servicios tecnológicos en CNEL EP | Porcentaje de Implementación del ERP | 0,65 |
| 11 | | | Porcentaje de Implementación del CIS/CRM | 0,65 |
| 12 | | | porcentaje de Actualización del sistema de información Geografica | 0,9757 |
| 13 | | Incrementar el nivel de Desarrollo del Talento Humano en CNEL EP | Porcentaje de servidores públicos capacitados | 0,60 |
| 14 | | | Índice de Cumplimiento de Indicadores de Gestión | 1,00 |
| 15 | | | EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux. | 0,70 |
| 16 | | | EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional | 1,00 |
| AGREGADORES DE | | | | |
| 17 | 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. | Porcentaje de pérdidas totales de energía | 0,1318 |
| 18 | | | Porcentaje de Inspecciones realizadas | 0,959 |
| 19 | | | EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo | 0,8 |
| 20 | | | Porcentaje de Recaudación Año Móvil (Móvil Anual) | 0,9772 |
| 21 | | | Recaudación por Venta de Energía (Móvil anual) | 0,9772 |
| 22 | | | Emisiones de Cartera | 4,96 |
| 23 | | | Reducción de cartera Total | 482,393,259.9729 |
| 24 | | | oma de lecturas reales | 0,9534 |
| 25 | | | Porcentaje de errores de Facturación | 0,0021 |
| 26 | | | Porcentaje de resolución de reclamos (PRR) | 0,98 |

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 |
|-----|--|--|---|--------------------|
| 27 | 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. | Índice de Atención a Nuevos Suministros (ANS) | 0,95 |
| 28 | | | Índice de Conexión de Nuevos Suministros (CNS) | 0,95 |
| 29 | | | Nivel de llamadas contestadas dentro del tiempo establecido | 0,56 |
| 30 | | | Nivel de atención de llamadas atendidas | 0,82 |
| 31 | | | Atención de solicitudes realizadas a través de las redes sociales | 0,85 |
| 32 | | | Facturación Venta de Energía | 937,080,637.3491 |
| 33 | 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. | Porcentaje de viviendas nuevas atendidas FERUM | 0,30 |
| 34 | | | Porcentaje de viviendas con mejoras atendidas FERUM | 0,30 |
| 35 | | | Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Expansión de Alumbrado Público | 0,70 |
| 36 | | | Porcentaje de cumplimiento del presupuesto comprometido SIG anual | 0,85 |
| 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. | Frecuencia media de interrupcion (FMIK) | 8,05 |
| 38 | | | Tiempo total de interrupcion (TTIK) | 10,11 |
| 39 | | 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 Actualización del Sistema de Información Geográfica | 0,9757 |
| 40 | | | Porcentaje de Reclamos Atendidos de Clientes (PRAC) | 0,9868 |
| 41 | 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 de cumplimiento del Plan de Mantenimiento Anual | 0.6 |
| 42 | | | Tasa de Falla del Sistema de Alumbrado Público (TFAP) | 0,02 |
| 43 | 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. | Porcentaje de ejecución del presupuesto comprometido de mantenimiento | 0,80 |
| 44 | | | Porcentaje de ejecución presupuestaria de Calidad SPEE | 0,50 |
| 45 | | | Implementación de estudios de coordinación de protección en Medio Voltaje | 30 |
| 46 | | | Frecuencia media de interrupcion (FMIK) (Sin externas) | 8 |
| 47 | | | Tiempo total de interrupcion (TTIK) (Sin externas) | 8 |

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 |
|------------------------|--|---|---|--------------------|
| DESCONCENTRADOS | | | | |
| | NO APLICA | | | |
| ASESORÍA | | | | |
| 48 | 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 requerientes. | Días promedio de elaboración de pliegos | 5 |
| 49 | | | Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC) por procesos adjudicados | 0,70 |
| 50 | | | Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC) por procesos publicados | 0,85 |
| 51 | | Reducir tiempo en elaboración de reformas al PAC a través de la elaboración inmediata de las resoluciones. | Días promedio de elaboración de reformas al PAC | 5 |
| 52 | Dirección de Comunicación Social | Incrementar la relación con los grupos de interés de CNEL EP mediante la aplicación de estrategias de comunicación. | Gestión de contenidos en medios de comunicación | 1 |
| 53 | | | Presencia positiva en redes sociales (Twitter) | 1 |
| 54 | | | Nivel de presencia de marca a través de campañas ejecutadas por la Dirección de Comunicación Social | 1 |
| 55 | | | Nivel de relación con el cliente interno de CNEL EP | 1 |
| 56 | | | Porcentaje de Socialización de Obras y Recorridos en territorio CNEL-EP | 0,8 |
| 57 | | | | |
| 58 | 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. | Porcentaje de cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental (PMA) Distribución | 0,7249 |
| 59 | | | Índice de Diálogos Periódicos de Seguridad y Salud | 0,8 |
| 60 | | | Índice de Inspecciones de Seguridad | 0,8 |
| 61 | | | Índice de Diálogos Cultural sobre CNEL EP en las Comunidades o Contratistas | 9,6250 |
| 62 | | | Índice de actuación en el área social - reuniones de coordinación con directivos de Escuelas Fiscales | 0,8947 |
| 63 | | | Índice de Diálogos Cultural sobre CNEL EP en las Escuelas | 0,875 |
| 64 | 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 | 0,99 |
| 65 | | | Porcentaje de eventos de seguridad tecnológica atendidos | 1,00 |
| 66 | | | Cumplimiento de Auditorías Programadas en la Corporación | 1,0 |
| 67 | | | Porcentaje de Unidades de Negocio Capacitadas sobre la Política de Seguridad de la Información | 1,0 |

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 |
|-----|--|--|--|--|
| 68 | | | Porcentaje de Cumplimiento del Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio | 0,25 |
| 69 | | | Porcentaje de Servidores de Unidades de Negocio Capacitadas sobre Gestión de Riesgos y Continuidad | 0,50 |
| 70 | | | Numero de Informes Cuatrimestrales de Evaluación de Riesgos Operación | 1,00 |
| 71 | | | Porcentaje de Directivos Capacitados sobre la Gestión Integral de Riesgos | 0,50 |
| 72 | | | Porcentaje de Servidores Capacitados sobre la Gestión Integral de Riesgos | 0,30 |
| 73 | | | 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. |
| 74 | Tiempo promedio de demora al registrar documentos externos | 18,00 | | |
| 90 | Dirección de Control y Seguimiento | Incrementar el nivel de cumplimiento de requerimientos Incrementar el nivel de cumplimiento de requerimientos MEDIANTE la identificación del portafolio de requerimientos internos y externos, su priorización, su control y seguimiento. | Porcentaje de Avance de Recomendaciones (CGE) | 0,84 |
| 91 | | | Porcentaje de Actualización de indicadores GPR | 1,00 |
| 92 | | | Porcentaje de avance de compromisos Presidenciales (MINKA) | 0,85 |
| 93 | | | EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional | 1 |
| 94 | | | Porcentaje de cumplimiento de entrega de información a las autoridades externas (EMCOEP) | 1 |
| 95 | | | Porcentaje de cumplimiento de reportes de LOTAIP publicados | 1 |
| 96 | | | Porcentaje de Avance de Recomendaciones | 0,84 |
| 97 | | | Porcentaje de cumplimiento del plan anual de auditorías | 1 |
| 98 | | | Porcentaje de sociabilizaciones realizadas | 1 |
| 99 | | | Documentos homologados a nivel corporativo | 34 |
| 100 | | | Porcentaje de planes de mejora generados de las auditorias de procesos realizados | 1 |
| 101 | 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 | 0,70 |
| 102 | Dirección de Desarrollo del Talento | 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 | Porcentaje de Servidores Públicos Capacitados | 0,60 |

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 |
|-----|--|--|--|--|
| 103 | Humano | permanentes, redistribución de la carga laboral y la reorganización de los puestos, procesos y capacitación con énfasis al personal técnico. | Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad | 0,04 |
| 104 | Dirección Planificaión Estrategica | Incrementar la efectividad de la planificación institucional | Porcentaje de Implementación del CIS/CRM | 0,65 |
| 105 | | | Porcentaje de Implementación del ERP | 0,65 |
| 106 | | | Porcentaje de Cumplimiento de entrega oportuna de formularios SISD | 1 |
| 107 | | Incrementar las capacidades organizacionales MEDIANTE la implementación del Plan Estratégico Corporativo. | Indice de cumplimiento de indicadores de gestión | 1 |
| 108 | | 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 |
| 109 | cumplimiento en entrega de informes de diagnósticos del sistema | | | 0,75 |
| 110 | Porcentaje de análisis económicos realizados | | | 0,75 |
| 111 | Mejorar la gestión de proyectos MEDIANTE la implementación de un sistema de control homologado. | | Porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes de la Dirección de Oficina de proyectos | 1 |
| 112 | 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 |
| 113 | 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 |
| 114 | | | Porcentaje de disponibilidad de la infraestructura tecnológica corporativa | 99 |

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 |
|---------------------|---|---|---|--|
| 115 | | | Porcentaje de disponibilidad de los sistemas comerciales | 98,50 |
| 116 | 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 |
| 117 | | | Porcentaje de requerimientos atendidos | 75 |
| 118 | | | Porcentaje de requerimientos atendidos en la primera línea de soporte en menos de 8 horas | 70 |
| 119 | | | Porcentaje de requerimientos con información completa | 95 |
| 120 | | 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 |
| 121 | | | Computadoras con antivirus instalado / total de computadoras. | 95 |
| 122 | | | Porcentaje de equipos que mantiene su sistema antivirus actualizado | 90 |
| 123 | | | 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. | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro de los términos legales |
| 124 | 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 | 1,438,931.25 |
| 125 | Dirección de Procedimientos Contractuales | | Tiempo promedio en la elaboración de resoluciones | 4 |
| 126 | | | Tiempo promedio para la suscripción de contratos | 15 |
| 127 | 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 | 0,85 |
| 128 | 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 | 0,45 |
| 129 | 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 | 0,70 |
| 130 | | | Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles | 0,5 |
| 131 | | | Porcentaje de disponibilidad de flota | 0,85 |
| 132 | Gestión Contable | Incrementar la eficiencia en la Gestión Contable MEDIANTE el registro oportuno de las transacciones utilizando Plan de Cuentas Homologado MACEDL 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 |
| 133 | Gestión Presupuestaria | Reducir el tiempo de presentación de reportes de ejecución presupuestaria MEDIANTE el levantamiento de procedimientos y difusión de directrices | FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente | 0,8330 |
| 134 | | | Porcentaje ejecución de presupuesto de inversión | 0,60 |
| 135 | Gestión Tesorería | Incrementar la eficiencia en la gestión de pagos, MEDIANTE la disponibilidad inmediata de recursos | Porcentaje de cumplimiento de procesos de pago | 0,98 |
| LINK PARA DESCARGAR | | | Reporte Gobierno por Resultados | |

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 |
|--|--------------------------|-----------------------|-----------|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN | | | | 10/12/2021 |
| PERIODICIDAD DE | | | | MENSUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE | | | | CONTROL, SEGUIMIENTO Y ESTADÍSTICA |
| RESPONSABLE DE LA | | | | BARBARA GISELLA CRUZ VARGAS |
| CORREO ELECTRÓNICO | | | | barbara.cruz@cnel.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | (04) 268-3227 EXTENSIÓN 290 |