

## Matriz de indicadores con corte MARZO de 2020

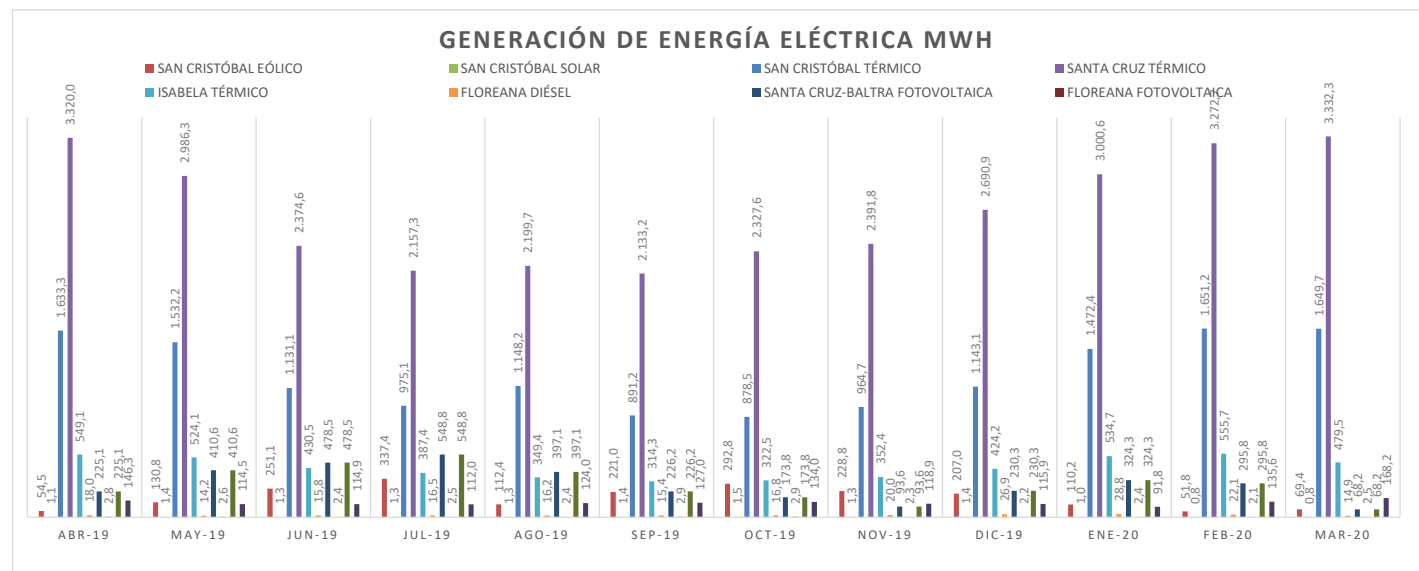
   <h1>ELECGALAPAGOS</h1>  <h2>INDICADORES DE GESTIÓN</h2> <p><b>Jefatura de Planificación</b></p>	<h3>CONTENIDO</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>CIUDADANIA</li><li>FINANZAS</li><li>OPERACIONES</li><li>APRENDIZAJE</li></ul>
--	--

N°	Indicador	Definición	Fórmula	Unidad medida	Tipo	Periodicidad	Nivel de desagregación	ene-20	feb-20	mar-20
01	Generación	Energía generada (provincial)	Total de energía generada por isla, sumado todas la unidades de generación	MWh	Medida	Mensual	San Cristóbal - Térmico	1.472,44	1.651,17	1.649,69
							San Cristóbal - Eólico	110,23	51,77	69,38
							San Cristóbal - Solar	1,02	0,80	0,76
							Santa Cruz Térmico	3.000,60	3.272,72	3.332,31
							Santa Cruz Fotovoltaica	178,72	225,29	266,68
							Santa Cruz Eólico	324,33	295,78	68,15
							Isabela - Térmico	534,72	555,67	479,51
							Isabela - Fotovoltaica	91,82	135,55	168,23
							Floreana Térmico	28,81	22,06	14,88
							Floreana - aceite de piñon	-	6,43	13,92
							Floreana Fotovoltaica	2,42	2,08	2,53
							<b>TOTAL</b>	<b>5.745</b>	<b>6.213</b>	<b>6.066</b>
02	Consumo de Diesel	Consumo de Diesel (provincial)	Total consumo de energía de todas las unidades de generación	Galones	Medida	Mensual	SAN CRISTOBAL DIESEL	111.879	125.410	122.123
							SANTA CRUZ DIESEL	218.094	240.097	242.730
							ISABELA DIESEL	41.258	46.023	39.527
							FLOREANA DIESEL	2.793	2.299	1.548
							FLOREANA PIÑÓN	-	741	1.410
							<b>TOTAL</b>	<b>374.024</b>	<b>414.570</b>	<b>407.337</b>
03	Consumo de Energía Eléctrica	Cantidad de energía eléctrica facturada a los usuarios	Total de energía eléctrica facturada por grupo de consumo (Regulados y No Regulados)	MWh	Medida	Mensual	Residencial	1.899,18	2.102,55	1.947,73
							Comercial	2.043,12	2.204,53	2.284,69
							Industrial	74,71	75,24	76,16
							Alumbrado Público	156,57	213,25	194,00
							Otros	714,63	747,42	730,43
							<b>TOTAL</b>	<b>4.888</b>	<b>5.343</b>	<b>5.233</b>
04	Facturación	Valor facturado en dólares por venta de energía	Valor Total Facturado	USD	Medida	Mensual (año móvil)	Residencial	2.285.596,11	2.270.247,03	2.240.665,42
							Comercial	2.505.536,51	2.496.647,18	2.473.374,02
							Industrial	95.247,45	99.357,38	108.765,54
							Alumbrado Público	466.404,56	459.514,68	450.841,92
							Otros	745.664,35	737.760,74	727.536,85
							<b>TOTAL</b>	<b>6.098.449</b>	<b>6.063.527</b>	<b>6.001.184</b>
05	Recaudación de las Distribuidoras por Venta de Energía Eléctrica	Valores monetarios recaudados por concepto de venta de energía de las distribuidoras, sin incluir impuestos	Valor Total Recaudado	USD	Medida	Mensual (año móvil)	Residencial	2.213.457,90	2.126.951,90	1.988.042,34
							Comercial	2.491.013,58	2.386.204,18	2.258.674,36
							Industrial	100.528,07	102.934,65	103.521,76
							Alumbrado Público	505.348,25	480.404,06	451.351,50
							Otros	705.055,03	666.464,57	652.245,95
							<b>TOTAL</b>	<b>6.015.403</b>	<b>5.762.959</b>	<b>5.453.836</b>
06	Porcentaje de Recaudación	Es el cociente entre los valores monetarios recaudados y facturados por servicio eléctrico, incluye los valores por alumbrado público	(Recaudación venta de energía/ Facturación venta de energía)*100%	%	Indicador	Mensual (año móvil)	Empresa	98,42%	95,50%	92,04%
07	Porcentaje de Recaudación	Es el cociente entre los valores monetarios recaudados (no considera asignaciones por subsidios ni déficit tarifario) y facturados por servicio eléctrico, incluye los valores por alumbrado público	(Recaudación venta de energía/ Facturación venta de energía)*100%	%	Indicador	Mensual	Empresa	94,88%	60,19%	44,33%
		Cartera Vencida mayor a 30	\$ adeudados a la				Sector Público	1.493,67	2.383,80	6.834,77

N°	Indicador	Definición	Fórmula	Unidad medida	Tipo	Periodicidad	Nivel de desagregación	ene-20	feb-20	mar-20
08	<b>Cartera Vencida</b>	días (Valor en dólares)	empresa con una antigüedad mayor a 30	USD	Medida	Mensual	Sector Privado	7.286,48	7.452,22	10.072,82
							<b>TOTAL</b>	<b>8.780,15</b>	<b>9.836,02</b>	<b>16.907,59</b>
09	<b>Porcentaje de Pérdidas de Energía en Distribución</b>	Diferencia entre la energía eléctrica que reciben las empresas de distribución, de las centrales de generación (energía disponible en el sistema de distribución); y, la energía eléctrica que se entrega y factura a los usuarios conectados a esos sistemas (energía entregada) (GPR).	$((\text{Energía disponible} - \text{Energía entregada}) / \text{Energía disponible}) \times 100.$	%	Indicador	Mensual (año móvil)	Empresa	8,21	9,28	9,59
10	<b>Calidad de Servicio Eléctrico</b>	Tiempo de interrupción a nivel de cabecera de alimentador primario de distribución	$\text{TTIk\_red} = (\text{sumatoria de (kVA instalados del alimentador multiplicado})$	Horas	Indicador	Mensual (año móvil)	Empresa	38,59	34,66	38,00
						Mensual	Empresa	2,18	2,18	6,81
11	<b>Calidad de Servicio Eléctrico</b>	Frecuencia de interrupción a nivel de cabecera de los alimentadores primarios de	$\text{FMik\_red} = (\text{sumatoria de (kVA instalados del alimentador multiplicado})$	Número	Indicador	Mensual (año móvil)	Empresa	15,34	15,19	15,26
						Mensual	Empresa	1,32	1,32	2,06
12	<b>Numero total de medidores instalados (nuevos usuarios)</b>	Total medidores instalados a nuevos usuarios	# total de medidores	Número	Medida	Mensual (Acumulada Año)	Empresa	76	76	76
13	<b>Número de Clientes</b>	Clientes regulados y no regulados que cuentan con servicio de energía eléctrica.	Sumatoria de clientes en cada grupo de consumo.	Número	Medida	Mensual	Residencial	10.022	10.087	10.109
							Comercial	2.283	2.296	2.334
							Industrial	189	188	187
							A. Público	43	43	43
							Otros	564	561	557
							<b>TOTAL</b>	<b>13.101</b>	<b>13.175</b>	<b>13.230</b>
							Tarifa Dignidad	3.362	1.690	1.208
14	<b>Numero de trabajadores y servidores. Servicio de Electricidad</b>	Número total de trabajadores y servidores que dispone la empresa. Servicio de Electricidad	Sumatoria de trabajadores y servidores permanentes y no permanentes	Número	Medida	Mensual	TOTAL	66	0	65
15	<b>PEF</b>	Porcentaje de Errores en la Facturación	$(\text{Numero de facturas ajustadas con motivo de corregir un error de lectura o facturación} / \text{Número total de facturas emitidas en el mes}) \times 100$	%	Indicador	Mensual (año móvil)	Empresa	0,01	0,01	0,06

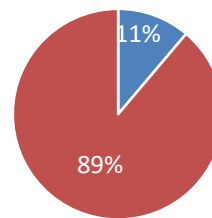
INDICADORES DE GESTIÓN		
Nombre	CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, POR ISLA	Indicador N° 01
Definición breve	Cantidad de energía generada	
Unidad de medida	MWh	
Fórmula	Total de energía generada en todas las unidades de generación	
Periodicidad	Mensual	
Fuente de los Datos	Dirección de Técnica	
Observaciones		

MENSUAL												
MES / GENERACIÓN	SAN CRISTÓBAL TÉRMICO	SAN CRISTÓBAL EÓLICO	SAN CRISTÓBAL SOLAR	SANTA CRUZ TÉRMICO	SANTA CRUZ-BALTRA FOTOVOLTAICA	SANTA CRUZ-BALTRA EÓLICO	ISABELA TÉRMICO	ISABELA FOTOVOLTAICA	FLOREANA DIÉSEL	FLOREANA ACEITE DE PIÑÓN	FLOREANA FOTOVOLTAICA	TOTAL
abr-19	1.633,3	54,5	1,1	3.320,0	241,6	225,1	549,1	146,3	18,0	9,1	2,8	6.200,94
may-19	1.532,2	130,8	1,4	2.986,3	208,2	410,6	524,1	114,5	14,2	12,5	2,6	5.937,27
jun-19	1.131,1	251,1	1,3	2.374,6	179,3	478,5	430,5	114,9	15,8	9,5	2,4	4.989,05
jul-19	975,1	337,4	1,3	2.157,3	125,3	548,8	387,4	112,0	16,5	8,7	2,5	4.672,52
ago-19	1.148,2	112,4	1,3	2.199,7	125,4	397,1	349,4	124,0	16,2	9,5	2,4	4.485,66
sep-19	891,2	221,0	1,4	2.133,2	157,9	226,2	314,3	127,0	15,4	7,3	2,9	4.097,91
oct-19	878,5	292,8	1,5	2.327,6	151,1	173,8	322,5	134,0	16,8	6,0	2,9	4.307,47
nov-19	964,7	228,8	1,3	2.391,8	143,3	93,6	352,4	118,9	20,0	6,4	2,3	4.323,64
dic-19	1.143,1	207,0	1,4	2.690,9	173,2	230,3	424,2	115,9	26,9	4,3	2,2	5.019,48
ene-20	1.472,4	110,2	1,0	3.000,6	178,7	324,3	534,7	91,8	28,8	-	2,4	5.745,12
feb-20	1.651,2	51,8	0,8	3.272,7	225,3	295,8	555,7	135,6	22,1	6,4	2,1	6.219,32
mar-20	1.649,7	69,4	0,8	3.332,3	266,7	68,2	479,5	168,2	14,9	13,9	2,5	6.066,04
Variación %	-0,09%	34,01%	-4,50%	1,82%	18,37%	-76,96%	-13,71%	24,11%	-32,54%	116,56%	21,68%	-2,46%



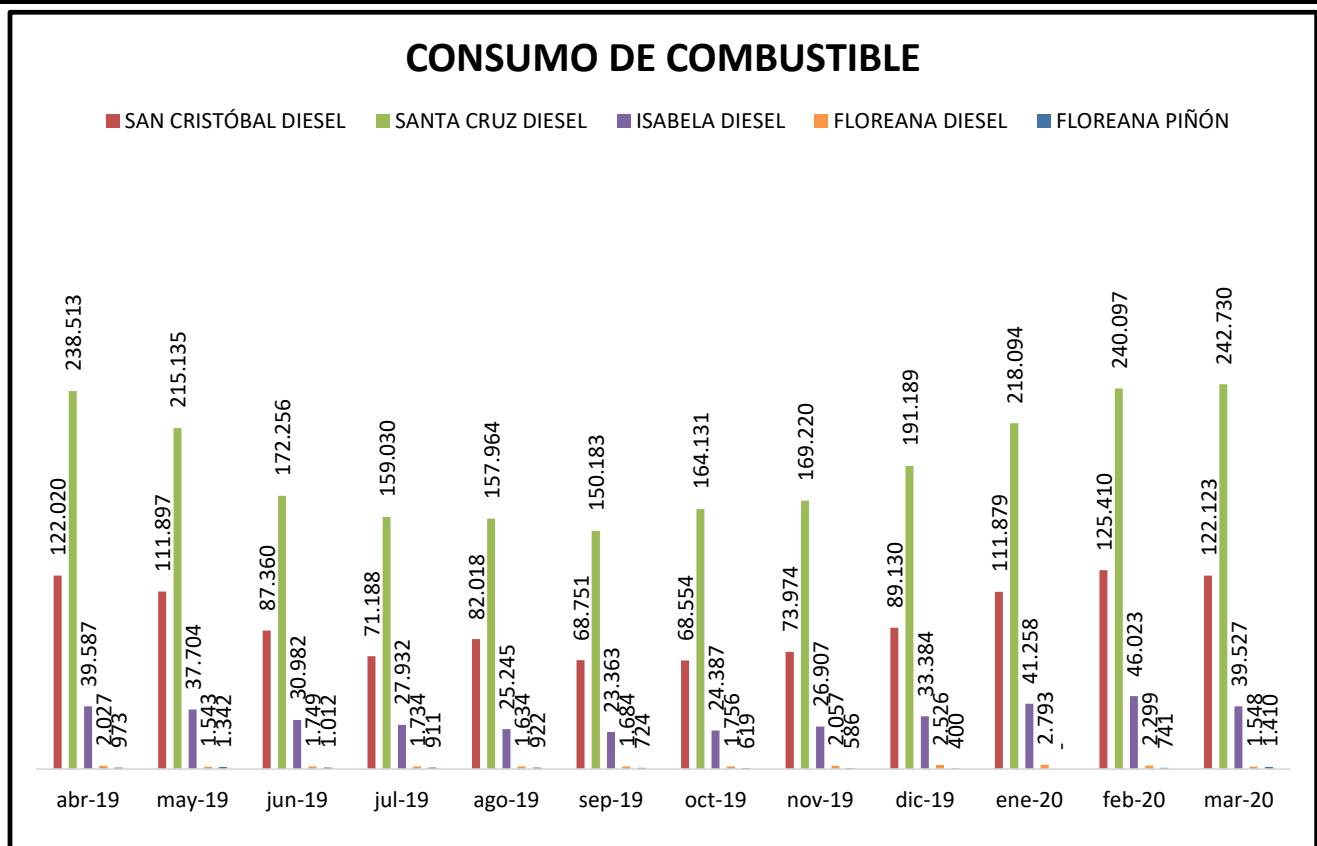
GENERACIÓN PROVINCIAL AÑO 2020											
FUENTES DE GENERACION ENERGÉTICA	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	
Energía generada con Diesel (MWh)	5.036,57	5.501,62	5.476,38								
Energía generada con Recurso Eólico (MWh)	434,57	347,55	137,53								
Energía generada con Recurso Fotovoltaico (MWh)	273,99	363,72	438,20								
Energía generada con Aceite Piñón (MWh)	-	6,43	13,92								
TOTAL DE ENERGÍA GENERADA (MWh)	5.745,12	6.219,32	6.066,04	-	-	-	-	-	-	-	-
% Energía -renovable-	12,3%	11,5%	9,7%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
% Energía -convencional-	87,7%	88,5%	90,3%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
	nov-20	dic-20	TOTAL								
Energía generada con Diesel (MWh)			16.014,57								
Energía generada con Recurso Eólico (MWh)			919,65								
Energía generada con Recurso Fotovoltaico (MWh)			1.075,91								
Energía generada con Aceite Piñón (MWh)			20,35								
TOTAL DE ENERGÍA GENERADA (MWh)			18.030,48								
% Energía -renovable-	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	11,18%								
% Energía -convencional-	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	88,82%								

FUENTES DE GENERACIÓN ENERGÉTICA - 2020



■ % Energía -renovable- ■ % Energía -convencional-

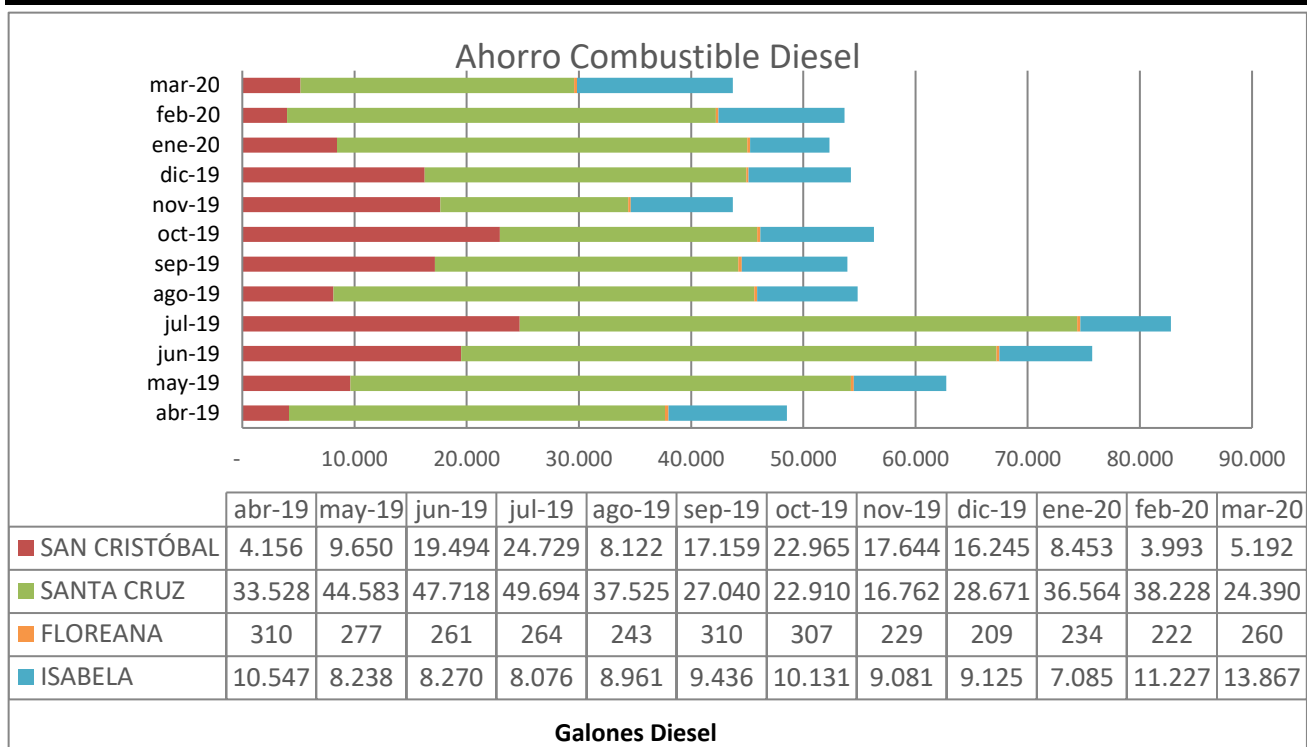
INDICADORES DE GESTIÓN							
Nombre	CONSUMO DE COMBUSTIBLE, POR ISLA						Indicador N° 02
Definición breve	Consumo de combustible (Galones)						
Unidad de medida	Galones						
Fórmula	Total de galones de diesel y piñón						
Periodicidad	Mensual						
Fuente de los Datos	Dirección Técnica						
Observaciones							
MES / GALONES	SAN CRISTÓBAL DIESEL	SANTA CRUZ DIESEL	ISABELA DIESEL	ISABELA Piñón	FLOREANA DIESEL	FLOREANA PIÑÓN	TOTAL
abr-19	122.020	238.513	39.587	329	2.027	973	403.449
may-19	111.897	215.135	37.704	-	1.543	1.342	367.621
jun-19	87.360	172.256	30.982	-	1.749	1.012	293.358
jul-19	71.188	159.030	27.932	-	1.734	911	260.795
ago-19	82.018	157.964	25.245	-	1.634	922	267.782
sep-19	68.751	150.183	23.363	-	1.684	724	244.704
oct-19	68.554	164.131	24.387	-	1.756	619	259.448
nov-19	73.974	169.220	26.907	-	2.057	586	272.743
dic-19	89.130	191.189	33.384	-	2.526	400	316.628
ene-20	111.879	218.094	41.258	-	2.793	-	374.024
feb-20	125.410	240.097	46.023	-	2.299	741	414.570
mar-20	122.123	242.730	39.527	-	1.548	1.410	407.337
Variación %	-2,62%	1,10%	-14,11%	#¡DIV/0!	-32,69%	90,28%	-1,74%



## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Nombre</b>	<b>AHORRO DE COMBUSTIBLE, POR ISLA</b>	Indicador N° 02 2
<b>Definición breve</b>	Ahorro Diesel (Galones)	
<b>Unidad de medida</b>	Galones	
<b>Fórmula</b>	$(\text{Energía Eólica} + \text{Energía Solar}) / \text{Galones Consumo de Combustible} * 1000$	
<b>Periodicidad</b>	Mensual	
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Técnica	
<b>Observaciones</b>		

MES / GALONES	SAN CRISTÓBAL	SANTA CRUZ	ISABELA	FLOREANA	TOTAL
abr-19	4.156	33.528	10.547	310	48.540
may-19	9.650	44.583	8.238	277	62.748
jun-19	19.494	47.718	8.270	261	75.743
jul-19	24.729	49.694	8.076	264	82.763
ago-19	8.122	37.525	8.961	243	54.850
sep-19	17.159	27.040	9.436	310	53.945
oct-19	22.965	22.910	10.131	307	56.312
nov-19	17.644	16.762	9.081	229	43.716
dic-19	16.245	28.671	9.125	209	54.251
ene-20	8.453	36.564	7.085	234	52.337
feb-20	3.993	38.228	11.227	222	53.669
mar-20	5.192	24.390	13.867	260	43.709
Variación %	30,04%	-36,20%	23,52%	17,08%	-18,56%

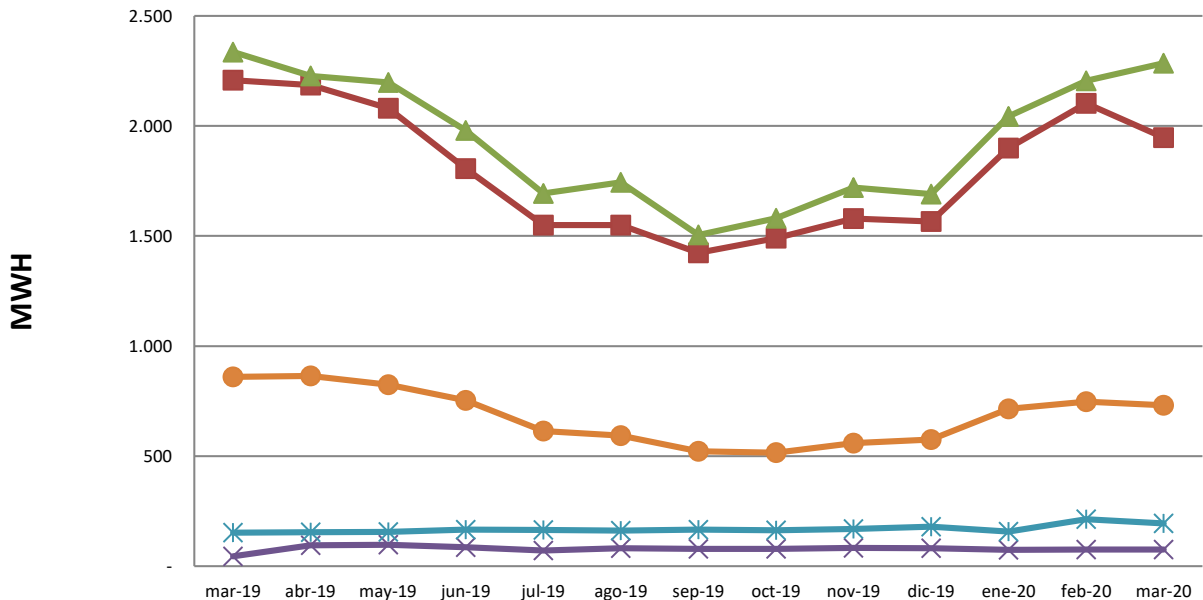


## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Nombre</b>	<b>CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, POR GRUPO</b>	Indicador N° 03
<b>Definición breve</b>	Cantidad de energía eléctrica facturada a los clientes regulados	
<b>Unidad de medida</b>	MWh	
<b>Fórmula</b>	Total de energía eléctrica facturada, por grupo de consumo, a Clientes Regulados	
<b>Periodicidad</b>	Mensual	
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Comercial (SICO)	
<b>Observaciones</b>		

MES / TARIFA	Residencial	Comercial	Industrial	A. Público	Otros	Total
mar-19	2.207,76	2.336,16	44,79	152,15	859,77	5.600,63
abr-19	2.186,27	2.227,90	95,53	153,67	864,20	5.527,58
may-19	2.080,90	2.197,66	97,09	156,17	823,99	5.355,81
jun-19	1.805,70	1.979,00	86,14	165,32	753,62	4.789,78
jul-19	1.549,43	1.693,99	71,63	164,69	614,08	4.093,82
ago-19	1.549,44	1.743,75	82,02	161,39	593,82	4.130,42
sep-19	1.423,69	1.504,57	78,58	166,18	521,85	3.694,88
oct-19	1.490,53	1.581,21	79,20	162,97	515,53	3.829,44
nov-19	1.579,98	1.720,26	82,90	168,71	559,40	4.111,24
dic-19	1.566,09	1.691,11	80,92	179,50	575,01	4.092,63
ene-20	1.899,18	2.043,12	74,71	156,57	714,63	4.888,21
feb-20	2.102,55	2.204,53	75,24	213,25	747,42	5.342,98
mar-20	1.947,73	2.284,69	76,16	194,00	730,43	5.233,01
<b>Variación %</b>	<b>-7,36%</b>	<b>3,64%</b>	<b>1,23%</b>	<b>-9,03%</b>	<b>-2,27%</b>	<b>-2,06%</b>

## ENERGÍA FACTURADA

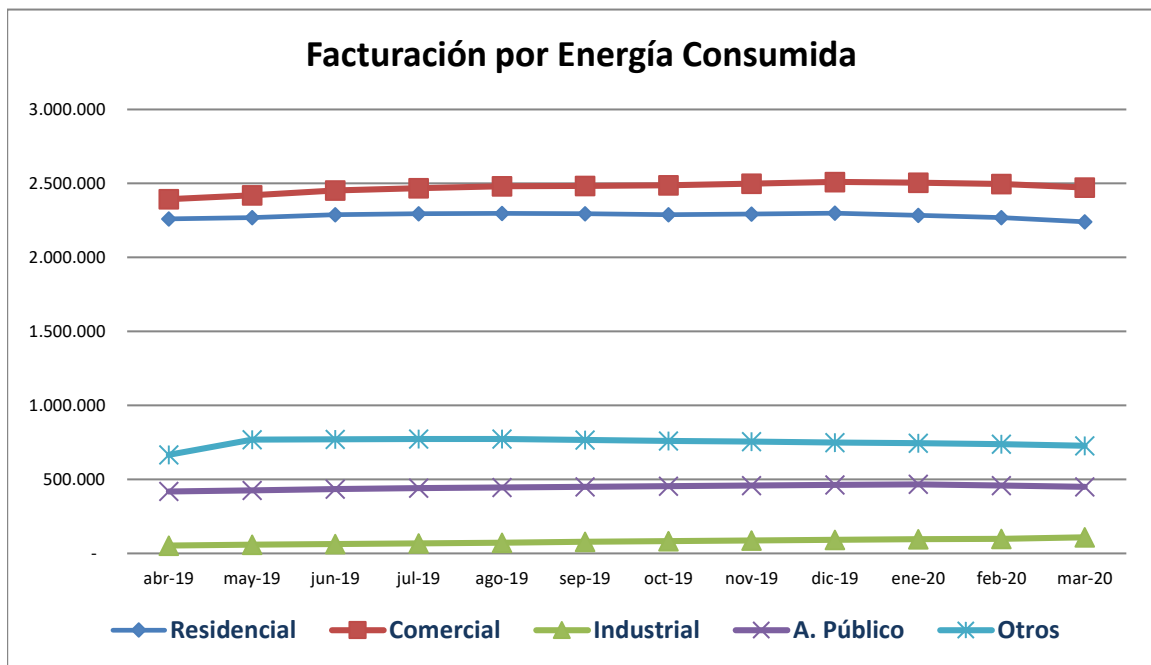


	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20
Residencial	2.207	2.186	2.080	1.805	1.549	1.549	1.423	1.490	1.579	1.566	1.899	2.102	1.947
Comercial	2.336	2.227	2.197	1.979	1.693	1.743	1.504	1.581	1.720	1.691	2.043	2.204	2.284
Industrial	44,79	95,53	97,09	86,14	71,63	82,02	78,58	79,20	82,90	80,92	74,71	75,24	76,16
A. Público	152,1	153,6	156,1	165,3	164,6	161,3	166,1	162,9	168,7	179,5	156,5	213,2	194,0
Otros	859,7	864,2	823,9	753,6	614,0	593,8	521,8	515,5	559,4	575,0	714,6	747,4	730,4

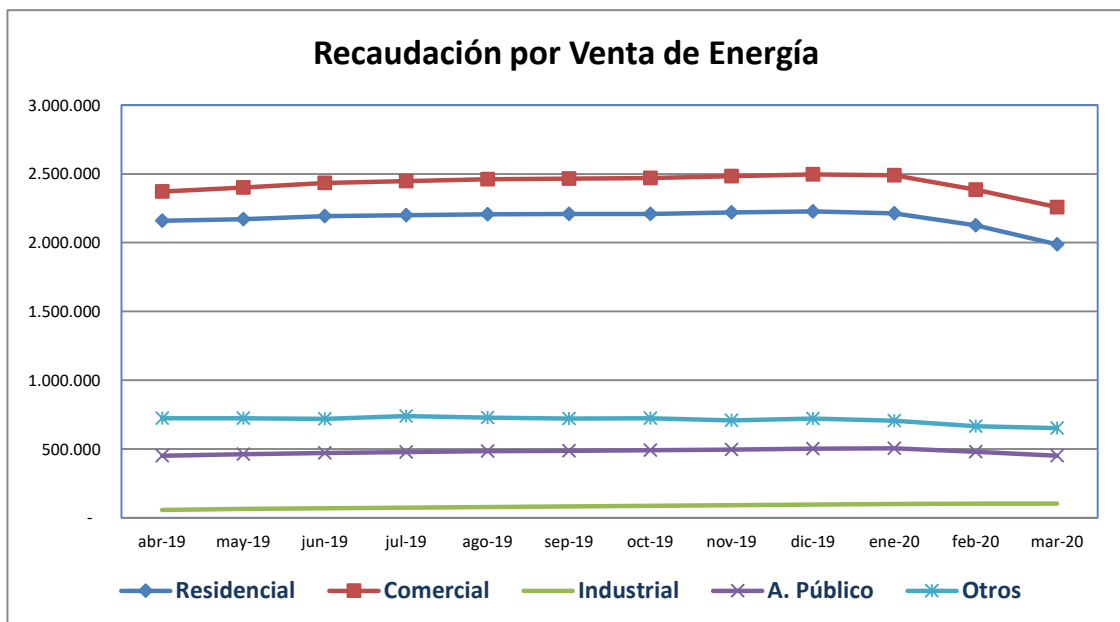
---



INDICADORES DE GESTIÓN						
<b>Nombre</b>	<b>FACTURACIÓN POR ENERGÍA CONSUMIDA</b>					Indicador N° 04
<b>Definición breve</b>	Valor facturado, en dólares, por venta de energía eléctrica					
<b>Unidad de medida</b>	Dólares (\$)					
<b>Fórmula</b>	Valor total facturado					
<b>Periodicidad</b>	Mensual (año móvil)					
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Comercial (SICO)					
<b>Observaciones</b>						
MES/ TARIFA	Residencial	Comercial	Industrial	A. Público	Otros	Total
abr-19	2.259.927	2.393.524	52.994	418.402	666.085	5.790.932
may-19	2.268.593	2.419.001	58.842	426.963	769.398	5.942.796
jun-19	2.289.997	2.452.345	63.852	434.498	771.522	6.012.214
jul-19	2.295.990	2.466.976	67.915	440.590	772.909	6.044.379
ago-19	2.298.048	2.481.601	72.994	446.650	772.713	6.072.006
sep-19	2.294.513	2.483.816	77.694	450.011	766.938	6.072.972
oct-19	2.289.097	2.488.546	82.118	453.434	761.103	6.074.296
nov-19	2.294.335	2.499.451	86.915	458.619	756.245	6.095.566
dic-19	2.298.940	2.510.406	91.403	463.423	750.048	6.114.221
ene-20	2.285.596	2.505.537	95.247	466.405	745.664	6.098.449
feb-20	2.270.247	2.496.647	99.357	459.515	737.761	6.063.527
mar-20	2.240.665	2.473.374	108.766	450.842	727.537	6.001.184
Variación %	-1,30%	-0,93%	9,47%	-1,89%	-1,39%	-1,03%

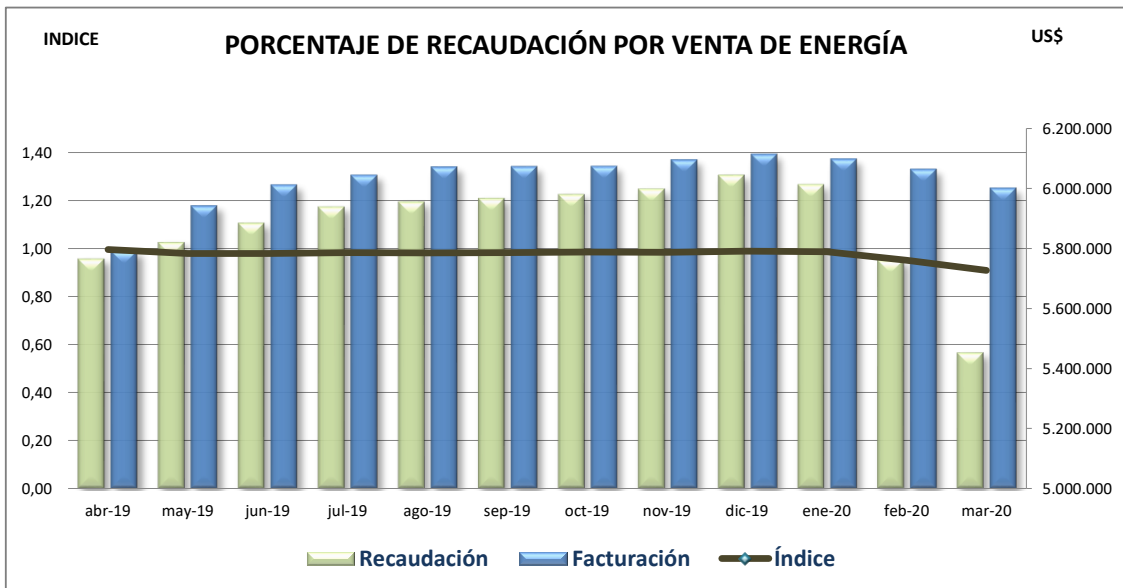


INDICADORES DE GESTIÓN						
<b>Nombre</b>	<b>RECAUDACIÓN POR VENTA DE ENERGÍA</b>					Indicador N° 05
<b>Definición breve</b>	Valores recaudados, en dólares, por concepto de venta de energía eléctrica, sin impuestos.					
<b>Unidad de medida</b>	Dólares (\$)					
<b>Fórmula</b>	Valor total recaudado					
<b>Periodicidad</b>	Mensual (año móvil)					
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Comercial (SICO)					
<b>Observaciones</b>	- Valores recaudados por ELEGALAPAGOS, que consideran asignaciones por subsidios.					
<b>MES / TARIFA</b>	<b>Residencial</b>	<b>Comercial</b>	<b>Industrial</b>	<b>A. Público</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
abr-19	2.160.504	2.372.042	57.412	452.306	724.306	5.766.570
may-19	2.169.947	2.401.562	64.775	462.077	723.607	5.821.968
jun-19	2.192.199	2.434.281	69.296	471.572	719.325	5.886.672
jul-19	2.199.995	2.448.029	73.392	479.021	739.593	5.940.029
ago-19	2.205.692	2.461.800	77.741	483.949	728.162	5.957.344
sep-19	2.209.417	2.466.384	83.493	487.507	722.109	5.968.909
oct-19	2.207.796	2.471.122	87.563	491.438	723.852	5.981.771
nov-19	2.220.232	2.483.129	92.226	496.176	708.492	6.000.254
dic-19	2.227.660	2.496.517	96.805	503.247	721.856	6.046.085
ene-20	2.213.458	2.491.014	100.528	505.348	705.055	6.015.403
feb-20	2.126.952	2.386.204	102.935	480.404	666.465	5.762.959
mar-20	1.988.042	2.258.674	103.522	451.352	652.246	5.453.836
Variación %	-6,53%	-5,34%	0,57%	-6,05%	-2,13%	-5,36%

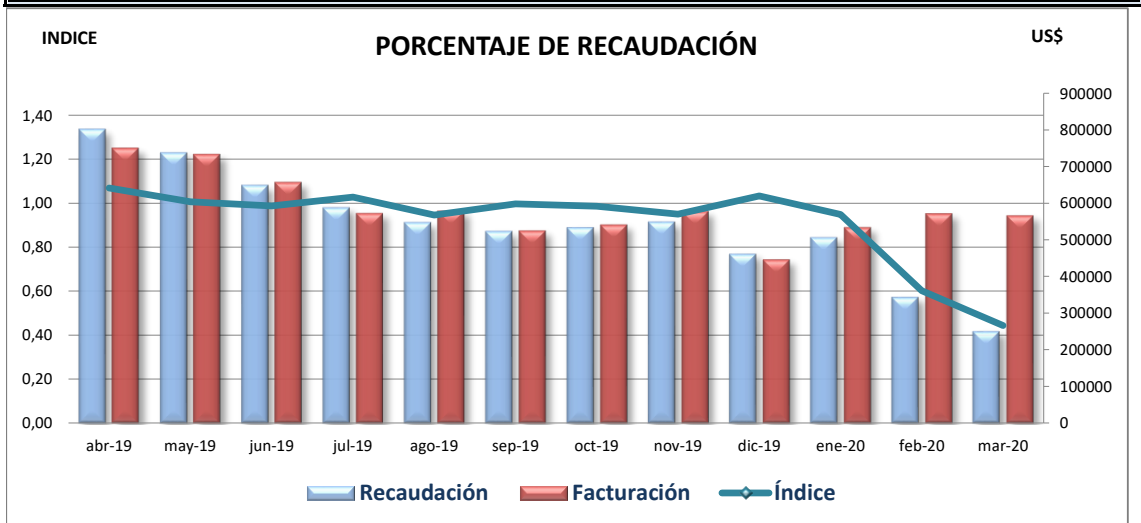


INDICADORES DE GESTIÓN		
<b>Nombre</b>	<b>PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN POR VENTA DE ENERGÍA</b>	Indicador N° 06
<b>Definición breve</b>	Cociente entre los valores, en dólares, recaudados y facturados por concepto de venta de energía eléctrica.	
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje (%)	
<b>Fórmula</b>	$(\text{Recaudación venta de energía} / \text{Facturación venta de energía}) * 100$	
<b>Periodicidad</b>	Mensual (año móvil)	
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Comercial (SICO)	
<b>Observaciones</b>	- Valores recaudados por ELECGALAPAGOS, que consideran asignaciones por subsidios.	

Mes	Recaudación	Facturación	Índice
abr-19	5.766.570	5.790.932	99,58%
may-19	5.821.968	5.942.796	97,97%
jun-19	5.886.672	6.012.214	97,91%
jul-19	5.940.029	6.044.379	98,27%
ago-19	5.957.344	6.072.006	98,11%
sep-19	5.968.909	6.072.972	98,29%
oct-19	5.981.771	6.074.296	98,48%
nov-19	6.000.254	6.095.566	98,44%
dic-19	6.046.085	6.114.221	98,89%
ene-20	6.015.403	6.098.449	98,64%
feb-20	5.762.959	6.063.527	95,04%
mar-20	5.453.836	6.001.184	90,88%
Variación %	-5,4%	-1,0%	-4,4%



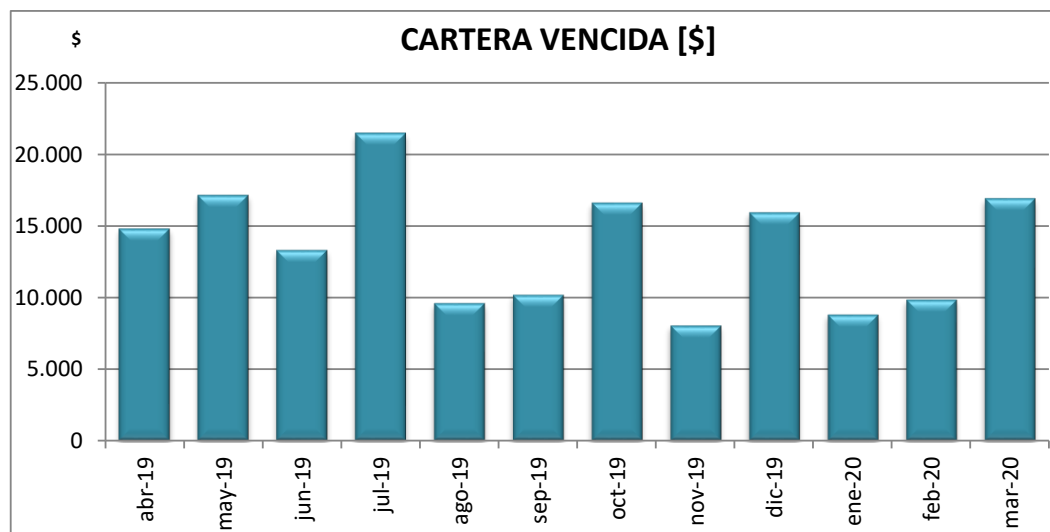
INDICADORES DE GESTIÓN						
<b>Nombre</b>	<b>PORCENTAJE DE RECAUDACION POR VENTA DE ENERGÍA, INCLUIDO OTROS (intereses, créditos, terceros, etc.)</b>					Indicador N° 07
<b>Definición breve</b>	Cociente entre los valores, en dólares, recaudados y facturados por concepto de venta de energía eléctrica.					
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje (%)					
<b>Fórmula</b>	$(\text{Recaudación venta de energía} / \text{Facturación venta de energía}) * 100$					
<b>Periodicidad</b>	Mensual (año móvil)					
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Comercial (SICO)					
<b>Observaciones</b>	Valores recaudados y facturados por ELECGALAPAGOS, no consideran subsidios.					
Mes / Valor	Valores Año Móvil			Valores Mensuales		
	Recaudación	Facturación	Índice	Recaudación	Facturación	Índice
abr-19	7.335.101	7.399.483	99,13%	801.582	749.871	106,90%
may-19	7.396.090	7.556.283	97,88%	737.415	732.668	100,65%
jun-19	7.470.829	7.637.720	97,81%	648.444	656.961	98,70%
jul-19	7.526.505	7.674.039	98,08%	587.947	572.229	102,75%
ago-19	7.549.311	7.705.810	97,97%	547.267	578.649	94,58%
sep-19	7.562.695	7.706.469	98,13%	523.352	525.322	99,63%
oct-19	7.573.428	7.707.054	98,27%	533.803	541.213	98,63%
nov-19	7.593.421	7.731.871	98,21%	548.954	577.863	95,00%
dic-19	7.525.023	7.628.673	98,64%	461.114	446.149	103,35%
ene-20	7.341.041	7.459.207	98,42%	506.422	533.740	94,88%
feb-20	6.942.225	7.269.144	95,50%	344.149	571.807	60,19%
mar-20	6.491.418	7.052.549	92,04%	250.969	566.076	44,33%
Variación %	-6,5%	-3,0%	-3,6%	-27,1%	-1,0%	-26,3%
Gráfico - Indicador Mensual						



INDICADORES DE GESTIÓN		
Nombre	CARTERA VENCIDA	Indicador N° 08
Definición breve	Cartera Vencida mayor a 30 días	
Unidad de medida	Dólares (\$)	
Objetivos y metas:	La meta fijada para el presente año es el 80% del valor de una emis	
Fórmula	Valor que por servicio de energía eléctrica, los clientes adeudan a la Empresa, con una antigüedad mayor a 30 días.	
Periodicidad	Mensual	
Fuente de los Datos	Dirección Comercial (SICO)	
Observaciones		

Mes / Valor	Número de Clientes			Cartera Vencida [\$]		
	Sector Público	Sector Privado	Total	Sector Público	Sector Privado	Total
abr-19	348	12.324	12.672	4.782,46	9.997,44	14.779,90
may-19	348	12.375	12.723	3.340,44	13.799,23	17.139,67
jun-19	348	12.452	12.800	2.582,11	10.698,56	13.280,67
jul-19	348	12.481	12.829	11.952,79	9.531,21	21.484,00
ago-19	348	12.552	12.900	124,95	9.453,18	9.578,13
sep-19	345	12.615	12.960	158,09	10.004,26	10.162,35
oct-19	345	12.654	12.999	8.830,14	7.766,33	16.596,47
nov-19	345	12.691	13.036	82,93	7.945,30	8.028,23
dic-19	346	12.727	13.073	7.203,21	8.709,97	15.913,18
ene-20	347	12.754	13.101	1.493,67	7.286,48	8.780,15
feb-20	349	12.826	13.175	2.383,80	7.452,22	9.836,02
mar-20	348	12.882	13.230	6.834,77	10.072,82	16.907,59
Variación	-0,29%	0,44%	0,42%	186,72%	35,17%	71,89%

Situación / Tendencia	
-----------------------	--





INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO			
<b>Nombre:</b>	<b>TIEMPO DE INTERRUPCIÓN DEL SISTEMA EN CABECERAS DE ALIMENTADORES</b>	INDICADOR N° 10	
<b>Definición</b>	Tiempo total acumulado de interrupción por kVA instalado en el sistema de media tensión, calculado de acuerdo a la Cabecera de Alimentador Primario.		
<b>Nivel de</b>	Horas		
<b>Unidad</b>	Horas		
<b>Objetivo</b>	Cumplimiento de las metas establecidas por el MEER.		
<b>Método de medición</b>	$TTIK_{Rd} = \frac{\sum kVAfs_i * Tfs_i}{kVA_{inst}}$		
<b>Definiciones y conceptos</b>	TTIK = Tiempo total de Interrupción por kVA nominal instalado, expresado en horas por kVA. kVAfs = Cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las interrupciones "i". kVAinst = Cantidad de kVA nominales instalados. Tfs = Tiempo fuera de servicio, para la interrupción "i". Rd = Red de distribución global.		
<b>Periodicidad</b>	Mensual - Año Móvil		
<b>Fuente</b>	Dirección Técnica		
<b>Justificación</b>	El tiempo de interrupción es incidente en la Calidad del Servicio al cliente final, así como también en la imagen corporativa. En cumplimiento con el objetivo nacional, impulsado y liderado por el MEER, se plantea un ajuste gradual de este indicador hasta llegar a cumplir el límite establecido en la Regulación CONELEC 004-01		
<b>Objetivo</b>	Cumplir con la misión de la Empresa, que es suministrar energía cumpliendo estándares de calidad.		
<b>Indicador</b>	Indicador = TTIK META MEER / TTIK AÑO		
<b>RESULTADO TTIK</b>			
<b>MES</b>	<b>AÑO MÓVIL TTIK</b>	<b>MENSUAL TTIK</b>	<b>META MERNNR AÑO MÓVIL</b>
mar-19	31,51	3,47	8,00
abr-19	31,63	1,12	8,00
may-19	31,54	1,28	8,00
jun-19	28,95	2,98	8,00
jul-19	28,17	1,44	8,00
ago-19	28,43	1,90	8,00
sep-19	28,15	1,54	8,00
oct-19	28,18	1,48	8,00
nov-19	35,07	10,20	8,00
dic-19	37,20	4,37	8,00
ene-20	38,59	2,71	8,00
feb-20	34,66	2,18	8,00
mar-20	38,00	6,81	8,00

MES	AÑO MÓVIL TTIK	MENSUAL TTIK	META MERNNR AÑO MÓVIL
mar-19	31,51	3,47	8,00
abr-19	31,63	1,12	8,00
may-19	31,54	1,28	8,00
jun-19	28,95	2,98	8,00
jul-19	28,17	1,44	8,00
ago-19	28,43	1,90	8,00
sep-19	28,15	1,54	8,00
oct-19	28,18	1,48	8,00
nov-19	35,07	10,20	8,00
dic-19	37,20	4,37	8,00
ene-20	38,59	2,71	8,00
feb-20	34,66	2,18	8,00
mar-20	38,00	6,81	8,00

<b>Situación / Tendencia</b>	-El valor registrado a diciembre 2017, no cumple con la meta.
<b>Grado de cumplimiento</b>	Si el valor del indicador es igual o menor a los límites proyectados del año 2019, significa que cumple con la meta trazada.
<b>Observaciones</b>	El valor META corresponde al establecido en la Regulación ARCONEL 005/18 de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica
<b>Nota</b>	A partir del mes de enero 2019 se cambia la metodología de calculo sin considerar el FAL y TAL

**INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**

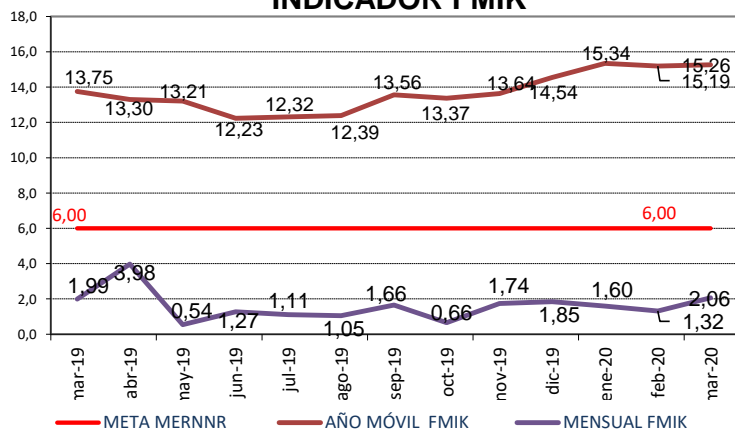
<b>Nombre</b>	<b>FRECUENCIA DE INTERRUPCION DEL SISTEMA EN CABECERAS DE</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Definición breve:</b>	Frecuencia media de interrupción por kVA instalado en el sistema de media tensión, calculado de acuerdo a la regulación CONELEC 004/01	
<b>Nivel de</b>	Cabecera de Alimentador Primario.	
<b>Unidad de</b>	Número de interrupciones por kVA desconectado a nivel de cabecera de alimentador.	
<b>Objetivos y método de medición</b>	Cumplimiento de las metas establecidas por el MEER. $FMIK_{Rd} = \frac{\sum kVAfs_i}{kVA_{inst}}$	
<b>Definiciones y conceptos</b>	FMIK = Frecuencia media de Interrupción por kVA nominal instalado, expresado en fallas por kVA. kVAfs = Cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las interrupciones "i". kVAinst = Cantidad de kVA nominales instalados. Rd = Red de distribución.	
<b>Periodicidad</b>	Mensual (año móvil)	
<b>Fuente</b>	Dirección Técnica - Jefatura de Distribución	
<b>Justificación</b>	La frecuencia de interrupción es incidente en la Calidad del Servicio al cliente final, así como también en la imagen corporativa. En cumplimiento con el objetivo nacional, impulsado y liderado por el MEER, se plantea un ajuste gradual de este indicador hasta llegar a cumplir el límite establecido en la Regulación CONELEC 004-01.	
<b>Objetivo</b>	Cumplir con la misión de la Empresa, que es suministrar energía cumpliendo estándares de calidad.	
<b>Indicador</b>	Indicador = FMIK META MEER / FMIK AÑO 2018	

**RESULTADO**

**FMIK**

MES	AÑO MÓVIL FMIK	MENSUAL FMIK	META MERNNR
mar-19	13,75	1,99	6,00
abr-19	13,30	3,98	6,00
may-19	13,21	0,54	6,00
jun-19	12,23	1,27	6,00
jul-19	12,32	1,11	6,00
ago-19	12,39	1,05	6,00
sep-19	13,56	1,66	6,00
oct-19	13,37	0,66	6,00
nov-19	13,64	1,74	6,00
dic-19	14,54	1,85	6,00
ene-20	15,34	1,60	6,00
feb-20	15,19	1,32	6,00
mar-20	15,26	2,06	6,00

**INDICADOR FMIK**



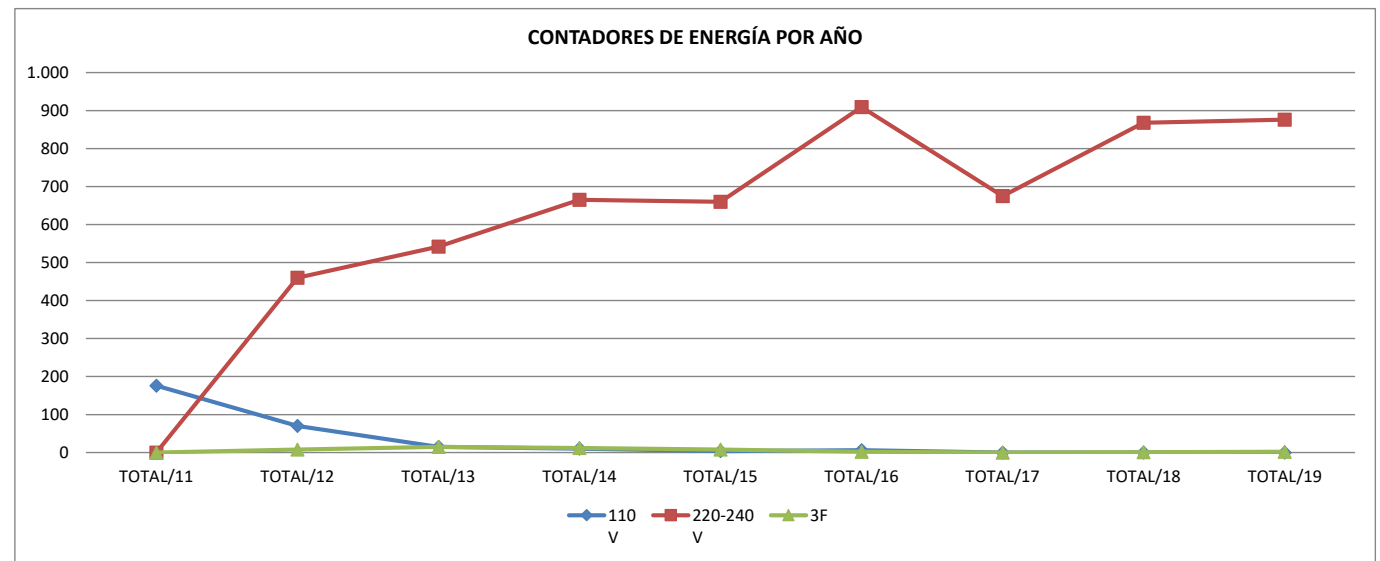
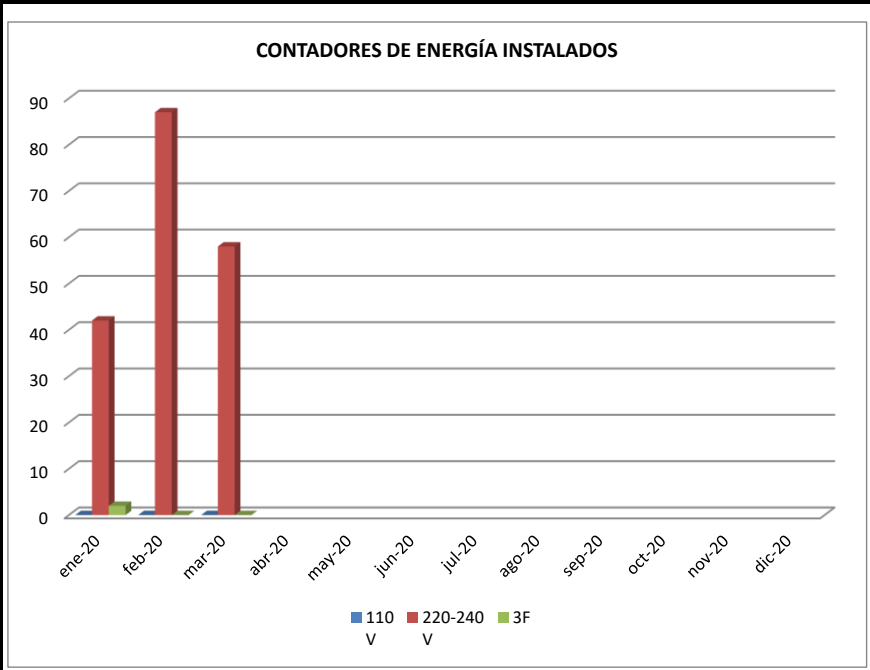
<b>Situación / Tendencia</b>	-El valor registrado, no cumple con la meta.
<b>Grado de cumplimiento</b>	Si el valor del indicador es igual o menor a los límites proyectados del año 2019, significa que cumple con la meta trazada.
<b>Observaciones</b>	El valor META corresponde al establecido por la ARCONEL en la regulación 005/18
<b>Nota</b>	A partir del mes de enero 2019 se cambia la metodología de calculo sin considerar el FAL y TAL



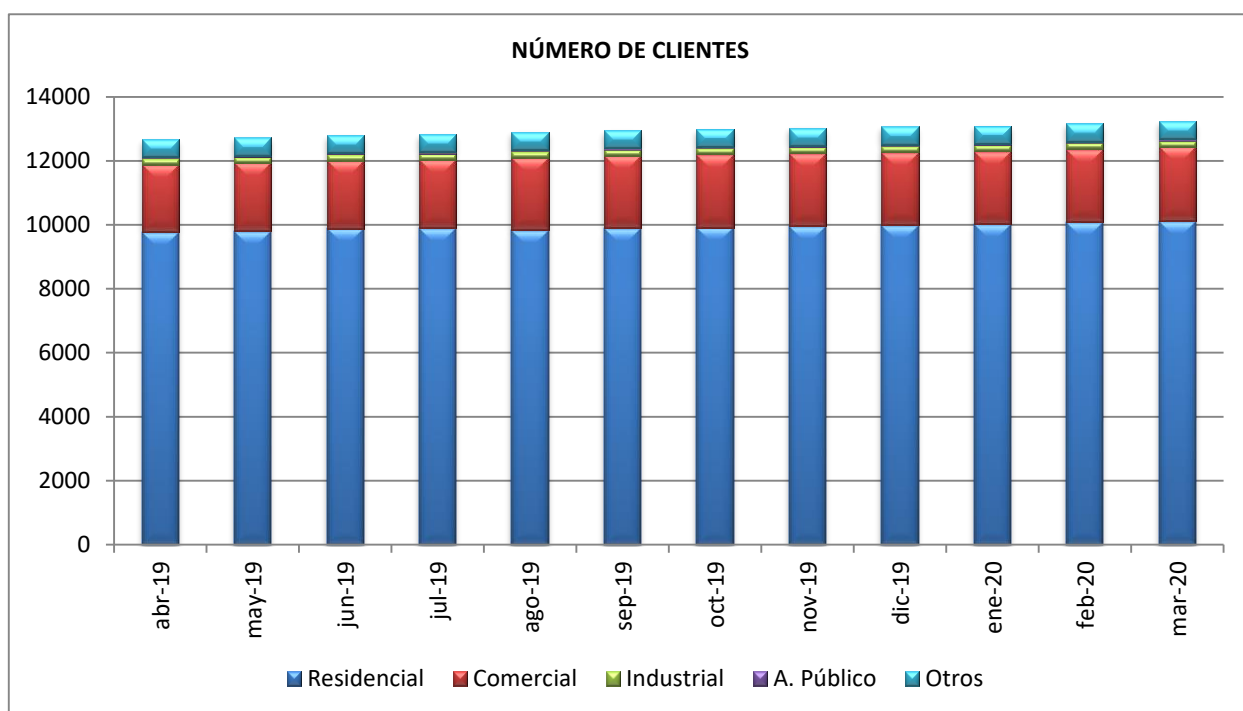
**INDICADORES DE GESTIÓN**

<b>Nombre</b>	<b>NÚMERO DE CONTADORES DE ENERGÍA</b>	Indicador Nº 12
<b>Definición breve</b>	Total de contadores de energía instalados, a nuevos usuarios.	
<b>Unidad de medida</b>	Unidades	
<b>Fórmula</b>	Número total de contadores de energía	
<b>Periodicidad</b>	Mensual	
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Comercial (SICO)	
<b>Observaciones</b>		

Mes/ Tipo	Contador				
	110 V	220- 240 V	3F	Total Mensu al	Total Anual
TOTAL/11	176	0	0	176	458
TOTAL/12	70	460	8	538	3.422
TOTAL/13	15	542	15	572	3.563
TOTAL/14	10	665	12	687	6.288
TOTAL/15	4	660	8	672	4.232
TOTAL/16	6	909	2	917	5.149
TOTAL/17	0	675	0	675	5.824
TOTAL/18	0	868	1	869	2.863
TOTAL/19	0	876	2	878	3.741
ene-20	0	42	2	44	3.785
feb-20	0	87	0	87	3.872
mar-20	0	58	0	58	3.930
abr-20					
may-20					
jun-20					
jul-20					
ago-20					
sep-20					
oct-20					
nov-20					
dic-20					
TOTAL/19	0	187	2	189	0

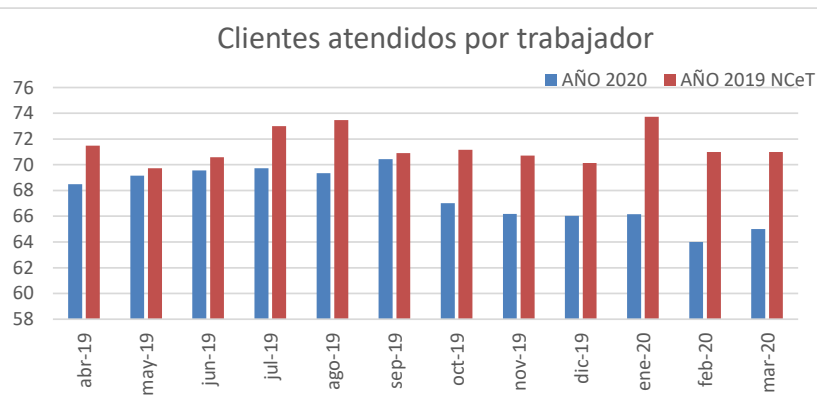


INDICADORES DE GESTIÓN								
<b>Nombre</b>	<b>NÚMERO DE CLIENTES</b>						Indicador N° 13	
<b>Definición breve</b>	Clientes regulados que cuentan con servicio de energía eléctrica							
<b>Unidad de medida</b>	Unidades							
<b>Fórmula</b>	Número total de clientes							
<b>Periodicidad</b>	Mensual							
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Comercial (SICO)							
<b>Observaciones</b>	- Los clientes Tarifa Dignidad están incluidos en clientes Residenciales.							
MES / TARIFA	Residencial	Comercial	Industrial	A. Público	Otros	Total	Tarifa Dignidad	
							Clientes	%
abr-19	9.771	2.119	187	43	552	12.672	406	4,16%
may-19	9.817	2.125	186	43	552	12.723	452	4,60%
jun-19	9.882	2.134	186	43	555	12.800	652	6,60%
jul-19	9.900	2.144	188	43	554	12.829	1.576	15,92%
ago-19	9.842	2.270	187	43	558	12.900	3.974	40,38%
sep-19	9.888	2.284	185	43	560	12.960	4.144	41,91%
oct-19	9.920	2.289	186	43	561	12.999	4.091	41,24%
nov-19	9.960	2.289	187	43	557	13.036	4.024	40,40%
dic-19	10.001	2.279	188	43	562	13.073	2.556	25,56%
ene-20	10.022	2.283	189	43	564	13.101	3.362	33,55%
feb-20	10.087	2.296	188	43	561	13.175	1.690	16,75%
mar-20	10.109	2.334	187	43	557	13.230	1.208	11,95%
Variación	0,22%	1,66%	-0,53%	0,00%	-0,71%	0,42%	-28,52%	-28,66%



INDICADORES DE GESTIÓN		
<b>Nombre:</b>	<b>CLIENTES ATENDIDOS POR TRABAJADOR (Servicio de Electricidad)</b>	INDICADOR N° 14
<b>Definición breve:</b>	Es la relación que se obtiene al comparar el número total de clientes del servicio eléctrico de la Empresa, con su número total de trabajadores relacionados con esta actividad.	
<b>Unidad de medida</b>	Número de clientes atendidos por trabajador	
<b>Objetivos y metas:</b>	Mantener una tasa positiva de crecimiento del indicador, con respecto al índice mensual del año anterior	
<b>Método de medición</b>	NCeT = NÚMERO DE CLIENTES SERVICIO ELÉCTRICO / NÚMERO DE TRABAJADORES	
<b>Definiciones y conceptos</b>	NCeT: Relación Número de Clientes Servicio Eléctrico por Trabajador. NÚMERO DE CLIENTES SERVICIO ELÉCTRICO: Incluye a Clientes Regulados, Grandes Consumidores y Consumos de Autoprodutores. NÚMERO DE TRABAJADORES: Incluye a los trabajadores de la Empresa, relacionados con el suministro del servicio de electricidad.	
<b>Periodicidad:</b>	Mensual	
<b>Fuente de los Datos</b>	Reportes estadísticos de SICO y RRHH	
<b>Justificación</b>	Tener un indicador que permita comparar la situación de ELEGALAPAGOS con empresas de características similares, en el sector eléctrico ecuatoriano y latinoamericano	
<b>Objetivo Estratégico</b>	Mejorar la Rentabilidad	
<b>Indicador</b>	Indicador = NCeT MENSUAL / META	

RESULTADO				
MES	META	AÑO 2020		AÑO 2019 NCeT
		NCeT	INDICE	
abr-19	85	68	1	71
may-19	85	69	1	70
jun-19	85	70	1	71
jul-19	85	70	1	73
ago-19	85	69	1	73
sep-19	85	70	1	71
oct-19	85	67	1	71
nov-19	85	66	1	71
dic-19	85	66	1	70
ene-20	85	66	1	74
feb-20	85	64	1	71
mar-20	85	65	1	71

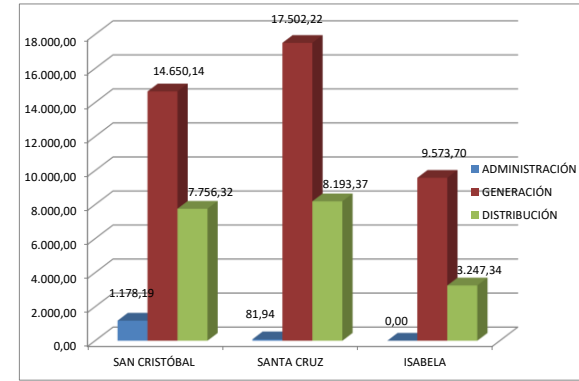


<b>Situación / Tendencia</b>	El indicador cumplió la meta establecida para el presente año.
<b>Grado de cumplimiento</b>	Si el valor del índice es mayor o igual a 1, significa que cumple con la meta trazada.
<b>Información Fuente</b>	Datos de número de clientes de servicio eléctrico, número de trabajadores fijos y número de trabajadores eventuales

Año 2020	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Clientes Servicio Eléctrico	13.101	13.175	13.230									
Personal de Libre Nombramiento	3	4	4	4								
Trabajadores Eventuales LOEP	50	55	53	53								
Trabajadores Eventuales Código	28	29	28	28								
Trabajadores Fijos Código T.	74	74	74	73								
Trabajadores Fijos LOEP	43	44	44	44								
<b>Número Trabajadores Total</b>	<b>198</b>	<b>206</b>	<b>203</b>	<b>202</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
NCeT	66	64	65	0	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!

INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL - GLOBALES				
<b>Nombre:</b>	<b>PORCENTAJE DE ERRORES EN LA FACTURACIÓN (PEF)</b>			INDICADOR N° 15
<b>Definición breve:</b>	Se define como el porcentaje que representan las refacturaciones, realizadas por errores de lectura o facturación, respecto del total de facturas emitidas.			
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje ( % )			
<b>Objetivos y metas:</b>	Evaluar el desempeño del distribuidor en lo que refiere a la calidad de la facturación a los consumidores.			
<b>Método de medición</b>	$PEF = \frac{Fa}{Ne} \times 100$			
<b>Definiciones y conceptos</b>	Fa: Número de facturas ajustadas con motivo de corregir un error de lectura o facturación. Ne: Número total de facturas emitidas en el mes.			
<b>Periodicidad:</b>	Año móvil - mensual			
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Comercial (SICO)			
<b>Validación</b>	La información es validada por el Departamento de Atención al Cliente.			
<b>Justificación</b>	Un servicio de calidad implica la menor cantidad posible de errores en facturación, por consiguiendo la mínima molestia al cliente.			
<b>Objetivo Estratégico</b>	Cumplir con la misión de la empresa, suministrar energía que cumpla estándares de calidad.			
<b>Límites</b>	Subetapa 1	1%		
	Subetapa 2	0.9%		
RESULTADO				
MES	PEF AÑO MOVIL %	PEF MENSUAL %	META PEF EEPG %	LIMITE ARCONEL %
abr-19	0,04	0,060	0,4000	0,4
may-19	0,04	0,010	0,4000	0,4
jun-19	0,04	0,040	0,4000	0,4
jul-19	0,05	0,120	0,4000	0,4
ago-19	0,04	0,030	0,4000	0,4
sep-19	0,04	0,020	0,4000	0,4
oct-19	0,03	0,040	0,4000	0,4
nov-19	0,03	0,010	0,4000	0,4
dic-19	0,03	0,010	0,4000	0,4
ene-20	0,03	0,010	0,4000	0,4
feb-20	0,03	0,010	0,4000	0,4
mar-20	0,04	0,060	0,4000	0,4
<b>Situación / Tendencia</b>	- El Indicador se mantiene por debajo al límite establecido por el MEER y del ARCONEL.			

INDICADORES DE GESTIÓN		
<b>Nombre:</b>	<b>PAGO DE HORAS EXTRAS</b>	<b>INDICADOR N° 17</b>
<b>Definición breve:</b>	Es la relación que se obtiene al comparar el valor total gasto en mano de obra con horas suplementarias	
<b>Unidad de medida</b>	Dólares (\$)	
<b>Objetivos y metas:</b>	Mantener un pago mensual inferior al 8 % de la masa salarial.	
<b>Método de medición</b>	TOTAL PAGO HORAS EXTRAS / TOTAL MASA SALARIAL	
<b>Periodicidad:</b>	Mensual	
<b>Fuente de los Datos</b>	Reportes horas suplementarias y extraordinarias, reportadas por el Personal de las diferentes áreas, y validada por RRHH.	
<b>Justificación</b>	Tener un indicador que permita comparar los desembolsos que se realizan a favor de los personal de ELEGALAPAGOS, por concepto de trabajos realizados en horas suplementarias o extraordinarias, situación de ELEGALAPAGOS con empresas de características similares, en el sector eléctrico ecuatoriano y latinoamericano	
<b>Observación</b>	El pago de horas extras se realiza a mes vencido, es así que en nómina los valores se reflejan en el mes siguiente.	



#### MATRIZ SAN CRISTÓBAL

PERSONAL TÉCNICO	Cargos	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
GENERACIÓN	Operadores	5.148,31	3.468,19	3.569,05									
	Contratados	878,50	512,14	1.073,95									
	Electricistas	2.785,62	2.466,04	809,81									
DISTRIBUCIÓN	Auxiliar de Electricista	1.175,17	359,23	160,45									
	Personal de oficina	119,13	922,50	0,00									
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Personal a Contrato	136,56	0,00	0,00									
	<b>SUMAN</b>	<b>10.243,29</b>	<b>7.728,10</b>	<b>5.613,26</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

#### AGENCIA SANTA CRUZ

PERSONAL TÉCNICO	Cargos	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
GENERACIÓN	Operadores	5.239,13	6.516,98	3.673,73									
	Contratados	666,87	379,81	1.025,70									
	Electricistas	1.393,31	3.237,03	2.037,66									
DISTRIBUCIÓN	Auxiliar de Electricista	240,69	1.114,06	170,62									
	Personal de oficina	0,00	0,00	0,00									
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Personal a Contrato	0,00	0,00	81,94									
	<b>SUMAN</b>	<b>7.540,00</b>	<b>11.247,88</b>	<b>6.989,65</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

#### AGENCIA ISABELA

PERSONAL TÉCNICO	Cargos	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
GENERACIÓN	Operadores	2.581,00	2.939,57	2.408,64									
	Contratados	422,47	867,59	354,43									
	Electricistas	465,75	1.032,82	618,46									
DISTRIBUCIÓN	Auxiliar de Electricista	148,27	724,09	257,95									
	Personal de oficina	0,00	0,00	0,00									
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Personal a Contrato	0,00	0,00	0,00									
	<b>SUMAN</b>	<b>3.617,49</b>	<b>5.564,07</b>	<b>3.639,48</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

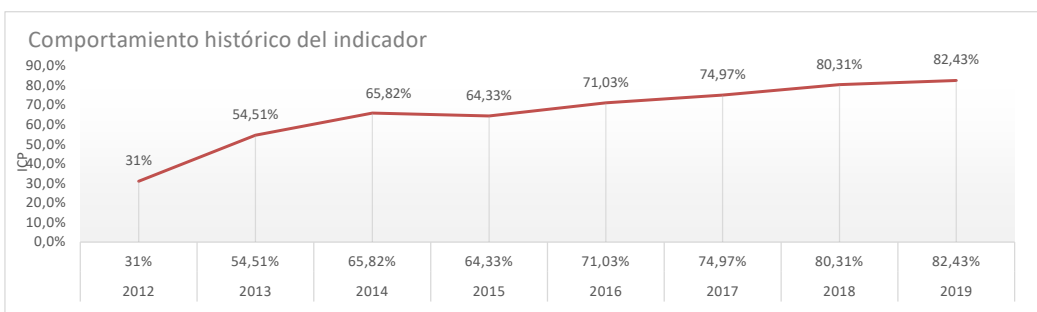
<b>TOTAL PAGO EN HORAS EXTRAS</b>	\$ 21.400,78	\$ 24.540,05	\$ 16.242,39	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL NÓMINA</b>	\$ 434.180,12	\$ 431.412,76	\$ 417.751,11										
<b>% PAGO EN HORAS EXTRAS</b>	4,93%	5,69%	3,89%	# DIV 0	# DIV 0	# DIV 0	# DIV 0	# DIV 0	# DIV 0	# DIV 0	# DIV 0	# DIV 0	# DIV 0

TOTAL GENERAL A NIVEL PROVINCIAL ENERO - DICIEMBRE 2020			
ÁREAS	SAN CRISTÓBAL	SANTA CRUZ	ISABELA
ADMINISTRACIÓN	1.178,19	81,94	0,00
GENERACIÓN	14.650,14	17.502,22	9.573,70
DISTRIBUCIÓN	7.756,32	8.193,37	3.247,34
<b>TOTAL</b>	<b>23.584,65</b>	<b>25.777,53</b>	<b>12.821,04</b>

INDICADORES DE GESTIÓN		
<b>Nombre:</b>	<b>Índice de Satisfacción del Consumidor (ISC).</b>	INDICADOR
<b>Definición breve:</b>	Este indicador evalúa la satisfacción del cliente al solicitar los nuevos servicios, considera los siguientes aspectos consultados: a) Producto, b) información y comunicación al cliente, c) Factura, d) Atención al Cliente, e) Imagen, los puntos consultado en cada literal son establecidos en la REGULACIÓN No. CONELEC – 007/08: Procedimiento para la elaboración de encuestas de satisfacción de los consumidores. Es importante aclarar que las preguntas que se realizarán a los clientes están ya definidas en la regulación mencionada.	
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual (%)	
<b>Objetivos y metas:</b>	Cumplir con lo establecido en la regulación el cual nos permita medir y evaluar el grado de satisfacción de los consumidores por parte de los clientes de ELECGALAPAGOS, La meta establecida por el regulador es del 70%.	
<b>Método de medición</b>	$ISC = (IP + IICC + IF + IAC + II) / 5 * 10$	
<b>Definiciones y conceptos</b>	ISC= Índice de satisfacción del consumidor. IP= índice del producto. IICC= índice de información y comunicación con el cliente (IICC). IF= Índice de Factura. IAC= Índice de atención al cliente. II= Índice de imagen	
<b>Periodicidad:</b>	MENSUAL	
<b>Fuente de los Datos</b>	Los valores para los cálculos son obtenidos de las encuestas a clientes que se realiza anualmente, es proporcionado por la compañía encuestadora.	
<b>Justificación</b>	Mejorar los índices de la percepción de la satisfacción del consumidor del servicio.	
<b>Objetivo Estratégico</b>	Incrementar la calidad del servicio de la distribución.	

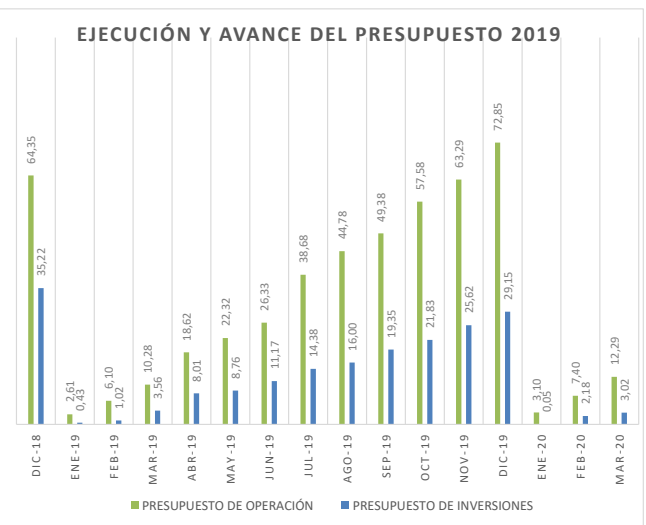
#### DATOS HISTÓRICOS

Comportamiento histórico del indicador										
CONCEPTO / AÑO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Historico	31%	54,51%	65,82%	64,33%	71,03%	74,97%	80,31%	82,43%		



INDICADORES EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA		
<b>Nombre:</b>	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2018	INDICADOR N° 19
<b>Definición breve:</b>	Eficiencia y Eficacia en el procesamiento de la información financiera	
<b>Nivel de cálculo:</b>	PRESUPUESTO	
<b>Unidad de medida</b>	Dólares (\$)	
<b>Objetivos y metas:</b>	Lograr la productividad en costos y manejo de los recursos	
<b>Método de medición</b>	(# de procesos dentro del sistema/total de procesos)*100	
<b>Periodicidad:</b>	Mensual (acumulado)	
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Administrativa Financiera - Sistema Contraceble OLYMPO	
<b>Objetivo Estratégico</b>	Cumplir con la misión de la Empresa, que es suministrar energía cumpliendo estándares de calidad.	
<b>Indicador</b>		

RESULTADO 2019						
MES	PRESUPUESTO DE OPERACIÓN			PRESUPUESTO DE INVERSIONES		
	CODIFICADO	EJECUTADO	AVANCE (%)	CODIFICADO	EJECUTADO	AVANCE (%)
abr-19	17.079.190	3.180.350	18,62	14.753.932,74	1.182.441,99	8,01
may-19	17.079.190	3.811.707	22,32	14.753.932,74	1.292.668,80	8,76
jun-19	17.079.190	4.496.231	26,33	14.753.932,74	1.648.505,45	11,17
jul-19	17.079.190	6.606.717	38,68	14.753.932,74	2.121.403,07	14,38
ago-19	17.079.190	7.648.345	44,78	14.753.932,74	2.360.888,43	16,00
sep-19	17.079.190	8.433.809	49,38	14.753.932,74	2.854.175,58	19,35
oct-19	17.079.190	9.834.977	57,58	14.753.932,74	3.220.320,38	21,83
nov-19	17.079.190	10.810.168	63,29	14.753.932,74	3.779.757,45	25,62
dic-19	17.079.190	12.442.329	72,85	14.753.932,74	4.301.313,39	29,15
ene-20	17.690.382	548.283	3,10	19.423.779,45	9.647,97	0,05
feb-20	17.690.382	1.309.669	7,40	19.423.779,45	423.065,47	2,18
mar-20	17.690.382	2.174.711	12,29	19.423.779,45	586.334,65	3,02



<b>Situación / Tendencia</b>	El Presupuesto de operación del presente ejercicio económico 2019, presenta una ejecución del 44.78% respecto al codificado \$ 7'648,345.00, valores ejecutados por de mano de obra, servicio, adquisición de materiales de los diferentes centros de costos: Generación, Distribución, Subtransmisión, Comercialización, SAPG y Administración. No incluyen los costos generados por Termopichincha. El presupuesto de Inversiones presenta una ejecución del 16.00 % de su asignación codificada.
<b>Grado de cumplimiento</b>	Si el valor del indicador es igual o menor a los límites proyectados del año 2018, significa que cumple con la meta trazada.
<b>Observaciones</b>	Presupuesto aprobado según Resolución del Directorio en Febrero de 2019.

INDICADORES DE GESTIÓN - FINANCIEROS

<b>Nombre</b>	<b>PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS</b>
<b>Definición breve</b>	Proceso de compras realizados
<b>Unidad de medida</b>	Unidades y Dólares ( \$ )
<b>Fórmula</b>	Número total de procesos de compras
<b>Periodicidad</b>	Mensual
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Administrativa Financiera - Compras
<b>Situación / Tendencia</b>	
<b>Grado de cumplimiento</b>	Si el valor del indicador es igual o menor a los límites proyectados del año 2019, significa que cumple con la meta trazada.
<b>Observaciones</b>	

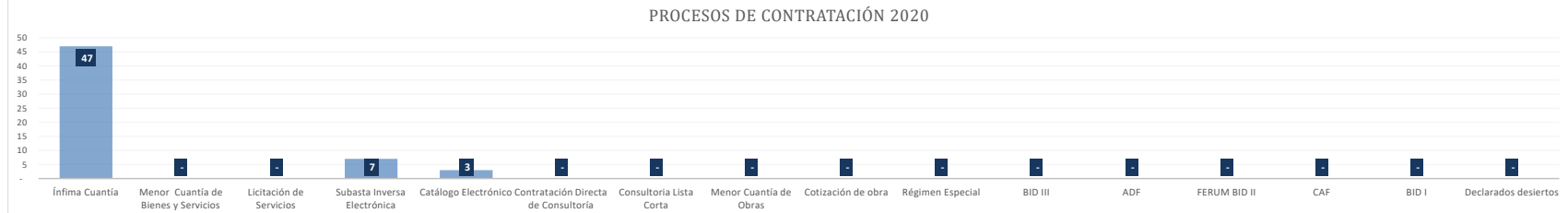
NUMEROS DE PROCESOS

MES / PROCESO	Ínfima Cuantía	Menor Cuantía de Bienes y Servicios	Licitación de Servicios	Subasta Inversa Electrónica	Catálogo Electrónico	Contratación Directa de Consultoría	Consultoría Lista Corta	Menor Cuantía de Obras	Cotización de obra	Régimen Especial	BID III	ADF	FERUM BID II	CAF	BID I	Declarados desiertos	TOTAL
abr-19	28	1		2				1								3	32
may-19	13	2		8	1	1				1						2	26
jun-19	12					1					2						15
jul-19	29			7	2		1						1			4	40
ago-19	17			5		2			1							2	25
sep-19	11	4	2	1												1	18
oct-19	6			9		1	1	1	1							4	19
nov-19	25			2				1		1							29
dic-19	19			4	1												24
ene-20	14																14
feb-20	14			1													15
mar-20	19			6	3												28
<b>TOTAL 2020</b>	<b>47</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>57</b>

MONTOS (USD) INCLUYE IVA

MES / PROCESO	Ínfima Cuantía	Menor Cuantía de Bienes y Servicios	Licitación de Servicios	Subasta Inversa Electrónica	Catálogo Electrónico	Contratación Directa de Consultoría	Consultoría Lista Corta	Menor Cuantía de Obras	Cotización de obra	Régimen Especial	BID III	ADF	FERUM BID II	CAF	BID I	TOTAL
abr-19	154.672,59			100.800,00												255.472,59
may-19	51.008,41			881.106,32	7.173,60	19.373,89				44.597,95						1.003.260,17
jun-19	60.054,53					16.352,00			646.438,43							722.844,96
jul-19	97.394,64			486.013,82	16.777,86											600.186,32
ago-19	62.551,17			287.264,53		76.664,00			256.500,00							682.979,70
sep-19	105.641,90	52.528,00	676.951,31													835.121,21
oct-19	85.830,99					9.750,00										95.580,99
nov-19	108.587,79			60.870,06						68.254,40						237.712,25
dic-19	105.729,23			118.615,84	35.161,14											259.506,21
ene-20	53.019,54															53.019,54
feb-20	61.678,00			119.753,95												181.431,95
mar-20	81.810,98			111.392,41	110.186,40											303.389,79
<b>TOTAL 2020</b>	<b>196.509</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>231.146</b>	<b>110.186</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>537.841</b>

PROCESOS DE CONTRATACIÓN 2020





INDICADORES DE GESTIÓN		
Nombre	PROGRAMA EMBLEMÁTICO RENOVA	Indicador N° 21
Definición breve	AVANCE DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO	
Unidad de medida	Unidades y Dólares ( \$ )	
Fórmula	Total de refrigeradoras entregadas por isla (clientes beneficiarios)	
Periodicidad	Mensual	
Fuente de los Datos	Dirección Comercial	
Justificación	En cumplimiento de los proyectos aprobados por el MEER, es necesario se realice un seguimiento mensual y se reporte el detalle de los mismos.	
Objetivo Estratégico	Cumplir con la ejecución de proyectos de acuerdo a los lineamientos dados por el MEER.	
Indicador	(Valor de Avance / Valor total procesado o asignado) * 100%	
Observaciones	Mediante Oficio Nro. MEER-SEREE-2016-0215-OF enviado por el MEER el 05 de mayo de 2016, nos notifican la suspensión temporal del Programa Emblemático RENOVA a nivel nacional, mientras se renueva el Decreto Ejecutivo para ampliar la vigencia del mismo. Provocando la restricción para la inscripción de posibles beneficiarios, emisión de contratos y certificados de cargo a partir del 14 de mayo de 2016. Una vez sea autorizada la reapertura del Programa se notificará de inmediato a los clientes de ELECGALAPAGOS, con el objeto que puedan aplicar al Programa Emblemático. En el mes de abril 2017, una de las gestiones realizadas por el Ministerio de Industrias y Productividad fue la coordinación de una video conferencia con el Presidente del Gobierno Provincial de Galápagos.	

**DATOS HISTÓRICOS**

Indicador	Fórmula	Nivel de desagregación	REFRIGERADORAS ENTREGADAS							
			A DICIEMBRE 2013	ENERO A DICIEMBRE 2014	ENERO A DICIEMBRE 2015	ENERO A DICIEMBRE 2016	ENERO A DICIEMBRE 2017	A DICIEMBRE 2017	A ABRIL 2018	
ENTREGAS DE REFRIGERADORAS POR CANTONES Y PROVINCIA	Total de refrigeradoras entregadas por isla (clientes beneficiarios)	San Cristóbal	151	219	6	0	0	0	0	0
		Santa Cruz	186	341	49	0	0	0	0	0
		Isabela	79	77	1	0	0	0	0	0
		<b>TOTAL</b>	<b>416</b>	<b>637</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Avance RENOVA	Recaudado/ Transferencias	Recuperación de Cartera	\$ 76.143,60	\$ 137.046,38	\$ 116.114,28	\$ 21.912,20	\$ 2.972,17	\$ 242,76	\$ 251,61	
		Transferencias recibidas por el MEER	\$ 49.928,00	\$ -	\$ 80.122,40	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
		Transferencias realizadas BNF	\$ 72.367,45	\$ 124.948,02	\$ 127.848,49	\$ 25.405,58	\$ 3.591,04	\$ 71,02	\$ 270,81	

MESES	Total de refrigeradoras entregadas por isla				Recaudado / Transferencias		
	San Cristóbal	Santa Cruz	Isabela	TOTAL	Recuperación de Cartera	Transferencias recibidas por el MEER	Transferencias realizadas BNF
abr-19	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
may-19	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
jun-19	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
jul-19	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
ago-19	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
sep-19	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
oct-19	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
nov-19	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
dic-19	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
ene-20	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
feb-20	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
mar-20	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00

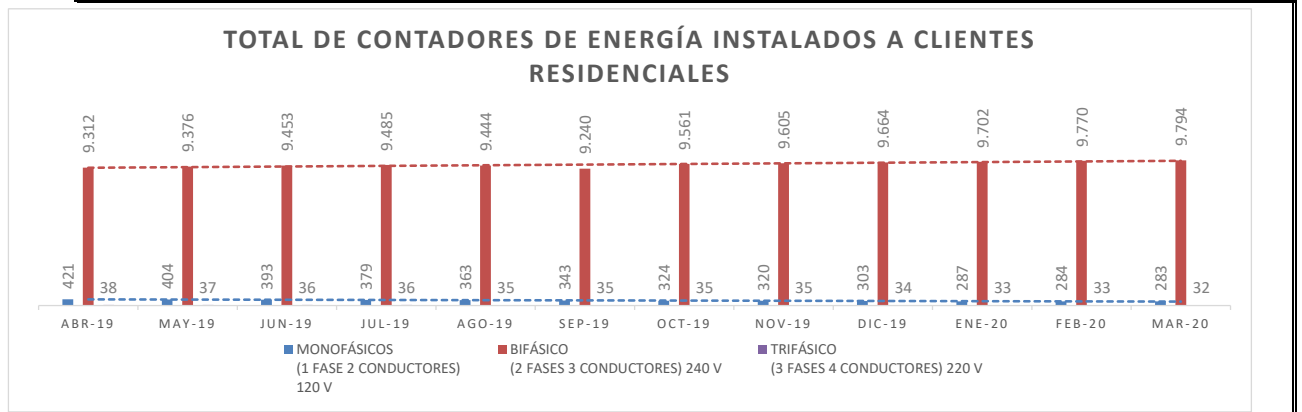
**PLAN RENOVA**



**INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL - GLOBALES**

<b>Nombre:</b>	<b>Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales</b>	<b>INDICADOR N° 23</b>
<b>Definición breve:</b>	Total de contadores de energía instalados, a clientes residenciales	
<b>Unidad de medida</b>	Número	
<b>Objetivos y metas:</b>	Cubrir la demanda y brindar el servicio 220V o 240V a todos lo clientes del área de concesión ELEGALAPAGOS	
<b>Periodicidad:</b>	Mensual	
<b>Fuente de los Datos</b>	Dirección Comercial (SICO)	
<b>Validación</b>	La información es validada por el Asistente Técnico Comercial	
<b>Objetivo Estratégico</b>	Incrementar acciones de mejora sobre Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	

MES	SAN CRISTÓBAL			SANTA CRUZ			ISABELA			TOTAL ISLAS			CLIENTES RESIDENCIALES
	MONOFÁSICOS (1 FASE 2 CONDUCTORES) 120 V	BIFÁSICO (2 FASES 3 CONDUCTORES) 240 V	TRIFÁSICO (3 FASES 4 CONDUCTORES) 220 V	MONOFÁSICOS (1 FASE 2 CONDUCTORES) 120 V	BIFÁSICO (2 FASES 3 CONDUCTORES) 240 V	TRIFÁSICO (3 FASES 4 CONDUCTORES) 220 V	MONOFÁSICOS (1 FASE 2 CONDUCTORES) 120 V	BIFÁSICO (2 FASES 3 CONDUCTORES) 240 V	TRIFÁSICO (3 FASES 4 CONDUCTORES) 220 V	MONOFÁSICOS (1 FASE 2 CONDUCTORES) 120 V	BIFÁSICO (2 FASES 3 CONDUCTORES) 240 V	TRIFÁSICO (3 FASES 4 CONDUCTORES) 220 V	
abr-19	66	2788	19	261	5629	11	94	895	8	421	9.312	38	9.771
may-19	57	2814	18	256	5660	11	91	902	8	404	9.376	37	9.817
jun-19	55	2841	18	252	5700	10	86	912	8	393	9.453	36	9.882
jul-19	51	2845	18	244	5721	10	84	919	8	379	9.485	36	9.900
ago-19	50	2829	18	229	5686	9	84	929	8	363	9.444	35	9.842
sep-19	49	2587	18	210	5722	9	84	931	8	343	9.240	35	9.618
oct-19	47	2869	18	199	5751	9	78	941	8	324	9.561	35	9.920
nov-19	47	2875	18	197	5783	9	76	947	8	320	9.605	35	9.960
dic-19	47	2897	18	188	5807	9	68	960	7	303	9.664	34	10.001
ene-20	47	2903	18	173	5835	8	67	964	7	287	9.702	33	10.022
feb-20	47	2921	18	172	5876	8	65	973	7	284	9.770	33	10.087
mar-20	46	2931	17	172	5899	8	65	964	7	283	9.794	32	10.109



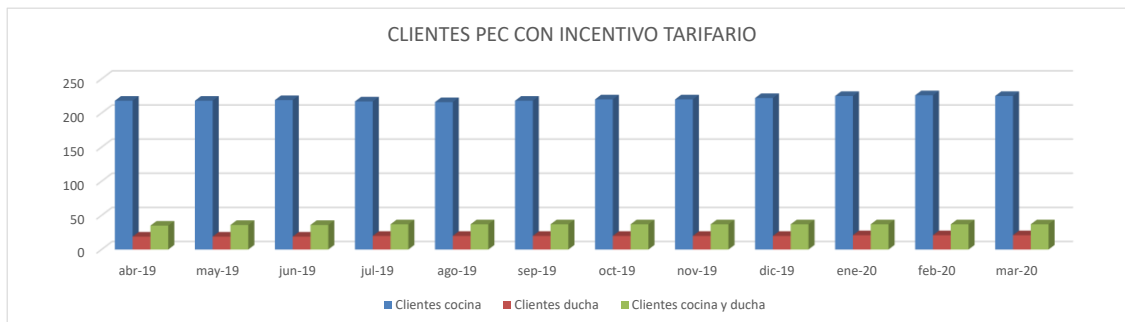
<b>Situación / Tendencia</b>	
------------------------------	--

INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL - GLOBALES		
Nombre:	Numero de circuitos expresos instalados para cocinas de induccion y clientes PEC con incentivo tarifario	INDICADOR N° 24
Unidad de medida	Número	
Objetivos y metas:	cumplir con lo dispuesto por el MEER y alcanzar las expectativas del proyecto PEC	
Método de medición		
Definiciones y conceptos	Los clientes Circuitos expreso corresponde aquellos clientes que la empresa elabore el respectivo circuito para el funcionamiento de su cocina de inducción solicitado por el propietario o arrendador del inmueble. Clientes con incentivo tarifario corresponde aquellos clientes que se acercaron a las instalaciones de la ELECGALAPAGOS para solicitar la inspección y verificación de funcionamiento del mismo.	
Periodicidad:	Mensual	
Fuente de los Datos	Dirección Comercial (SICO)	
Validación	La información es validada por el Responsable del proyecto PEC	
Justificación	Esta información se la obtiene del catastro mensual facilitado por la Analista Administrativa Comercial	
Objetivo Estratégico	Incrementar acciones de mejora sobre Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	

CIRCUITOS EXPRESO INSTALADOS									
MES	INSTALADOS MENSUAL				TOTAL ACOMULADO				Circuitos Expreso Provincial
	San Cristóbal	Santa Cruz	Isabela	Floreña	San Cristóbal	Santa Cruz	Isabela	Floreña	
abr-19	0	0	0	0	64	175	26	43	308
may-19	1	0	0	0	65	175	26	43	309
jun-19	1	0	0	0	66	175	26	43	310
jul-19	0	0	0	0	66	175	26	43	310
ago-19	0	0	0	0	66	175	26	43	310
sep-19	1	1	0	0	67	176	26	43	312
oct-19	0	1	1	0	67	177	27	43	314
nov-19	0	0	0	0	67	177	27	43	314
dic-19	0	1	1	0	67	178	28	43	316
ene-20	0	2	2	0	67	180	30	43	320
feb-20	0	0	0	0	67	180	30	43	320
mar-20	0	0	0	0	67	180	30	43	320



CLIENTES PEC CON INCENTIVO TARIFARIO															
MES	Clientes con subsidio cocina (80 kWh)				Clientes con subsidio ducha eléctrica (20 kWh)				Clientes con cocina y ducha eléctrica (100 kWh)				Total clientes		
	SAN CRISTÓBAL	SANTA CRUZ	ISABELA	FLOREÑA	SAN CRISTÓBAL	SANTA CRUZ	ISABELA	FLOREÑA	SAN CRISTÓBAL	SANTA CRUZ	ISABELA	FLOREÑA	Clientes cocina	Clientes ducha	
abr-19	24	110	45	39	9	9	1	0	20	13	2	0	218	19	35
may-19	25	109	45	39	9	9	1	0	20	14	2	0	218	19	36
jun-19	26	109	45	39	9	9	1	0	20	14	2	0	219	19	36
jul-19	26	108	44	39	9	10	1	0	20	15	2	0	217	20	37
ago-19	26	107	44	39	9	10	1	0	20	15	2	0	216	20	37
sep-19	27	108	44	39	9	10	1	0	20	15	2	0	218	20	37
oct-19	27	109	45	39	9	10	1	0	20	15	2	0	220	20	37
nov-19	27	109	45	39	9	10	1	0	20	15	2	0	220	20	37
dic-19	27	110	46	39	9	10	1	0	20	15	2	0	222	20	37
ene-20	27	112	47	39	9	10	2	0	20	15	2	0	225	21	37
feb-20	27	112	48	39	9	10	2	0	20	15	2	0	226	21	37
mar-20	27	112	47	39	9	10	2	0	20	15	2	0	225	21	37



Situación / Tendencia	
-----------------------	--

INDICADORES DE GESTION		
Nombre	ESTADO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	Indicador N° 25
Definición breve	AVANCE DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS	
Unidad de medida	Porcentaje ( % )	
Fórmula	Avance de ejecución físico y económico en relación al presupuesto asignado	
Periodicidad	Mensual	
Fuente de los Datos	Jefatura de Planificación	
Justificación	En cumplimiento de los proyectos aprobados por el MEER, es necesario se realice un seguimiento mensual y se reporte el detalle de los mismos.	
Objetivo Estratégico	Cumplir con la ejecución de proyectos de acuerdo a los lineamientos dados por el MEER.	
Indicador	(Valor de Avance / Valor total procesado o asignado) * 100%	
Observaciones	Actualización de avances RSND BID I, CAF, BID III Y FERUM BID II	

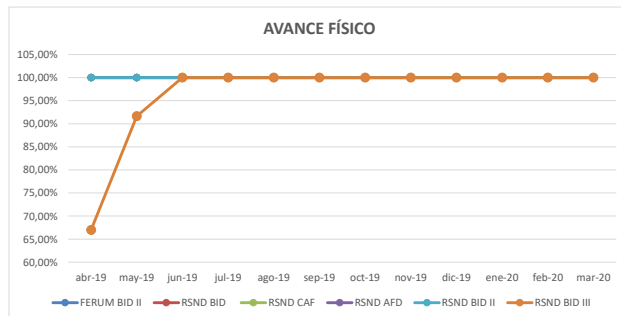
AÑO 2019								
PROGRAMAS	PRESUPUESTO APROBADO	B_MONTO COMPROMETIDO MEER	MONTO TRANSFERIDO	A_MONTO EJECUTADO (CONTABLE)	META	AVANCE CONTABLE A/B [%]	AVANCE FÍSICO [%]	SALDO
FERUM BID II	426.905,75	427.556,75	426.905,75	426.905,75	100,00	99,85%	100,00%	-
RSND BID	1.010.255,39	1.014.354,76	976.589,90	976.589,90	100,00	96,28%	100,00%	-
RSND CAF	737.124,41	752.542,58	737.124,41	737.124,41	100,00	97,95%	100,00%	-
RSND AFD	1.374.571,38	1.434.988,10	1.364.940,33	1.355.983,06	100,00	94,49%	100,00%	8.957,27
RSND BID II	831.629,13	796.939,97	831.629,13	796.851,56	100,00	99,99%	100,00%	34.777,57
RSND BID III	2.053.925,49	2.017.043,74	1.846.962,75	1.868.051,13	100,00	92,61%	100,00%	(21.088,38)
<b>TOTAL</b>	<b>6.434.411,55</b>	<b>6.443.425,90</b>	<b>6.184.152,27</b>	<b>6.161.505,81</b>		<b>95,62%</b>	<b>100,00%</b>	<b>22.646,46</b>

-La fecha de corte del Avance Físico y Contable es 30 de marzo del 2020

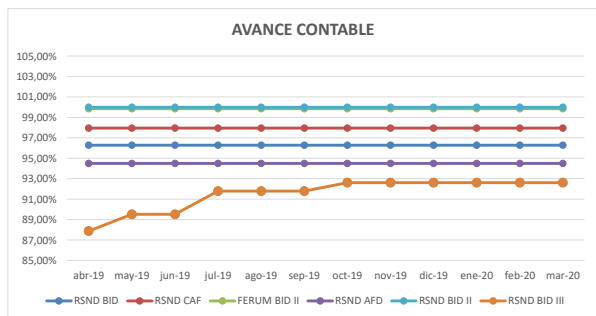
PROGRAMAS	2014		2015			2016
	FERUM BID II	RSND BID	RSND CAF	RSND AFD	RSND BID II	RSND BID III
PRESUPUESTO APROBADO (USD)	426.905,75	1.010.255,39	737.124,41	1.374.571,38	831.629,13	2.053.925,49
MONTO COMPROMETIDO	427.556,75	1.014.354,76	752.542,58	1.434.988,10	796.939,97	2.017.043,74
MONTO TRANSFERIDO (USD)	426.905,75	976.589,90	737.124,41	1.364.940,33	831.629,13	1.846.962,75
SALDO	-	-	-	8.957,27	34.777,57	(21.088,38)
MONTO EJECUTADO CONTABLE	426.905,75	976.589,90	737.124,41	1.355.983,06	796.851,56	1.868.051,13

MESES	AVANCE FÍSICO (%)						AVANCE CONTABLE (%)					
	2014		2015-2016				2014		2015-2016			
	FERUM BID II	RSND BID	RSND CAF	RSND AFD	RSND BID II	RSND BID III	FERUM BID II	RSND BID	RSND CAF	RSND AFD	RSND BID II	RSND BID III
abr-19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	67,00%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	87,87%
may-19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,66%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	89,51%
jun-19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	89,51%
jul-19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	91,79%
ago-19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	91,79%
sep-19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	92,61%
oct-19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	92,61%
nov-19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	92,61%
dic-19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	92,61%
ene-20	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	92,61%
feb-20	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	92,61%
mar-20	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	96,28%	97,95%	94,49%	99,99%	92,61%

AVANCE FÍSICO



AVANCE CONTABLE



INDICADORES DE GESTIÓN												
<b>Nombre:</b>	<b>Cumplimiento de horas hombre promedio de capacitación del personal de ELEGALAPAGOS</b>										<b>Indicador N° 26</b>	
<b>Definición breve:</b>	Este indicador mide el cumplimiento de la planificación de horas de capacitación promedio para el personal . La capacitación que se realice y las horas de capacitación planteadas como base para este indicador, se consideran desde un diagnóstico de necesidades de la organización, perfil del cargo y persona que lo ocupa.											
<b>Unidad de medida</b>	Unidad (horas)											
<b>Objetivos y metas:</b>	La meta se establece sobre la base de los datos históricos del número de horas promedio de capacitación por trabajador.											
<b>Método de medición</b>	CHC = NHE / NTP											
<b>Definiciones y conceptos</b>	<b>CHC:</b> Índice de Cumplimiento de horas hombre promedio de capacitación (personal) <b>NHE:</b> Número de horas de capacitación ejecutadas para el personal <b>NTP:</b> Número de trabajadores mensual, correspondiente al mes de análisis.											
<b>Periodicidad:</b>	MENSUAL											
<b>Fuente de los Datos</b>	JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS											
<b>Justificación</b>	Capacitación y Entrenamiento, pilares fundamentales para la consecución de objetivos estratégicos a través de la potencialización del capital humano.											
<b>Objetivo Estratégico</b>	Incrementar el desarrollo del Talento Humano											
<b>Inversión</b>												
<b>Observaciones</b>	POR POLÍTICAS DE RESTRICCIÓN DE GASTOS NO SE HA DADO COMIENZO CON LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN APROBADO -SIN EMBARGO- Y DE ACUERDO A NUESTRO OBJETIVO DE CALIDAD, SE HA APROVECHADO LAS CAPACITACIONES GRATUITAS DE ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y LAS CAPACITACIONES INTERNAS.											
<b>MES</b>	<b># EVENTOS INTERNOS</b>	<b># EVENTOS EXTERNOS</b>	<b>TOTAL EVENTOS</b>	<b># PARTICIPANTES</b>	<b>INVERSIÓN USD</b>	<b>N° HORAS DE CAPACITACIÓN INTERNA</b>	<b>N° HORAS DE CAPACITACIÓN EXTERNA</b>	<b>N° HORAS EFECTIVAS POR EVENTO INTERNO</b>	<b>N° HORAS EFECTIVAS POR EVENTO EXTERNO</b>	<b>TOTAL HORAS HOMBRE</b>	<b>TOTAL SERVIDORES</b>	<b>INDICE DE CUMPLIMIENTO</b>
abr-19	2	0	2	106	0	106	0	2	0	106	185	0,57
may-19	3	0	3	27	11498,4	597	0	57	0	597	184	3,24
jun-19	0	1	1	1	1500	0	120	0	120	120	184	0,65
jul-19	3	4	7	66	9001	875	240	81	168	1115	184	6,06
ago-19	3	2	5	87	32792	934	600	170	160	1534	186	8,25
sep-19	2	4	6	20	10734	480	744	136	224	1224	184	6,65
oct-19	4	5	9	88	31429,46	945	412	185	156	1357	194	6,99
nov-19	0	5	5	22	16700	0	744	0	244	744	197	3,78
dic-19	1	3	4	32	25.879,77	176	640	32	224	816	198	4,12
ene-20	3	2	5	90	26.315,61	1.152	440	153	240	1.592	198	8,04
feb-20	0	3	3	65	13.710,00	0	1040	0	128	1.040	206	5,05
mar-20	1	0	1	7	3.168,17	112	0	48	0	112	203	0,55
<b>TOTAL</b>			<b>9</b>		<b>43193,78</b>	<b>1264</b>	<b>1480</b>			<b>2744</b>		

INDICADORES DE GESTIÓN	
Nombre:	ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
Definición:	ELECGALÁPAGOS viene desarrollado y fortaleciendo su participación con la comunidad y su talento humano. En pos de mejorar su desempeño como empresa socialmente responsable, se ha convertido en una organización competitiva, que bordea la excelencia en sus cometidos para continuar siendo una empresa eficaz, responsable y comprometida con la comunidad.
Objetivos y metas:	Fortalecer la participación con la comunidad y su talento humano.
Periodicidad:	MENSUAL
Fuente de los Datos	Administración del CIER - Numero de visitantes y eventos realizados
Objetivo Estratégico	Generar propuestas coordinadas con las entidades rectoras del sector en el ámbito normativo técnico para la provincia de Galápagos, orientados al uso eficiente de la energía que mitigue el crecimiento indiscriminado de la demanda, lo cual permita una cobertura eficiente y sustentable del servicio de energía eléctrica a la población,

MESES	ADMINISTRACIÓN DEL CIER										ACTIVIDADES REALIZADAS
	VISITANTES			EVENTOS							
	Nacionales	Extranjeros	TOTAL	INSTITUCIONALES		PROPIOS		EXTERNOS		TOTAL	
Institución				Personas	Institución	Personas	Institución	Personas			
ene-19	408	434	842	8	232	0	0	0	0	232	-
feb-19	535	323	858	6	218	0	0	0	0	218	-
mar-19	459	214	673	5	254	1	35	0	0	295	-
abr-19	408	244	652	3	105	0	0	0	0	108	-
may-19	183	324	407	1	140	1	50	0	0	192	-
jun-19	802	234	1.036	8	481	6	181	0	0	676	-
jul-19	512	253	765	10	312	3	70	1	12	408	-
ago-19	571	274	835	6	126	6	121	0	0	259	-
sep-19	1.128	226	1.354	25	708	2	46	0	0	781	-
oct-19	520	296	816	11	174	5	155	0	0	329	-
nov-19	718	227	945	5	234	5	181	0	0	405	-
dic-19											
ene-20	135	74	209								-
feb-20	129	88	217	3	61						-
mar-20											-
<b>TOTAL 2019</b>	<b>6.508</b>	<b>3.211</b>	<b>9.609</b>	<b>91</b>	<b>3.045</b>	<b>29</b>	<b>839</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>3.903</b>	