

| 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 GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO | | | | |
| 1 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar el uso eficiente del presupuesto en Correos del Ecuador | Porcentaje de ejecución presupuestaria- Gasto Corriente | 100,00% |
| 2 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la participación de Correos del Ecuador en el mercado postal y logístico nacional. | Porcentaje de cumplimiento del presupuesto de ventas | 86,92% |
| 3 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la participación de Correos del Ecuador en el mercado postal y logístico nacional. | Porcentaje de cobertura del servicio postal universal | 76,73% |
| 4 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la participación de Correos del Ecuador en el mercado postal y logístico nacional. | Porcentaje de incremento de ingresos operativos | 64,00% |
| 5 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la calidad en la atención del cliente de CDE E.P. a nivel nacional | Nivel de satisfacción del cliente externo (ventanilla) sobre el servicio de CDE EP | 73,00% |
| 6 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la calidad en la atención del cliente de CDE E.P. a nivel nacional | Nivel de satisfacción del cliente externo (cliente corporativo) sobre el servicio de CDE EP | 77,00% |
| 7 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador | Resultado Neto | 383.334.98 |
| 8 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador | EBITDA | 145.925,52 € |
| 9 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador | EBIT | \$ (539.074,48) |
| 10 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador | Rendimiento de entregas por cartero | 125 |
| 11 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador | Índice de cumplimiento de la promesa de valor del Servicio EMS. | 2,00% |
| 12 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador | EFIC: Número de procesos sustantivos mejorados y controlados estadísticamente | 1 |
| 13 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador | EFIC: Número de servicios publicados en la carta de servicios institucional aprobada por el Ministerio del Trabajo | 1 |
| 14 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador | EFIC: Porcentaje de servicios en operación incluidos en la herramienta Gobierno por Resultados | 100,00% |
| 15 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar el desarrollo de talento humano en Correos del Ecuador | Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad | 4,00% |
| 16 | Correos del Ecuador CDE. EP | Incrementar el desarrollo de talento humano en Correos del Ecuador | Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional | 1000 |
| PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO | | | | |
| 17 | Dirección de Canales y Servicio al Cliente | Incrementar la calidad de la prestación de servicios MEDIANTE la atención oportuna de los requerimientos de los clientes, actualización del software de Call Center y Gestión de Requerimientos, incremento en el nivel de atención de llamadas del call center, creación de comités de seguimiento y resolución de requerimientos. | Nivel de satisfacción del cliente externo (cliente corporativo) sobre el servicio de CDE EP. | 88,00% |

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 |
|-----|---|---|---|--------------------|
| 18 | Dirección de Canales y Servicio al Cliente | Incrementar la calidad de la prestación de servicios MEDIANTE la atención oportuna de los requerimientos de los clientes, actualización del software de Call Center y Gestión de Requerimientos, incremento en el nivel de atención de llamadas del call center, creación de comités de seguimiento y resolución de requerimientos. | Nivel de satisfacción del cliente externo (ventanilla) sobre el servicio de CDE EP. | 90,00% |
| 19 | Dirección de Canales y Servicio al Cliente | Incrementar la calidad de la prestación de servicios MEDIANTE la atención oportuna de los requerimientos de los clientes, actualización del software de Call Center y Gestión de Requerimientos, incremento en el nivel de atención de llamadas del call center, creación de comités de seguimiento y resolución de requerimientos. | Porcentaje de reclamos nacionales solucionados | 94,07% |
| 20 | Dirección de Canales y Servicio al Cliente | Incrementar los ingresos y la cobertura del servicio Postal Universal a nivel nacional MEDIANTE la apertura de puntos de venta, coordinación de instalación o reubicación de buzones y supervisión de ventas. | Ingresos totales por puntos de venta (canales directos) | 3,086,144.36 |
| 21 | Dirección de Canales y Servicio al Cliente | Incrementar los ingresos y la cobertura del servicio Postal Universal a nivel nacional MEDIANTE la apertura de puntos de venta, coordinación de instalación o reubicación de buzones y supervisión de ventas. | Porcentaje de cobertura del servicio postal universal | 70,49% |
| 22 | Dirección de Marketing | Incrementar la participación del mercado Postal y Logístico MEDIANTE la creación y desarrollo de productos y servicios | Número de emisiones postales realizadas | 10 |
| 23 | Dirección de Marketing | Incrementar la participación del mercado Postal y Logístico MEDIANTE la creación y desarrollo de productos y servicios | Porcentaje de recordación de la Marca Correos del Ecuador (Top of Mind) | 30,00% |
| 24 | Dirección de Marketing | Incrementar la participación del mercado Postal y Logístico MEDIANTE la creación y desarrollo de productos y servicios | Valor promedio de pieza postal nacional e internacional de salida | 2,36 |
| 25 | Dirección de Ventas | Incrementar los ingresos corporativos MEDIANTE la implementación de estrategias comerciales y la venta de productos y servicios al sector corporativo. | Ingresos totales por clientes corporativos | 20,341,482.79 |
| 26 | Dirección de Ventas | Incrementar los ingresos corporativos MEDIANTE la implementación de estrategias comerciales y la venta de productos y servicios al sector corporativo. | Porcentaje de cumplimiento del presupuesto de ventas corporativas | 93,50% |
| 27 | Dirección de Ventas | Incrementar los ingresos corporativos MEDIANTE la implementación de estrategias comerciales y la venta de productos y servicios al sector corporativo. | Porcentaje de incremento de ingresos operativos | 3.83% |
| 28 | Dirección de Ventas | Incrementar los ingresos corporativos MEDIANTE la implementación de estrategias comerciales y la venta de productos y servicios al sector corporativo. | Porcentaje de participación de ingresos de clientes del sector privado | 28,42% |
| 29 | Dirección de Ventas | Incrementar los ingresos corporativos MEDIANTE la implementación de estrategias comerciales y la venta de productos y servicios al sector corporativo. | Porcentaje de participación de ingresos de Logística integrada | 19,00% |
| 30 | Dirección de Operaciones Postales | Reducir el tiempo de entrega de la promesa de venta MEDIANTE la optimización de los procesos operativos. | Rendimiento de entregas por cartero | 125 |
| 31 | Dirección de Operaciones Postales | Reducir el tiempo de entrega de la promesa de venta MEDIANTE la optimización de los procesos operativos. | Índice de cumplimiento de la promesa de valor del Servicio EMS. | 2 |
| 32 | Dirección de Operaciones Logísticas y Otros | Incrementar la eficiencia de los procesos de Logística MEDIANTE el cumplimiento efectivo de la gestión. | Número de Fletes Realizados | 20 |

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 |
|---|---|---|--|--------------------|
| 33 | Dirección de Operaciones Logísticas y Otros | Incrementar la eficiencia de los procesos de Logística MEDIANTE el cumplimiento efectivo de la gestión. | Porcentaje de Lecturas en el servicio de lectofacturación realizadas | 100,00% |
| 34 | Dirección de Seguridad Postal | Incrementar los niveles de seguridad y protección en los servicios postales MEDIANTE la identificación de los delitos postales, a través de una metodología de inspecciones de seguridad para Sucursales, Agencias y Puntos de Venta nivel nacional, establecer acuerdos y acciones conjuntas con entidades y organismos de control y la renovación de la Certificación Plata en Seguridad Postal, para los Centros de Tratamiento Postal de las ciudades de Quito y Guayaquil. | Número de informes presentados para generar el pago de servicio de seguridad y vigilancia a nivel nacional | 12 |
| 35 | Dirección de Seguridad Postal | Incrementar los niveles de seguridad y protección en los servicios postales MEDIANTE la identificación de los delitos postales, a través de una metodología de inspecciones de seguridad para Sucursales, Agencias y Puntos de Venta nivel nacional, establecer acuerdos y acciones conjuntas con entidades y organismos de control y la renovación de la Certificación Plata en Seguridad Postal, para los Centros de Tratamiento Postal de las ciudades de Quito y Guayaquil. | Porcentaje de paquetes postales detenidos según prohibición establecida en el Art. 15 del convenio de la Unión Postal Universal. | 69,00% |
| 36 | Dirección de Seguridad Postal | Incrementar los niveles de seguridad y protección en los servicios postales MEDIANTE la identificación de los delitos postales, a través de una metodología de inspecciones de seguridad para Sucursales, Agencias y Puntos de Venta nivel nacional, establecer acuerdos y acciones conjuntas con entidades y organismos de control y la renovación de la Certificación Plata en Seguridad Postal, para los Centros de Tratamiento Postal de las ciudades de Quito y Guayaquil. | Porcentaje de informes por reclamos de clientes notificados a Seguridad Postal | 100,00% |
| 37 | Dirección de Seguridad Postal | Incrementar los niveles de seguridad y protección en los servicios postales MEDIANTE la identificación de los delitos postales, a través de una metodología de inspecciones de seguridad para Sucursales, Agencias y Puntos de Venta nivel nacional, establecer acuerdos y acciones conjuntas con entidades y organismos de control y la renovación de la Certificación Plata en Seguridad Postal, para los Centros de Tratamiento Postal de las ciudades de Quito y Guayaquil. | Número de inspecciones de seguridad realizadas en los puntos de venta y puntos operativos a nivel nacional | 24 |
| PROCESOS DESCONCENTRADOS | | | | |
| "NO APLICA", para el año 2015 Correos de Ecuador CDE EP no cuenta con indicadores para los Procesos Desconcentrados | | | | |
| NIVEL DE APOYO / ASESORÍA | | | | |
| 38 | Dirección de Planificación Empresarial | Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de la planificación empresarial MEDIANTE el establecimiento y cumplimiento de procesos metodologías y normativas. | Porcentaje de direcciones que han cumplido con la planificación del Plan Operativo Anual 2018 | 100% |
| 39 | Dirección de Planificación Empresarial | Incrementar la eficiencia y la eficacia al seguimiento y evaluación de la planificación institucional MEDIANTE la implementación de mejores prácticas de trabajo para monitorear los planes y proyectos de la Institución | Porcentaje de proyectos de Gasto Corriente actualizados de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Metodología GPR | 100% |
| 40 | Dirección de Procesos Empresariales | Incrementar el aseguramiento de la calidad empresarial, MEDIANTE el mejoramiento continuo de los procesos | Mecanismos de verificación de cumplimiento de los procesos institucionales | 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 |
|-----|---|--|--|--------------------|
| 41 | Dirección de Procesos Empresariales | Incrementar el aseguramiento de la calidad empresarial, MEDIANTE el mejoramiento continuo de los procesos | EFIC: Número de procesos sustantivos mejorados y controlados estadísticamente | 1 |
| 42 | Dirección de Procesos Empresariales | Incrementar el aseguramiento de la calidad empresarial, MEDIANTE el mejoramiento continuo de los procesos | EFIC: Número de servicios publicados en la carta de servicios institucional aprobada por el Ministerio del Trabajo | 1 |
| 43 | Dirección de Procesos Empresariales | Incrementar el aseguramiento de la calidad empresarial, MEDIANTE el mejoramiento continuo de los procesos | EFIC: Porcentaje de servicios en operación incluidos en la herramienta Gobierno por Resultados | 100% |
| 44 | Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales | Incrementar el nivel de reconocimiento de la imagen corporativa MEDIANTE estrategias de comunicación externa | Porcentaje de cumplimiento de publicaciones ejecutadas en redes sociales y página web | 100% |
| 45 | Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales | Incrementar el nivel de reconocimiento de la imagen corporativa MEDIANTE estrategias de comunicación externa | Número de artes solicitadas | 100% |
| 46 | Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales | Incrementar el nivel de reconocimiento de la imagen corporativa MEDIANTE estrategias de comunicación externa | Número de seguidores en Facebook | 30.094,00 € |
| 47 | Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales | Incrementar el nivel de reconocimiento de la imagen corporativa MEDIANTE estrategias de comunicación externa | Número de seguidores en Twitter | 20.315,00 € |
| 48 | Secretaría General | Incrementar la eficacia en la administración de la gestión documental y Archivo MEDIANTE la implementación de la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo | Número de informes de seguimiento realizados a la implementación de la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo en la empresa | 12 |
| 49 | Dirección de Asesoría, Patrocinio y Coactivas | Incrementar la agilidad en el despacho de trámites jurídico-administrativos MEDIANTE lineamientos de despacho | Números de días utilizados en el despacho de Resoluciones y Contratos | 5 |
| 50 | Dirección de Asesoría, Patrocinio y Coactivas | Incrementar la agilidad en el despacho de trámites jurídico-administrativos MEDIANTE lineamientos de despacho | Tiempo Promedio de gestión para el despacho de Criterios Jurídicos, Informes Jurídicos y Absolución de consultas jurídicas | 5 |
| 51 | Dirección de Contratación Pública y Normativa | Incrementar la eficiencia de la gestión de Contratación Pública, MEDIANTE la socialización de la normativa vigente, lista de chequeo de control previo de los trámites, y creación de normativa interna | Tiempo promedio en la elaboración de resoluciones | 4 |
| 52 | Dirección de Contratación Pública y Normativa | Incrementar la eficiencia de la gestión de Contratación Pública, MEDIANTE la socialización de la normativa vigente, lista de chequeo de control previo de los trámites, y creación de normativa interna | Tiempo promedio en la elaboración y revisión de contratos | 5 |
| 53 | Dirección Administrativa | Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección Administrativa MEDIANTE la optimización en la atención de los trámites administrativos, la aplicación de políticas y socialización de la normatividad vigente. | Porcentaje de Cumplimiento de Plan Anual de Contrataciones | 30% |
| 54 | Dirección Administrativa | Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección Administrativa MEDIANTE la optimización en la atención de los trámites administrativos, la aplicación de políticas y socialización de la normatividad vigente. | Porcentaje de Siniestros recuperados | 100% |
| 55 | Dirección Administrativa | Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección Administrativa MEDIANTE la optimización en la atención de los trámites administrativos, la aplicación de políticas y socialización de la normatividad vigente. | Porcentaje de Constataciones Físicas a nivel nacional | 100% |

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 |
|--|---|---|---|---|
| 56 | Dirección de Talento Humano | Mejorar la gestión del Talento Humano MEDIANTE el fortalecimiento de las competencias de los servidores de la Empresa | TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades | 4% |
| 57 | Dirección de Talento Humano | Mejorar la gestión del Talento Humano MEDIANTE el fortalecimiento de las competencias de los servidores de la Empresa | TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional. | 1000 |
| 58 | Dirección Financiera | Incrementar la eficiencia en la entrega de la Información Financiera MEDIANTE la implementación de Normas Internacionales de Información Financiera | FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria | 100% |
| 59 | Dirección Financiera | Incrementar la eficiencia en la entrega de la Información Financiera MEDIANTE la implementación de Normas Internacionales de Información Financiera | EBITDA | 145,925.52 |
| 60 | Dirección Financiera | Incrementar la eficiencia en la entrega de la Información Financiera MEDIANTE la implementación de Normas Internacionales de Información Financiera | EBIT | \$ (539.074,48) |
| 61 | Dirección Financiera | Incrementar la eficiencia en la entrega de la Información Financiera MEDIANTE la implementación de Normas Internacionales de Información Financiera | Resultado Neto | 383,334.98 |
| 62 | Dirección Financiera | Incrementar la eficiencia en la entrega de la Información Financiera MEDIANTE la implementación de Normas Internacionales de Información Financiera | Rotación de Cartera Corriente | 35 |
| 63 | Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TICs) | Mantener el nivel de servicio de soporte tecnológico MEDIANTE la optimización de los mecanismos de atención de TI | Porcentaje de incidentes y requerimientos solucionados | 94% |
| 64 | Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TICs) | Mantener la disponibilidad de Servicios T.I agregadores de valor MEDIANTE la mejora de procesos y optimización de recursos tecnológicos. | Porcentaje de disponibilidad de servicios de TI agregadores de valor | 98,30% |
| LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR) | | | | https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/Indicadores-Construccion-Detallada.pdf |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | 31/5/2018 | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | Mensual | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4): | | | Dirección de Planificación Empresarial | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4): | | | Lenyn Alberto Pazmiño Rendón | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | lapazmino@correosdelecuador.gob.ec | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | (02) 299-6800 Extensión 7087 | |