



Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con los programas operativos de la Empresa Eléctrica Quito

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD	META CUANTIFICABLE DE LA UNIDAD	SEÑALAR SI EL OBJETIVO RESPONDE AL PLAN ESTRATÉGICO O AL POA
NIVEL POLÍTICO Y DE DECISIÓN			
GERENCIA GENERAL	Incrementar la satisfacción de los consumidores en la calidad del producto y servicio	Satisfacción de la calidad percibida en suministro de energía $\geq 85\%$	Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito 2012-2015
		Satisfacción en atención al cliente $\geq 80\%$	
		Satisfacción en factura de energía $\geq 90\%$	
	Incrementar la población con servicio	Nivel de Cobertura $\geq 99,5\%$	
	Incrementar el uso eficiente de los recursos	Excedentes año actual \geq Excedentes año anterior	
	Incrementar la Eficiencia Energética	Crecimiento del consumo de energía eléctrica $\leq 4,52\%$	
	Incrementar la satisfacción de los Grupos de Actores con una gestión socialmente responsable	Satisfacción de los Grupos de Actores con la gestión socialmente responsable $\geq 85\%$	
	Incrementar el desarrollo del Talento Humano	Índice de ambiente laboral $\geq 80\%$	
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN	Incrementar el cumplimiento del Plan de Expansión	Ejecución del Plan de Expansión $\geq 80\%$	Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito 2012-2015
	Reducir los costos de los procesos de la EEQ	Margen de los componentes de costo de los procesos $\leq 100\%$	



Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con los programas operativos de la Empresa Eléctrica Quito

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD	META CUANTIFICABLE DE LA UNIDAD	SEÑALAR SI EL OBJETIVO RESPONDE AL PLAN ESTRATÉGICO O AL POA
NIVEL ASESOR Y DE CONTROL INTERNO			
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIOAMBIENTAL	Incrementar el conocimiento y prácticas de Responsabilidad Social y uso responsable de la Energía Eléctrica.	Nivel de cumplimiento del Plan se Sensibilización en Responsabilidad Social $\geq 90\%$	Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito 2012-2015
	Cumplir Normativa Ambiental	Nivel de avance de los planes de acción para cumplimiento de Normativa Ambiental = 100%	
	Reducir accidentes externos en la Red Eléctrica.	Accidentes en la red eléctrica año actual \leq Accidentes en la red eléctrica año base	
	Contribuir a disminuir daños a abonados por causas atribuibles a la Empresa.	Reclamos por daños en equipos, maquinaria y artefactos eléctricos año actual \leq Reclamos por daños año base	
	Promover y garantizar la transferencia de información y comunicación formal	Nivel de cumplimiento de resoluciones de las reuniones de trabajo según el Procedimiento de Comunicación para Fortalecer la Gestión Institucional = 100%	



Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con los programas operativos de la Empresa Eléctrica Quito

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD	META CUANTIFICABLE DE LA UNIDAD	SEÑALAR SI EL OBJETIVO RESPONDE AL PLAN ESTRATÉGICO O AL POA
NIVEL OPERATIVO, DE EMPRESAS Y UNIDADES ESPECIALES			
GERENCIA DE GENERACIÓN Y SUBTRANSMISIÓN	Incrementar la disponibilidad de las unidades de generación térmica por operación y mantenimiento, sin considerar mantenimientos mayores.	Nivel de disponibilidad por operación y mantenimiento generación térmica \geq 91%	Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito 2012-2015
	Incrementar la disponibilidad de las unidades de generación hidráulica por operación y mantenimiento, sin considerar mantenimientos mayores.	Nivel de disponibilidad por operación y mantenimiento generación hidráulica \geq 91%	
	Incrementar los ingresos por costos fijos de las centrales de generación en el MEM	Nivel de ingresos por costos fijos \geq 91%	
	Incrementar la calidad del servicio de modo que los niveles de voltaje cumplan los parámetros establecidos en la norma (Alto Voltaje + 5%).	Índice de mediciones que cumplen con variaciones de voltaje admitidas con respecto al valor nominal \geq 95%	
	Reducir el tiempo total de interrupción en el Sistema de Subtransmisión.	Tiempo total de interrupción por kVA nominal instalado \leq 2 horas	
	Reducir la frecuencia media de interrupción en el Sistema de Subtransmisión.	Frecuencia media de interrupción por kVA nominal instalado \leq 1.2	
	Reducir la frecuencia de interrupción con duración mayor a 3 minutos que afecta a los consumidores en Alta Tensión	Frecuencia de interrupciones que afectaron a cada consumidor en alta tensión \leq 6	
	Reducir la duración individual de todas las interrupciones en el suministro de electricidad para consumidores en Alta Tensión.	Duración de interrupciones por consumidor en Alta Tensión \leq 4 horas/año	
	Incrementar la ejecución del Plan de Expansión del Proceso de Subtransmisión.	Nivel de Ejecución del Plan de Expansión del Proceso de Subtransmisión \geq 95%	



Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con los programas operativos de la Empresa Eléctrica Quito

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD	META CUANTIFICABLE DE LA UNIDAD	SEÑALAR SI EL OBJETIVO RESPONDE AL PLAN ESTRATÉGICO O AL POA
GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN	Incrementar el nivel de reposiciones de suministro después de una interrupción individual, dentro de los tiempos máximos	Nivel de reposiciones del suministro después de una interrupción individual Área Urbana $\geq 97\%$, Área Rural $\geq 95\%$	Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito 2012-2015
	Incrementar la calidad del servicio de modo que los niveles de voltaje cumplan los parámetros establecidos en la norma Medio Voltaje + 8%; Bajo Voltaje Urbano + 8%; Bajo Voltaje Rural + 10%.	Índice promedio de mediciones que cumplen con variaciones de voltaje admitidas con respecto al valor nominal $\geq 97\%$	
	Reducir el tiempo total de interrupción.	Tiempo total de interrupción por kVA nominal instalado ≤ 6.31 horas	
	Reducir la frecuencia media de interrupción.	Frecuencia media de interrupción por kVA nominal instalado ≤ 7.09	
	Reducir la frecuencia de interrupción con duración mayor a tres minutos que afecta a cada consumidor urbano.	Frecuencia de interrupciones por número de consumidores Consumidores MV Urbano ≤ 8 Consumidores BV Urbano ≤ 10	
	Reducir la duración individual de todas las interrupciones en el suministro de electricidad al consumidor urbano.	Duración de las interrupciones por consumidor Consumidores MV Urbano ≤ 12 Consumidores BV Urbano ≤ 6	
	Incrementar el nivel de clientes informados en forma individual previo una interrupción programada.	Porcentaje de clientes informados previo una interrupción programada $\geq 60\%$	
	Incrementar la continuidad del servicio de alumbrado público.	Tasa de falla del alumbrado $\leq 0.02\%$	
	Incrementar la cobertura del alumbrado público	$3\% \leq$ Incremento de luminarias $\leq 4\%$	
	Incrementar el cumplimiento del Plan de Expansión del Proceso de Distribución.	Nivel de Ejecución del Plan de Expansión del Proceso de Distribución $\geq 95\%$	
	Reducir las pérdidas técnicas del Sistema de Distribución	Pérdidas técnicas de Distribución $\leq 6.5\%$	



Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con los programas operativos de la Empresa Eléctrica Quito

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD	META CUANTIFICABLE DE LA UNIDAD	SEÑALAR SI EL OBJETIVO RESPONDE AL PLAN ESTRATÉGICO O AL POA
GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN	Incrementar reposiciones del suministro después de una interrupción individual por daño, dentro de los tiempos máximos	Índice de reposición del suministro después de una interrupción individual por daño, dentro de los tiempos máximos $\geq 85\%$	Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito 2012-2015
	Incrementar el nivel de atención de los reclamos dentro del tiempo máximo	Índice de atención de reclamos en el tiempo máximo $\geq 80\%$	
	Incrementar el nivel de atención de solicitudes escritas dentro del tiempo máximo	Índice de atención de solicitudes en el tiempo máximo $\geq 80\%$	
	Reducir el nivel de llamadas no atendidas dentro del tiempo máximo < 60 segundos.	Índice de llamadas no atendidas $\leq 18\%$	
	Incrementar el nivel de atención de los reclamos por artefactos dañados dentro del tiempo máximo	Índice de atención de reclamos por artefactos dañados en el tiempo máximo $\geq 80\%$	
	Reducir el nivel de refacturaciones por causas atribuibles a la EEQ.	Índice de errores en la facturación $\leq 0.03\%$	
	Incrementar el nivel de rehabilitaciones de suministros suspendidos por falta de pago, dentro de los tiempos máximos	Índice de reposiciones del suministro suspendido por falta de pago, dentro de los tiempos máximos $\geq 98\%$	
	Incrementar el nivel de conexiones de nuevos servicios, dentro de los tiempos máximos	Índice de conexiones de servicio, dentro de los tiempos máximos $\geq 95\%$	
	Incrementar la ejecución del Plan de Expansión del Proceso de Comercialización.	Nivel de Ejecución del Plan de Expansión del Proceso de Comercialización $\geq 95\%$	
	Mantener altos niveles de recaudación por venta de energía.	Índice de recaudación por venta de energía $\geq 98\%$	
Reducir el nivel de pérdidas comerciales.	Índice de pérdidas comerciales $\leq 2\%$		



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con los programas operativos de la Empresa Eléctrica Quito

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD	META CUANTIFICABLE DE LA UNIDAD	SEÑALAR SI EL OBJETIVO RESPONDE AL PLAN ESTRATÉGICO O AL POA	
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES, ENERGÍAS RENOVABLES Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	Incrementar la ejecución del Plan de Modernización de redes aéreas y subterráneas.	Nivel de Ejecución del Plan de Modernización de redes aéreas y subterráneas \geq 95%	Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito 2012-2015	
	Reducir la intensidad energética. Primera Fase: Reducción del consumo promedio de energía por Servicio.	Consumo promedio mensual por abonado residencial		
		Consumo promedio mensual por abonado comercial		
		Consumo promedio mensual por abonado industrial		
	Consumo promedio mensual por abonado oficial			
Incrementar el aprovechamiento de diversas fuentes de energía	Nivel de crecimiento de la capacidad instalada con energías alternativas			



Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con los programas operativos de la Empresa Eléctrica Quito

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD	META CUANTIFICABLE DE LA UNIDAD	SEÑALAR SI EL OBJETIVO RESPONDE AL PLAN ESTRATÉGICO O AL POA
NIVEL DE APOYO			
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Incrementar la ejecución presupuestaria de inversión y explotación.	Nivel de ejecución del presupuesto de explotación $\geq 90\%$	Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito 2012-2015
		Nivel de ejecución del presupuesto de inversión $\geq 90\%$	
	Incrementar la obtención de recursos del Presupuesto General del Estado para la inversión.	Índice de recursos obtenidos del Presupuesto General del Estado $\geq 100\%$	
	Incrementar el uso de recursos disponibles en los presupuestos de inversión.	Nivel de ejecución de los recursos disponibles para la inversión $\geq 100\%$	
	Incrementar el tiempo de disponibilidad de los recursos financieros.	Período medio de cobro abonados ≥ 30 días	
		Período medio de pago a proveedores =30 días	
		Período medio de pago al MEM = 60 días	
	Incrementar la obtención de recursos para sostenibilidad institucional.	Nivel de recursos presupuestarios obtenidos para inversión = 100%	
	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de compras.	Nivel de trámites internos de compra ejecutados previo al portal en tiempos máximos $\geq 80\%$	
		Nivel de procesos precontractuales ejecutados en tiempos máximos $\geq 75\%$	
Nivel de materiales críticos que cumplen con el Stock mínimo $\leq 90\%$			



Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con los programas operativos de la Empresa Eléctrica Quito

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD	META CUANTIFICABLE DE LA UNIDAD	SEÑALAR SI EL OBJETIVO RESPONDE AL PLAN ESTRATÉGICO O AL POA
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Reducir el tiempo promedio de la cobertura de vacantes.	Tiempo promedio de cobertura de vacantes 60 días ≤ 30 aspirantes 90 días ≥ 30 aspirantes	Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito 2012-2015
	Incrementar la capacitación del personal	Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación ≥ 90%	
	Incrementar el nivel de cumplimiento de competencias del puesto.	Nivel de cumplimiento de competencias del puesto ≥ 60%	
	Incrementar la eficacia del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Índice de gravedad ≤ 2	
		Índice de frecuencia ≤ 30	
		Índice de riesgo ≤ 15	
		Índice de gestión de la seguridad y salud en el trabajo ≥ 80%	
	Incrementar el índice de investigación de las principales patologías, que permitan conocer los factores de riesgo y perfil epidemiológico de los trabajadores	Índice de investigación de las principales patologías ≥ 90%	
	Incrementar acciones de prevención primaria y secundaria para los principales problemas de salud encontrados, como elemento permanente de la atención de salud que brinda el Servicio Médico	Nivel de cumplimiento de programas de promoción y prevención de la salud ≥ 70%	
	Incrementar la satisfacción del Servicio Médico.	Satisfacción del Servicio Médico ≥ 60%	
Incrementar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento del Ambiente Laboral.	Nivel de cumplimiento de los programas para mejorar el ambiente laboral ≥ 90%		



Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con los programas operativos de la Empresa Eléctrica Quito

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD	META CUANTIFICABLE DE LA UNIDAD	SEÑALAR SI EL OBJETIVO RESPONDE AL PLAN ESTRATÉGICO O AL POA
<p>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</p>	<p>Reducir el tiempo de indisponibilidad del servicio en Servidores y Bases de datos</p>	<p>Tiempo de indisponibilidad del servicio en Servidores y Bases de datos \leq 12h año</p>	<p>Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito 2012-2015</p>
	<p>Reducir el tiempo de indisponibilidad del servicio en Aplicaciones</p>	<p>Tiempo de indisponibilidad del servicio en Aplicaciones \leq 12h año</p>	
	<p>Reducir el tiempo de indisponibilidad del servicio en Redes y Comunicaciones</p>	<p>Tiempo de indisponibilidad del servicio en Redes y Comunicaciones \leq 12h año</p>	
	<p>Incrementar el cumplimiento de avances de proyectos de desarrollo de aplicaciones</p>	<p>Nivel de cumplimiento de avance de proyectos de desarrollo de aplicaciones \geq 80%</p>	
	<p>Incrementar la atención de solicitudes de TICs, dentro de los tiempos establecidos, en mesa de ayuda (primer nivel), y en Hardware y Software de estaciones de trabajo (segundo nivel).</p>	<p>Nivel de atención de solicitudes dentro de los tiempos establecidos para primer nivel \geq 85%</p>	
		<p>Nivel de atención de solicitudes dentro de los tiempos establecidos para segundo nivel \geq 85%</p>	
	<p>Incrementar el nivel de actualización en el Sistema de Información Geográfica.</p>	<p>Porcentaje de actualización \geq 90%</p>	



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con los programas operativos de la Empresa Eléctrica Quito

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD	META CUANTIFICABLE DE LA UNIDAD	SEÑALAR SI EL OBJETIVO RESPONDE AL PLAN ESTRATÉGICO O AL POA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS	Incrementar el cumplimiento del plan de producción de herrajes para el Sistema Eléctrico.	Nivel de cumplimiento de producción de herrajes = 100%	Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito 2012-2015
	Incrementar la atención de requerimientos a Servicios Generales, dentro de los plazos máximos acordados.	Nivel de atención de requerimientos a Servicios Generales, dentro de los plazos máximos acordados = 100%	

Nota aclaratoria: El Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito está asociado a los procesos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad y certificados por la Norma ISO 9001:2008, y estos a su vez por unidades administrativas responsables de los procesos.

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31 DE DICIEMBRE DE 2013
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):	GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):	ECO. JUSTO TOBAR
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	jtobar@eeq.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	3964 700 EXT. 2515