

**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  |
|--|-----------------------------|---|---|---|
| <b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>          |                             |   |   |   |
| 1  | Planificación               | Objetivo 5. Incrementar la efectividad de la Planificación Estratégica de EEQ                         | 5.10 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-MEER  | 20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-MEER (mensual)  |
|  |                             |   | 5.11 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ   | 20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ (mensual)   |
|  |                             |   | 5.16 EFIC: Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados                                     | 50% de procesos sustantivos priorizados mejorados (semestral)   |
|  |                             |   | 5.17 EFIC: Número de casos de servicios mejorados (2017)  | 1 caso de servicios mejorados (2017) (semestral)  |
|  |                             |   |   |   |
| 2  |                             | Objetivo 6. Incrementar la innovación tecnológica que optimice la gestión                             | 6.1 Disponibilidad de Comunicaciones  | 99,9% de disponibilidad de comunicación. (mensual)  |
|  |                             |   | 6.2 Disponibilidad de Servidores y Base de Datos  | 99,9% de disponibilidad de Servidores y Base de Datos (mensual)   |
|  |                             |   | 6.3 Porcentaje de Atención de requerimientos en Segundo Nivel   | 94,6% de Atención de requerimientos en Segundo Nivel oportunamente (mensual)                                |
|  |                             |   | 6.7 Tratamiento de eventos de seguridad de la información   | 80% de eventos de seguridad de la información (mensual)   |
| 3  |                             | Objetivo 7. Incrementar la efectividad en la planificación técnica de la EEQ                          | 7.1 Cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de servicio                                  | 99,7% de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de servicio (semestral)                     |
| <b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b> |                             |   |   |   |
| 4  | Generación y Subtransmisión | Objetivo 5. Incrementar la calidad y disponibilidad del sistema eléctrico de subtransmisión.          | 5.3 Tiempo total de interrupción por kVA nominal instalado - TTIK                                       | 1,32 horas total de interrupción por KVA nominal instalado - TTIK (mensual)                                 |
|  |                             |   | 5.4 Frecuencia media de interrupción por kVA nominal instalado - FMIK                                   | 1,56 veces de Frecuencia media de interrupción por kVA nominal instalado - FMIK (mensual)                   |
|  |                             |   | 5.7 Porcentaje de avance del plan de expansión del proceso de Subtransmisión                            | 30% de avance del plan de expansión del proceso de Subtransmisión (trimestral)                              |
|  |                             |   | 5.9 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ  | 20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ (mensual)   |
| 5  |                             | Objetivo 6. Incrementar la disponibilidad del sistema de generación.                                  | 6.5 Porcentaje de disponibilidad por operación y mantenimiento - unidades de generación                 | 97,1% de disponibilidad por operación y mantenimiento unidades de generación (mensual)                      |
| 6  |                             | Objetivo 7. Mantener el nivel de pérdidas técnicas de energía eléctrica del sistema de Subtransmisión | 7.5 Pérdidas Técnicas de Subtransmisión   | 1,24% de pérdidas técnicas de Subtransmisión (mensual)  |
| 7  |                             | Objetivo 5. Incrementar la eficiencia del sistema de alumbrado público.                               | 5.6 Tasa de fallas de Alumbrado Público   | 2% de la Tasa de fallas de Alumbrado Público. (mensual)   |
| 8  | Distribución                | Objetivo 6. Incrementar la eficacia de la expansión del sistema de distribución.                      | 6.8 Porcentaje de avance del Plan de Expansión del proceso de Distribución                              | 21% de avance del Plan de Expansión del proceso de distribución. (trimestral)                               |
|  |                             |   | 6.9 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ  | 20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ (mensual)   |
|  |                             |   | 6.10 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-MEER  | 20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-MEER (mensual)  |
|  |                             | Objetivo 7. Incrementar la calidad y disponibilidad del sistema eléctrico de distribución             | 7.1 Frecuencia Media de Interrupción (FMIK)   | 1,28 veces de Frecuencia Media de Interrupción (FMIK) (mensual)   |
|  |                             |   | 7.2 Tiempo Total de Interrupción (TTIK)   | 1,08 horas de Tiempo Total de Interrupción (TTIK) (mensual)   |
|  |                             |   | 7.3 Índice de mediciones que cumplen con variaciones de voltaje admitidas con respecto al valor nominal | 96% de mediciones que cumplen con variaciones de voltaje admitidas con respecto al valor nominal. (mensual) |
| 10   |                             |   | Objetivo 8. Reducir las pérdidas técnicas de energía eléctrica del sistema de distribución.             | 8.2 Porcentaje de Pérdidas Totales de Energía   |

| PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO  |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
| 11   | Comercialización  | Objetivo 8. Incrementar la eficacia en la recaudación por venta de energía eléctrica.                                  | 8.2 Porcentaje de recaudación por venta de energía<br>98% de recaudación por venta de energía (mensual)       |   |
| 12   |   | Objetivo 9. Incrementar la calidad del servicio comercial de energía eléctrica.  | 9.1 Índice de rehabilitaciones de suministro suspendidos por falta de pago                                    | 97% de rehabilitaciones de suministro suspendidos por falta de pago (mensual)     |
|  |   |  | 9.2 Consumidores reconectados después de una interrupción individual  | 97% de Consumidores reconectados después de una interrupción individual (mensual) |
|  |   |  | 9.4 Respuesta a las consultas de consumidores, RCC  | 97,5% de respuesta a las consultas de consumidores, RCC (mensual)                 |
|  |   |  | 9.5 Índice de conexiones de servicio  | 98% de conexiones de servicio (mensual)   |
|  |   |  | 9.6 Porcentaje de errores en la facturación   | 0,3% de errores en la facturación (mensual)                                       |
|  |   |  | 9.7 Porcentaje de reclamos por interrupciones de servicio, PRUi   | 8% de reclamos por interrupciones de servicio, PRUi (mensual)                     |
|  |   |  | 9.8 Porcentaje de reclamos por variaciones en los niveles de voltaje, PRUt                                    | 6% de reclamos por variaciones en los niveles de voltaje, PRUt (mensual)          |
|  |   |  | 9.9 Porcentaje de reclamos por problemas comerciales, PRUc  | 3% de reclamos por problemas comerciales, PRUc (mensual)                          |
|  |   |  | 9.10 Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales.                                       | 8.349 medidores bifásicos instalados a clientes residenciales. (mensual)          |
|  |   |  | 9.12 Número de circuitos expresos instalados para cocinas de inducción.                                       | 4.340 circuitos expresos instalados para cocinas de inducción. (mensual)          |
| 9.14 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ  |   | 20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ (mensual)  |   |   |
| 13   |   | Objetivo 10. Incrementar la instalación de nuevos servicios en el área de atención conforme crecimiento de la demanda. | 10.1 Número de clientes nuevos incorporados al sistema de distribución de la EEQ                              | 3.120 clientes nuevos incorporados al sistema de distribución de la EEQ (mensual) |
|  |   |  | 10.3 Porcentaje de avance del Plan de Expansión del Proceso Comercial   | 23% de avance del Plan de Expansión del Proceso Comercial (trimestral)            |
| 14   | Objetivo 11. Reducir las pérdidas no técnicas de energía eléctrica. | 11.2 Porcentaje de efectividad en el acierto de encontrar novedades en el servicio eléctrico                           | 1% de efectividad en el acierto de encontrar novedades en el servicio eléctrico (mensual)                     |   |
| 15   | Proyectos Especiales  | Objetivo 1. Incrementar la eficacia y eficiencia en la planificación y gestión de programas y proyectos especiales.    | 1.4 Porcentaje de ahorro por eficiencia energética<br>11,23% de ahorro por eficiencia energética (trimestral) |   |
| PROCESOS DESCONCENTRADOS   |   |  |   |   |
| <b>"NO APLICA": La Empresa Eléctrica cubre toda la zona de Quito y sus alrededores sin unidades de dependencia y/o adscritas</b> |   |  |   |   |

**NIVEL DE APOYO / ASESORÍA**

|    |                               |   |  |  |
|----|-------------------------------|---|--|--|
| 16 | Administrativa Financiera     | Objetivo 4. Incrementar la eficiencia en los procesos de la Administración de Talento Humano  | 4.3 Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad  | 4% de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad (trimestral)   |
|    |                               |   | 4.6 Índice de frecuencia de accidentes   | 5% de frecuencia de accidentes (trimestral)  |
|    |                               |   | 4.10 TH: Índice de rotación de nivel operativo (2016)  | 2% de rotación de nivel operativo (2016). (trimestral)   |
|    |                               |   | 4.11 TH: Índice de rotación de nivel directivo (2016)  | 2% de rotación de nivel directivo (2016). (trimestral)   |
|    |                               |   | 4.13 TH: Porcentaje de personal con nombramiento provisional (2016)  | 43% de personal con nombramiento provisional (2016). (trimestral)  |
|    |                               |   | 4.14 TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2017)   | 90% de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2017). (trimestral)   |
| 17 |                               | Objetivo 5. Incrementar la eficiencia en los procesos de la gestión administrativa financiera   | 5.5 Porcentaje de trámites internos de compra ejecutados previo al portal en el tiempo máximo fijado   | 88% de trámites internos de compra ejecutados previo al portal en el tiempo máximo fijado  |
|    |                               |   | 5.6 Porcentaje ejecución presupuestaria - Inversión  | 90% de ejecución presupuestaria - Inversión (trimestral)   |
|    |                               |   | 5.7 Porcentaje de Ejecución Presupuestaria de Operación  | 94% de ejecución presupuestaria de operación (trimestral)  |
|    |                               |   | 5.8 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ   | 20% de Proyectos de Inversión en Riesgo-EEQ (mensual)  |
| 18 |                               | Objetivo 6. Incrementar la eficiencia en la provisión y uso oportuno de recursos y servicios  | 6.5 Porcentaje de solicitud de requerimiento que se atienden en el tiempo promedio menor o igual ( $\leq$ ) a cuatro días sobre el total de solicitudes de requerimiento receptadas. | 88% de solicitud de requerimiento que se atienden en el tiempo promedio menor o igual ( $\leq$ ) a cuatro días sobre el total de solicitudes de requerimiento receptadas. (trimestral) |
| 19 | Comunicación Social           | Objetivo 2. Incrementar la eficacia en la difusión de la gestión institucional MEDIANTE la elaboración de campañas y productos comunicacionales dirigidos a los diferentes públicos de la EEQ.  | 2.1 Porcentaje de Abordaje   | 87% de Abordaje (semestral)  |
|    |                               |   | 2.2 Porcentaje de Proyectos en Riesgo  | 20% de Proyectos en Riesgo (mensual)   |
| 20 | Participación Socio Ambiental | Objetivo 3. Incrementar la eficiencia en la gestión de las dimensiones social y ambiental de la EEQ MEDIANTE la sensibilización en el uso responsable de energía eléctrica, colaboración en programas de erradicación del trabajo infantil, desarrollo de proyectos de forestación y conservación de cuencas, programa 3R's (reducir, reutilizar, reciclar), relacionamiento comunitario en proyecto de reforzamiento de redes, canje de cocinas de inducción a personas beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano. | 3.1 Personas abordadas efectivamente - TEMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIO AMBIENTAL  | 5.500 personas abordadas efectivamente en Temas de Responsabilidad Socio Ambiental (mensual)   |
|    |                               |   | 3.2 Porcentaje de Proyectos de Inversión en Riesgo   | 20% de Proyectos de Inversión en Riesgo (mensual)  |
| 21 |                               | Objetivo 4. Incrementar la eficiencia de la gestión de pasivos ambientales MEDIANTE el inventario y caracterización del grado de concentración de Bifenilo Policlorados (PCB's) en equipos y transformadores en desuso y en línea, manejo y disposición final de desechos peligrosos.   | 4.1 Transformadores Caracterizados   | 220 transformadores caracterizados (mensual)   |
| 22 |                               | Objetivo 5. Incrementar la eficiencia en el cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental MEDIANTE el control, gestión y seguimiento de cada uno de los planes de manejo ambiental   | 5.1 Porcentaje de cumplimiento de planes de manejo ambiental   | 50% de cumplimiento de planes de manejo ambiental. (semestral)   |

**NIVEL DE APOYO / ASESORÍA**

|   |              |  |  |   |
|---|--------------|--|--|---|
| 23  | Procuraduría | Objetivo 2. Incrementar la eficiencia en la gestión de Procuraduría de la Empresa Eléctrica Quito MEDIANTE la aplicación del Manual de Procesos y Procedimientos, del Repositorio Legal Digital y capacitación especializada al personal | 2.1 Porcentaje de instrumentos legales atendidos en los plazos máximos fijados en la Ley | 98% de instrumentos legales atendidos en los plazos máximos fijados en la Ley (bimestral) |
|   |              |  | 2.2 Porcentaje de consultas atendidas en los plazos fijados por Procuraduría             | 97% de consultas atendidas en los plazos fijados por Procuraduría. (bimestral)            |
|   |              |  | 2.3 Porcentaje de Proyectos en Riesgo  | 20% de Proyectos en Riesgo (mensual)  |
| LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)                   |              |  |  | <a href="#">Reporte del GPR</a>   |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  |              |  | 31/12/2017   |   |
| 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):              |              |  | ING. GONZALO PÁEZ  |   |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: |              |  | <a href="mailto:gpaez@eeq.com.ec">gpaez@eeq.com.ec</a>                                   |   |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  |              |  | (02) 2396-4700 EXTENSIÓN 2515  |   |