

 EMPRESA ELÉCTRICA QUITO		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN Código: GEC-GC-P001-F001 - Ver. 05		MACROPROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVA				Código: GEC	Versión: 06	
MISIÓN:		Liderar la gestión empresarial con criterios de solvencia, prudencia y rentabilidad financiera, en procura de su desarrollo sostenido y el cumplimiento de la misión, visión, valores y objetivos empresariales.						
RESPONSABLE		Gerente General						
LIMITES DEL PROCESO		INICIO:		Liderar la comprensión de la organización y su contexto externo e interno y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				
		FIN:		Evaluación de los resultados y disponer acciones de mejora				
DOCUMENTOS INTERNOS		REGISTROS			DOCUMENTOS EXTERNOS		RIESGOS/OPORTUNIDADES	
Ver lista maestra de Documentos Internos		Ver lista maestra de Registros Internos			Ver lista maestra de Documentos Externos			Ver matrices de riesgos y oportunidades
ENTRADAS		ACTIVIDADES				SALIDAS		
PROVEEDOR INTERNO/EXTERNO	INSUMO	P	H	V	A	PRODUCTO/SERVICIO	CLIENTE INTERNO/EXTERNO	
Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables - MERNNR Agencia de Regulación y Control de Electricidad - ARCONEL Junta de Accionistas Directorio Empresa Eléctrica Quito Macroprocesos y procesos del Sistema Integrado de Gestión	Lineamientos / estrategias Regulaciones Capacitaciones Acciones de control Políticas y metas para la Empresa Informes de gestión - retroalimentación	x				Definir estrategia organizacional mediante la aprobación y difusión de los planes institucionales.	Directrices emitidas para mantener y/o mejorar resultados institucionales.	Macroprocesos y procesos del SIG Clientes Actores externo e interno
Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables - MERNNR Agencia de Regulación y Control de Electricidad - ARCONEL Junta de Accionistas Directorio Empresa Eléctrica Quito Macroprocesos y procesos del Sistema Integrado de Gestión	Lineamientos / estrategias Regulaciones Capacitaciones Acciones de control Políticas y metas para la Empresa Informes de gestión - retroalimentación Directrices emitidas para mantener y/o mejorar resultados institucionales.		x			Administrar la Empresa y velar por su eficiencia institucional	Directrices y resoluciones formalizadas que permitan la generación, subtransmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica para atender las necesidades de los usuarios Disposiciones de acciones de mejora para los procesos de apoyo y asesoría.	Macroprocesos y procesos del SIG Clientes Colaboradores externo e interno
Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables - MERNNR Agencia de Regulación y Control de Electricidad - ARCONEL Directorio Empresa Eléctrica Quito Macroprocesos y procesos del Sistema Integrado de Gestión	Lineamientos / estrategias Regulaciones Capacitaciones Acciones de control Políticas y metas para la Empresa Informes de gestión - retroalimentación Directrices emitidas para mantener y/o mejorar resultados institucionales.			x		Emitir directrices, políticas y lineamientos a los titulares de las áreas.	Directrices, políticas y lineamientos emitidos Resoluciones de Gerencia suscritas	Macroprocesos y procesos del SIG Clientes Actores externo e interno
Gobierno Nacional Asamblea Nacional de la República del Ecuador Clientes internos externos EEQ	Decretos Ejecutivos Leyes expedidas, codificadas, reformadas o derogadas) Requerimientos clientes internos externos EEQ		x			Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Empresa. Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativa aplicable, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio.	Procesos judiciales iniciados, continuados, desistidos y transigidos	Macroprocesos y procesos del SIG Clientes Actores externo e interno
Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables - MERNNR Agencia de Regulación y Control de Electricidad - ARCONEL Directorio Empresa Eléctrica Quito Macroprocesos y procesos del Sistema Integrado de Gestión	Actas de Directorio - Resoluciones de Directorio Informes de gestión			x		Revisar y formalizar los planes institucionales.	Planes institucionales formalizados Actas de Directorio	Directorio Empresa Eléctrica Quito Macroprocesos y procesos del SIG Clientes Actores externo e interno
Directorio Empresa Eléctrica Quito	Políticas y metas para la Empresa Requerimientos para presentación de informes				x	Informar al Directorio trimestralmente o cuando sea solicitado por éste,	Memorias anuales de la empresa pública Estados financieros Informe mensual de GPR Informe de gestión Informe cumplimiento LOTAIP	Directorio Empresa Eléctrica Quito Macroprocesos y procesos del SIG Clientes Actores externo e interno

Proceso Gestión Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo	Matrices de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo y Plan de Emergencia					x	x	Gestionar el cumplimiento de los controles operacionales definidos en las matrices de riesgos de la Seguridad y Salud en el trabajo y los planes de emergencia aplicables al sitio.	Informes de incidentes y accidentes	Proceso Gestión Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo
Proceso Procuraduría, Proceso Sistema Integrado de Gestión, Proceso Gestión Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo y Proceso Gestión Antisoborno Partes interesadas	Normativa, Contexto, Peligros y Riesgos de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Procedimientos, Instructivos, Políticas y demás información documentada del sistema integrado de gestión					x	x	Gestionar riesgos y oportunidades del proceso en materia de calidad, seguridad y salud y gestión antisoborno, promoviendo el pensamiento basado en riesgos	Matrices de riesgos y oportunidades actualizadas	Proceso Gestión Integrado de Gestión, Proceso Gestión Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo y Proceso Gestión Antisoborno
Entidades de Gobierno, Macroprocesos y Procesos de la EEQ	Marco legal vigente, políticas, procedimientos, instructivos y demás información documentada del sistema integrado de gestión					x		Cumplir y hacer cumplir con las políticas, procedimientos y controles en gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo y antisoborno definidas por la Empresa para el proceso	Informes	Proceso Gestión Integrado de Gestión Proceso Gestión Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo Proceso Gestión Antisoborno
Proceso Planificación de la Expansión del Sistema Eléctrico de Potencia, Proceso Planificación y Seguimiento Institucional, Proceso Sistema Integrado de Gestión, Proceso Gestión Integral de Seguridad Industrial, Proceso de Procuraduría, Proceso Gestión de Comunicación Social, Proceso Gestión de Desarrollo Sostenible.	Informes de incidentes y accidente en seguridad y Salud en el Trabajo Matrices de riesgos y oportunidades actualizadas						x	Disponer el desarrollar de proyectos y planes de mejoramiento	Informes de gestión Planes de Acción	Proceso Gestión Integrado de Gestión Proceso Gestión Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo Proceso Gestión Antisoborno
Directorio Empresa Eléctrica Quito Macroprocesos y procesos del Sistema Integrado de Gestión	Políticas y metas para la Empresa Directrices y resoluciones para control y seguimiento del desempeño empresarial Memorias anuales de la empresa pública Estados financieros Informe mensual de GPR Informe de gestión Informe cumplimiento LOTAIP					x		Realizar control y seguimiento del desempeño empresarial	Directrices y resoluciones formalizadas que permitan el mejoramiento del desempeño de la EEQ.	Macroprocesos y procesos del SIG Clientes Actores externo e interno

RECURSOS (Información referencial)

PERSONAL	FINANCIEROS	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGIA
Gerente General	Presupuesto Anual aprobado para el área	Oficinas EEQ	Computadores; Impresoras; copiadora, Teléfonos, Fax	Sistemas informáticos de la EEQ GPR

INDICADORES

Información disponible Herramienta Gobierno por Resultados-GPR

OBJETIVO	META (aaaa)	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	UMBRALES	TIPO DE INDICADOR
Incrementar la calidad del servicio público de electricidad en el área de servicio de la EEQ	Ver GPR	Porcentaje de reconexiones del servicio	PRS=Porcentaje de reconexiones de servicio Rse=Número de reconexiones efectuados, dentro de los plazos establecidos en la regulación de reclamos, en el mes n y mes n-1, cuando corresponda Req=Número de reconexiones requeridos en el mes n y mes n-1, cuando corresponda Aquellas reconexiones requeridas en el mes n cuya resolución concluya en el mes n+1, considerando los términos máximos establecidos en la regulación de atención a reclamos, no serán considerados para el cálculo del PRS del mes n; sin embargo, deberán ser considerados para el cálculo del índice en el mes n+1.	Mensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Índice de mediciones que cumplen con variaciones de voltaje admitidas con respecto al valor nominal	$PRS = \frac{\text{Numero de reconexiones efectuados dentro de los plazos establecidos}}{\text{NUMERADOR: ((Sumatoria de mediciones en MV que cumplen Regulación/ Sumatoria de mediciones en MV realizadas) + (Sumatoria de mediciones en BV urbano que cumplen Regulación/ DENOMINADOR: Sumatoria de mediciones en BV urbano realizadas) + (Sumatoria de mediciones en BV rural que cumplen Regulación/ Sumatoria de mediciones en BV rural realizadas))}/3}$	Mensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Frecuencia Media de Interrupción (FMik)	NUMERADOR:(kVA nominales fuera de servicio en el sistema de distribución debido a la interrupción) DENOMINADOR (kVA nominales instalados en la red o alimentador registrados en el instante de la interrupción) (REGULACIÓN ARCONEL 005-2018)	Mensual	Gerente General	Menor o igual 100% Entre 100% y 115% Mayor o igual a 115%	Eficacia

	Ver GPR	Tiempo Total de Interrupción (TTIk)	NUMERADOR:(kVA nominales fuera de servicio en el sistema de distribución debido a la interrupción x Tiempo de duración de la interrupción en horas.) DENOMINADOR (kVA nominales instalados en la red o alimentador registrados en el instante de la interrupción)	Mensual	Gerente General	Menor o igual 100% Entre 100% y 115% Mayor o igual a 115%	Eficacia
Incrementar la eficiencia del servicio eléctrico en la producción, distribución y comercialización de la electricidad en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito	Ver GPR	Porcentaje de Pérdidas Totales de Energía	Porcentaje de Pérdidas Totales= Porcentaje de Pérdidas Técnicas + Porcentaje de Pérdidas No Técnicas	Mensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Porcentaje de recaudación por venta de energía	Sumatoria de los valores recaudados en los últimos doce meses incluido el mes de análisis / Sumatoria de valores facturados en los últimos doce meses incluido el mes de análisis	Mensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
Reducir los impactos socio ambientales de la EEQ.	Ver GPR	Porcentaje de residuos peligrosos procesados	Desechos procesados / Desechos entregados al Gestor Ambiental	Trimestral	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficiencia
	Ver GPR	Porcentaje de ejecución del Plan de Manejo Ambiental/ o Guía de buenas prácticas ambientales	Medidas Cumplidas por PMA o Guía de Buenas Prácticas / Medidas Propuestas por PMA o Guía de Buenas Prácticas	Semestral	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficiencia
Incrementar la eficacia en la atención al crecimiento de la demanda de energía en el área de servicio de la EEQ.	Ver GPR	Porcentaje de atención a nuevos suministros	ANS= Porcentaje de atención a nuevos suministros en los plazos máximos establecidos en regulación. Sa= Número de nuevos suministros atendidos dentro de los plazos máximos establecidos en regulación. Ns= Número total de solicitudes de nuevos suministros. Se incluyen todos los nuevos suministros en BV, MV y AV. ANS = (Número de nuevos suministros atendidos dentro de los plazos establecidos / Número total de solicitudes de nuevos suministros) * 100%	Mensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Porcentaje de cobertura del servicio de Energía Eléctrica	Población electrificada / Población total	Semestral	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Factor de disponibilidad de Centrales de Generación	Factor disponibilidad C/G = Factor disponibilidad C/H * (relación entre potencia efectiva centrales hidroeléctricas / potencia efectiva total) + Factor disponibilidad C/T * (relación entre potencia efectiva centrales térmicas / potencia efectiva total)	Mensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Porcentaje de avance del Plan de Expansión del Proceso de Distribución	[Sumatoria (Avance real de cada proyecto*Peso de cada proyecto)]	Trimestral	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
Incrementar la eficiencia institucional de la EEQ.	Ver GPR	Índice de eficacia de control y seguimiento de las acciones de mejoramiento del SGC	(Acciones correctivas + Acciones preventivas eficaces) / (Acciones correctivas + Acciones preventivas declaradas)	Trimestral	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Índice de cumplimiento de metas	Indicadores en estado verde/Total de Indicadores	Mensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Porcentaje de evolución del cumplimiento de la LOTAIP	Porcentaje de cumplimiento de la auto evaluación	Mensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Porcentaje de resultado de encuestas de valores institucionales	Porcentaje de valores de los colaboradores	Semestral	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Porcentaje de Atención de requerimientos en Segundo Nivel oportunamente	ASN (Atención Segundo Nivel) = (Solicitudes atendidas en segundo nivel en máx.. 48 horas / solicitudes programadas para segundo nivel)	Mensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Porcentaje de Abordaje comunicacional	Abordaje Ejecutado / Abordaje Programado	Semestral	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficiencia
	Ver GPR	Porcentaje de instrumentos legales atendidos en los plazos máximos fijados en la Ley	Total de trámites atendidos en los plazos máximos fijados por la Ley / Total de trámites externos atendidos	Bimensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia

	Ver GPR	EFIC: Porcentaje de optimización Cero papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux	NUMERADOR: Número total de documentos firmados electrónicamente en el sistema Quipux / DENOMINADOR: Número total de documentos generados en el sistema Quipux.	Mensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficiencia
	Ver GPR	EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	(Sumatoria de calificación de preguntas / número de preguntas) x10/100	Semestral	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficiencia
	Ver GPR	EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional.	NUMERADOR: Número de actividades de los planes de acción cumplidas/ DENOMINADOR: Total de actividades en los planes de acción programados.	Trimestral	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficiencia
Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la EEQ.	Ver GPR	FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria Gasto Corriente	NUMERADOR: Monto devengado (gasto corriente) en el periodo de medición / DENOMINADOR: Monto codificado en el periodo de medición.	Mensual	Gerente General	Menor o igual a 10% Entre 10% y 15% Mayor o igual a 15%	Eficacia
	Ver GPR	Porcentaje de ejecución presupuestaria	NUMERADOR: Presupuesto devengado (gasto corriente e inversión) en el periodo de medición /DENOMINADOR: Presupuesto codificado en el periodo de medición.	Mensual	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
Incrementar el desarrollo del talento humano de la EEQ.	Ver GPR	TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	NUMERADOR: Número de servidores públicos con discapacidades / DENOMINADOR: Total de servidores públicos en la institución.	Trimestral	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficacia
	Ver GPR	Porcentaje de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional	Número de servidores capacitados en el periodo / Número de servidores planificados en el Plan de Capacitación del periodo	Trimestral	Gerente General	Mayor o igual 100% Entre 100% y 85% Menor o igual a 85%	Eficiencia
ELABORADO			REVISADO			APROBADO	
Nombre:	Mgs. Marco Herrera		Nombre:	Ing. Esteban Casares		Nombre:	Mgs. Jaime Bucheli
Cargo:	Jefe Departamento Sistema Gestión de Calidad		Cargo:	Gerente de Planificación		Cargo:	Gerente General
Fecha:			Fecha:			Fecha:	
Firmado digitalmente:	(La firma consta en documento original)		Firmado digitalmente:	(La firma consta en documento original)		Firmado digitalmente:	(La firma consta en documento original)
Nombre:	Mgs. Mario Lasso		Nombre:	Mgs. Isabel Santacruz			
Cargo:	Analista 1		Cargo:	Directora Desarrollo Organizacional			
Fecha:			Fecha:				
Firmado digitalmente:	(La firma consta en documento original)		Firmado digitalmente:	(La firma consta en documento original)			

HISTORIAL DE MODIFICACIONES					
# VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO (Nombre y cargo)	REVISADO (Nombre y cargo)	APROBADO (Nombre y cargo)	FECHA APROBACIÓN
04	Esta de matriz de caracterización reemplaza a las del Proceso Global Suministro de	Ing. Mario Cruz	Ec. Justo Tobar	Ing. Iván Velástegui	2011-05-31
05	Revisión integral y actualización de acuerdo con la información de los subprocesos, y relacionar los indicadores con el GPR.	Ing. María Judith Villegas Directora Desarrollo Organizacional	Ec. Justo Tobar Gerente de Planificación	Ing. Fernando Gómez Gerente General	2015-11-24
06	Revisión integral de la matriz de acuerdo con los requisitos de la Norma 9001 y Gestión de Riesgos.	Mgs. Marco Herrera Jefe Departamento Sistema Gestión de Calidad Mgs. Mario Lasso Analista Departamento Desarrollo Organizacional	Ing. Esteban Casares Gerente de Planificación Mgs. Isabel Santacruz Directora Desarrollo Organizacional	Mgs. Jaime Bucheli GERENTE GENERAL	Ver Tarjeta de Créditos

Abreviatura	Descripción
SIG	Sistema Integrado de Gestión
GPR	Gobierno por Resultados
LOTAIP	Ley Orgánica de Transparencia