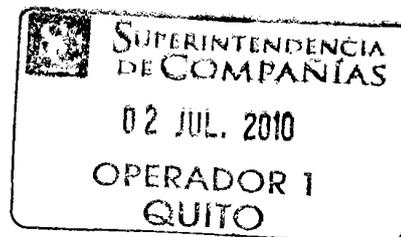




EMPRESA  
ELÉCTRICA  
QUITO S.A.

476



**EMPRESA ELÉCTRICA "QUITO" S.A.**

**INFORME DE LA GESTIÓN 2009**



## INDICE

|  |       |
|--|-------|
| 1. INTRODUCCIÓN  | 1     |
| 2. ACCIONISTAS   | 1-2   |
| 3. OPERACIÓN DEL SISTEMA ELECTRICO                                 | 2     |
| 3.1 Área de Servicio   | 2     |
| 3.2 Demanda máxima   | 3     |
| 3.3 Energía disponible   | 3-5   |
| 3.4 Sistema de Subtransmisión y Subestaciones                      | 5     |
| 3.5 Abonados   | 5-6   |
| 3.6 Energía Facturada  | 6     |
| 4. EXPANSIÓN DEL SISTEMA   | 6-9   |
| 5. CONTROL Y REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA                      | 9-10  |
| 6. RESULTADOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS                           | 11    |
| 6.1 ANALISIS DEL ESTADO DE RESULTADOS                              | 12-14 |
| 6.2 ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS                            | 14-16 |
| 6.3 ANALISIS COMPARATIVO DE LOS PRICIPALES INDICADORES FINANCIEROS | 17-24 |
| 6.4 POLÍTICAS APLICADAS  | 24    |
| 6.5 EVENTOS REPRESENTATIVOS:                                       | 25-26 |
| 7. RESULTADOS DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN                  | 26-27 |
| 7.1 CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y MERCADO                             | 28-31 |
| 7.2 GESTION POR PROCESOS   | 31-34 |
| 7.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE LA CIER – 2009                    | 35-36 |
| 8. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN                        | 37    |
| 8.1 Contratación de servicios mediante precios unitarios           | 37    |
| 8.2 Energizaciones de redes nuevas con Contratistas                | 37    |
| 8.3 Seguimiento y control de los programas FERUM                   | 37-38 |
| 8.4 Construcción de Redes y Alumbrado Público                      | 38    |
| 8.5 Implementación del sistema SCADA- Contrato tercer año          | 38-39 |
| 8.6 Ahorro energético en Alumbrado Público                         | 39    |
| 8.7 Compromiso con el Pacto Mundial y Medio Ambiente.              | 39-40 |
| 8.8 Tiempos de Ejecución de Proyectos                              | 40-41 |
| 8.9 Incremento de luminarias                                       | 41    |
| 8.10 OPERATIVIDAD DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN                      | 41-45 |
| 9. OTRAS ACCIONES  | 45    |
| 9.1 Responsabilidad social   | 45    |
| 9.2 FONAG  | 46    |
| 9.3 Evaluación del Plan Estratégico                                | 46-47 |
| 10. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD                                  | 48    |
| 10.1 PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD 2009                            | 48    |
| 10.2 PROGRAMA MAPEO Y DIAGRAMACIÓN DEL PROCESOS DEL SGC            | 48-49 |
| 10.3 INFORMACIÓN PARA OTRAS EMPRESAS                               | 49    |
| 10.4 IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5s                                      | 49    |
| 10.5 SISTEMA INFORMÁTICO DEL SGC                                   | 50    |
| CONCLUSIONES   | 50-51 |



# **EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.**

## **INFORME DE LA GESTIÓN 2009**

### **1. INTRODUCCIÓN**

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos de la Empresa Eléctrica "Quito" S.A., me permito presentar a consideración de los señores Accionistas y Directores de la Empresa, el informe de actividades correspondiente al período comprendido entre enero y diciembre de 2009. Gestión que ha estado a cargo del Ing. Carlos Andrade como Gerente General hasta inicios de diciembre del año antes indicado. La documentación y comentarios que se presentan han sido elaborados por la División de Planificación y Control de Gestión de la Empresa.

El presente informe pretende dar una visión general del desarrollo y comportamiento de las actividades técnico-administrativas, financieras y de suministro de energía eléctrica de la Empresa Eléctrica "Quito" S.A., durante el año 2009, período en el cual el Sector Eléctrico ha estado sujeto a problemas financieros y de abastecimiento de energía en el último bimestre.

Se puede anotar que en el año 2009 la Empresa ha logrado avanzar hacia la consolidación de un modelo institucional. Esta organización ha soportado la rigurosa aplicación del Plan Estratégico institucional vigente, que tiene como meta desarrollar un servicio de calidad, a precios adecuados, atención cálida, rápida y eficaz, así como información oportuna y transparente, basado en los siguientes objetivos rectores: finanzas sanas; clientes satisfechos; rendición de cuentas y auditoría social; disponer de energía suficiente y sustentable, uso y desarrollo de tecnología de punta; gestión profesional, recurso humano capacitado, comprometido y motivado

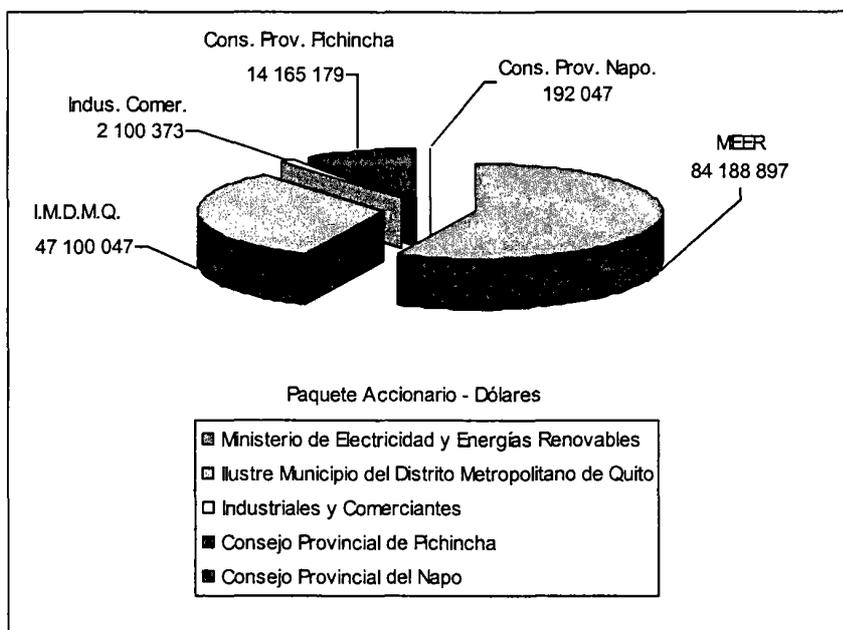
Estos objetivos institucionales pretenden, en lo posible, satisfacer las exigencias de los 809 400 clientes que están ubicados dentro del área de concesión, que representan 55 200 más que en el 2008 y que exigen trabajar en la mejora continua. Durante el 2009 se ha mantenido la decisión de modernizar la institución, de hacerla más eficiente y eficaz para satisfacción propia y de los usuarios.

### **2. ACCIONISTAS**

En el mes de diciembre de 2009, el Fondo de Solidaridad transfirió sus acciones a favor del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable en la cual la integración del capital fue la siguiente:

### Cuadro de Integración de Capital de la E.E.Q. S.A.

| ACCIONISTAS   | Acciones Ordinarias | 5% Adicional Acciones Preferidas | Total              | %             |
|---|---------------------|----------------------------------|--------------------|---------------|
| Ministerio de Electricidad y Energías Renovables      | 84 188 897          |                                  | 84 188 897         | <b>56,98%</b> |
| Ilustre Municipio del Distrito Metropolitano de Quito | 45 372 137          | 1 727 910                        | 47 100 047         | <b>31,88%</b> |
| Industriales y Comerciantes                           | 2 100 373           |                                  | 2 100 373          | <b>1,42%</b>  |
| Consejo Provincial de Pichincha                       | 14 165 179          |                                  | 14 165 179         | <b>9,59%</b>  |
| Consejo Provincial del Napo                           | 192 047             |                                  | 192 047            | <b>0,13%</b>  |
| <b>Total</b>  | <b>146 018 633</b>  | <b>1 727 910</b>                 | <b>147 746 543</b> | <b>100%</b>   |



## 3. OPERACIÓN DEL SISTEMA ELECTRICO

### 3.1 Área de Servicio

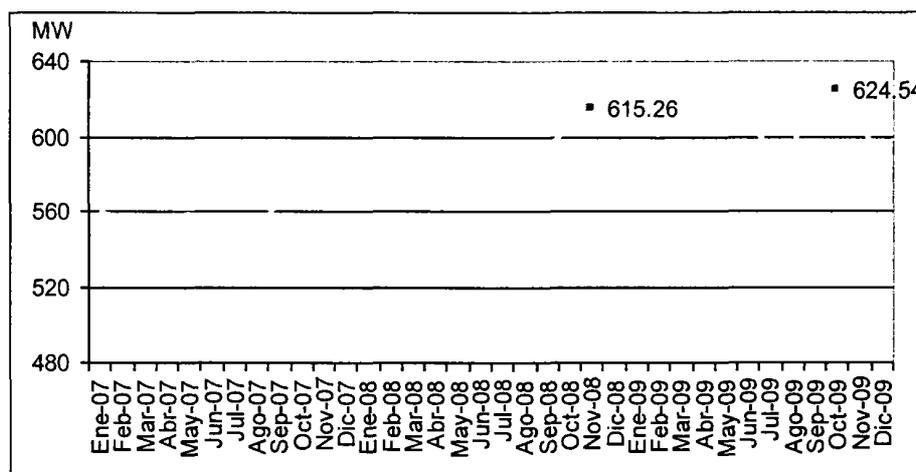
El área de servicio de la Empresa Eléctrica "Quito" S.A. es de 14 971 km<sup>2</sup>, incluyen los cantones: Quito, Mejía, Rumiñahui, San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado, parte de Puerto Quito, los sectores rurales Ascázubi, Cusubamba, Otón, Cangahua, y Cagahuapungo de Cayambe, en la provincia de Pichincha; el cantón Quijos y el Chaco en la provincia Napo; los sectores rurales: La comuna de Pastocalle, Tinopamba. La isla, Cuchuco y San Bartolomé en la provincia de Cotopaxi; los sectores rurales: Ganaderos



Orenses, Los Andes y el Mirador de Cocanigua en la provincia los Tsáchilas correspondiente al área de concesión otorgada por el CONELEC.

### 3.2 Demanda máxima

La demanda máxima del año 2009 fue de 624.54 MW de potencia, registrada en octubre, demanda que comparada con la presentada en 2008 que fue de 615.26 MW, representa un incremento del 1.5%.



Mención especial merece la emergencia eléctrica que tuvo que efectuar la EEQ S.A. en los meses de noviembre y diciembre, derivados de la incapacidad del sistema de generación para abastecer la demanda, debido a un extremo estiaje presentado en los caudales que abastecen las centrales hidroeléctricas. Lo cual obligó a los racionamientos en el suministro de energía en el área de concesión.

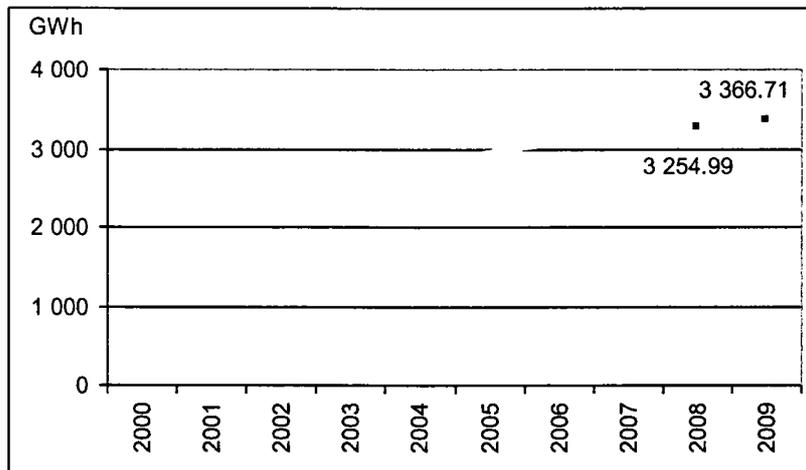
Los racionamientos por la crisis energética se estimaron en 18.2 y 21.1 millones de Kwh en los meses de noviembre y diciembre respectivamente, lo cual representó un promedio de cortes del orden del 7% de la demanda de energía.

El Ejecutivo amparado en el Estado de Excepción Eléctrica expidió el decreto N.242 mediante el cual estableció una compensación económica en beneficio de los consumidores residenciales, comerciales y pequeños industriales cuyo monto en estos dos meses fue de 3.55 millones de dólares.

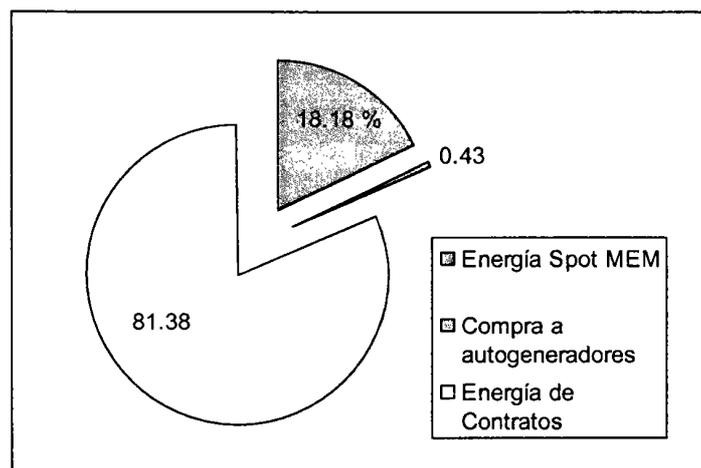
### 3.3 Energía disponible

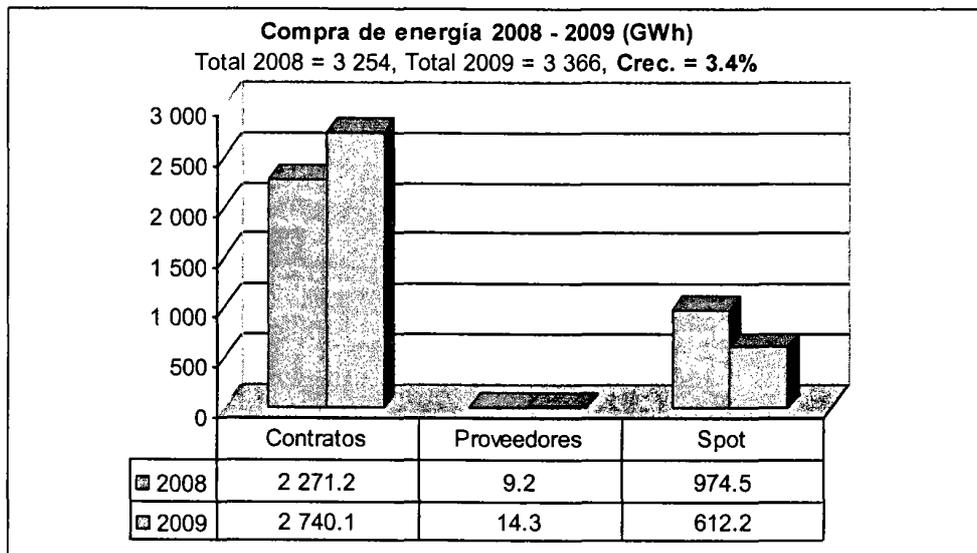
Para atender su mercado, la Empresa en el año 2009 compró 3 366.71 GWh de energía que, comparados con los 3 254.99 GWh comprados el 2008, representan un incremento del 3.4 %.





El abastecimiento de la energía se lo hizo a través de la compra mediante: Contratos a Plazo con 2 740.07 GWh, a proveedores privados como HCJB, La Calera, EMAAP-Q y otros por 14.31 GWh y en el mercado ocasional 612.19 GWh.



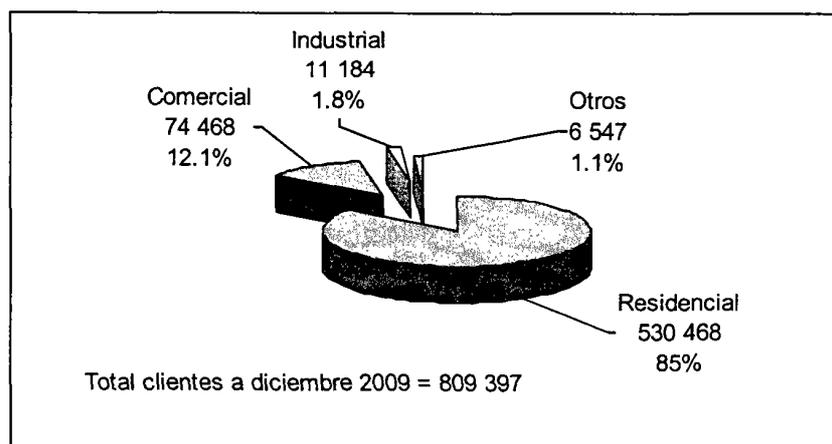


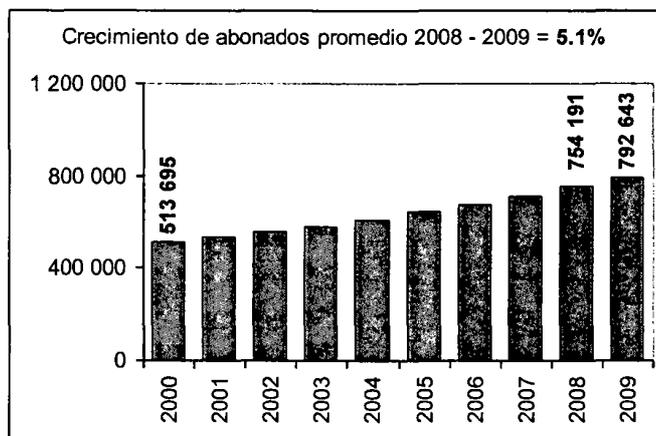
### 3.4 Sistema de Subtransmisión y Subestaciones

El Sistema de Transmisión y Subtransmisión de la EEQ al 31 de diciembre de 2009 contó con 211.5 km de líneas de 46 KV y de 56.1 km de líneas a 138 KV que alimentan a 35 subestaciones de distribución, con una capacidad instalada de 757.75 MVA, suficientes para atender la demanda de 624.54 MW.

### 3.5 Abonados

Al 31 de diciembre de 2009, la clientela de la Empresa fue de 809 397 abonados, cuya distribución porcentual es:

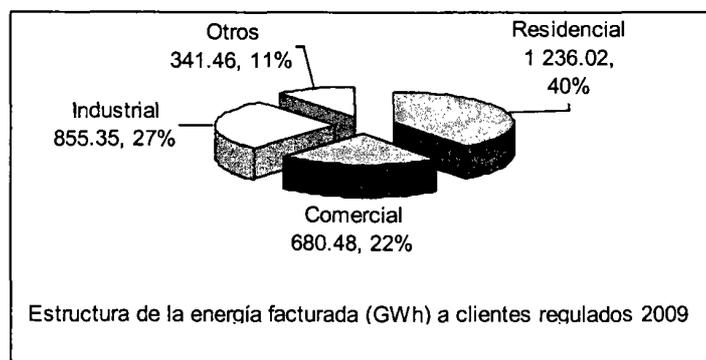




El crecimiento del número de abonados promedio en el período 2008 – 2009, fue del 5.1 % anual.

### 3.6 Energía Facturada

La energía facturada a clientes regulados en el 2009 alcanzó los 3 113.3 GWh con un incremento del 5.8% con relación a 2008.



## 4. EXPANSIÓN DEL SISTEMA

De acuerdo con el Plan de Expansión de Obras 2009 – 2020 y al Plan Operativo 2009, se ejecutaron una serie de obras que permitieron mantener el servicio en las mejores condiciones tanto a los usuarios actuales. Sin embargo, la no concreción de las fuentes de financiamiento, limitan la ejecución de una serie de proyectos programados.

El Presupuesto de inversiones a diciembre del 2009 presenta una ejecución de US\$ 41.1 millones lo que representa un 53.6% del total de obras programadas de talladas en el siguiente cuadro.

## OBRAS 2009

En dólares

| ETAPA FUNCIONAL  | PRESUPUESTO<br>2009 | EJECUTADOS       |              |
|--|---------------------|------------------|--------------|
|  |                     | AVANCE           | % EJECUC     |
| <b>GENERACION HIDRAULICA</b>   |                     |                  |              |
| C. Cumbayá - Adq. 4 reguladores velocidad                                  | 270.000             | 16.800           | 6,22         |
| C. Cumbayá - Adq equipos automatización                                    | 500.000             | 627.394          | 125,48       |
| C. Oyacahi - Adq e instalación nueva unidad                                | 130.000             | 0                | 0,00         |
| Obras Hidráulicas junto al trasvase junto al río Machángara central Nayón. | 275.000             | 0                | 0,00         |
| Modernización del sistema Hidráulico Guangopolo.                           | 155.000             | 0                | 0,00         |
| <b>TOTAL GENERACION HIDRAULICA</b>   | <b>1.330.000</b>    | <b>644.194</b>   | <b>48,44</b> |
| <b>GENERACION A COMBUSTIBLE</b>  |                     |                  |              |
| C. Térmica Gualberto Hernández - Automatización                            | 2009                | AVANCE           | % EJECUC     |
| C. Térmica Gualberto Hernández - Calderos de gases                         | 300.000             | 48.583           | 16,19        |
| <b>TOTAL GENERACION A COMBUSTIBLE</b>                                      | <b>650.000</b>      | <b>48.583</b>    | <b>7,47</b>  |
| <b>TRANSMISION Y SUBTRANSMISION</b>  |                     |                  |              |
| S/E Varias Subestaciones   | 203.320             | 48.429           | 23,82        |
| S/E: 2, 10N, 11, Ñaquito, 19, Sta Rosa y Tumbaco                           | 115.523             | 0                | 0,00         |
| S/E Alangasí   | 1.450.000           | 1.309.118        | 90,28        |
| S/E Chilibulo.   | 1.700.000           | 1.102.081        | 64,83        |
| S/E Chilibulo y Zábiza,  | 1.408.000           | 211.105          | 14,99        |
| S/E Epiclachima y No 7   | 150.000             | 12.476           | 8,32         |
| S/E Varias Subestaciones   | 323.000             | 103.958          | 32,19        |
| S/E Zábiza   | 1.226.203           | 308.559          | 25,16        |
| S/E Conocoto   | 160.000             | 93.399           | 58,37        |
| S/E Tababela   | 650.000             | 531.143          | 81,71        |
| S/E: Conocoto, Tababela, Alangasí, Chilibulo y Zábiza.                     | 141.810             | 107.584          | 75,86        |
| S/E Recuperadora - EMAAP   | 550.000             | 0                | 0,00         |
| L/T 138 KV a S/E Tababela  | 1.200.000           | 255.120          | 21,26        |
| L/T 138 KV a S/E Chilibulo   | 60.000              | 0                | 0,00         |
| L/T S/E Baeza-Quijos-Recuperadora-Inga                                     | 190.000             | 13.715           | 7,22         |
| L/T 19 - Los Bancos  | 2.360.453           | 431.736          | 18,29        |
| <b>TOTAL TRANSMISION Y SUBTRANSMISION</b>                                  | <b>11.888.309</b>   | <b>4.528.424</b> | <b>38,09</b> |
| <b>DISTRIBUCION</b>  |                     |                  |              |
| Reubicación Redes Área Urbana  | 331.881             | 261.024          | 78,65        |
| Cambio postería Zonas del Área Rural                                       | 114.440             | 38.166           | 33,35        |
| Adecuación de redes - Cambio postes  | 122.457             | 198.080          | 161,75       |
| Celdas de seccionamiento en MT,  | 362.431             | 13.661           | 3,77         |
| Aporte para redes, compra de transformadores                               | 205.438             | 51.498           | 25,07        |
| Cambio luminarias mercurio a sodio   | 1.054.566           | 665.326          | 63,09        |
| Alumbrado Publico, mejoramiento de niveles de iluminación                  | 1.130.160           | 717.518          | 63,49        |



|  |                    |                   |              |
|--|--------------------|-------------------|--------------|
| Mejorar y modernizar el equipamiento del laboratorio de transformadores      | 291.154            | 205.492           | 70,58        |
| Extensión de redes de MT, BT, Alumbrado Público y otros                      | 740.973            | 599.104           | 80,85        |
| Construcción de Redes - Empresa  | 381.000            | 676.679           | 177,61       |
| <b>DISTRIBUCION</b>  | <b>PRESUPUESTO</b> | <b>EJECUTADOS</b> |              |
| Construcción de Redes - Usuarios   | 2.380.000          | 1.739.238         | 73,08        |
| Programa Electrificación Rural Gobierno Nacional FERUM 2008                  | 8.250.185          | 10.256.299        | 124,32       |
| Programa Electrificación Rural Gobierno Nacional FERUM 2009                  | 13.814.164         | 2.643.730         | 19,14        |
| Construcción de Redes - Gobierno Nacional                                    | 2.802.901          | 429.860           | 15,34        |
| Construcción de Redes - Usuarios - Empresa                                   | 342.867            | 226.984           | 66,20        |
| Redes de Distribución - Municipio de Quito                                   | 1.347.536          | 1.159.992         | 86,08        |
| Sistema SCADA. Centro Distribución   | 932.855            | 318.378           | 34,13        |
| <b>TOTAL DISTRIBUCION</b>  | <b>34.605.008</b>  | <b>20.201.028</b> | <b>58,38</b> |
| <b>INSTALACION SERVICIO ABONADOS</b>   |                    |                   |              |
| Instalación 26 000 servicios nuevos Z. Urbana                                | 6.498.000          | 4.897.497         | 75,37        |
| Instalación de 14 374 S. Nuevos Z. Rural                                     | 3.860.000          | 3.099.844         | 80,31        |
| Instalación de 180 servicios nuevos C. Especiales                            | 182.000            | 119.868           | 65,86        |
| Instalación Sistema Telemedición C. Especiales Grupo 1                       | 194.344            | 133.847           | 68,87        |
| Instalación Sistema Telemedición C. Especiales G2                            | 500.000            | 63.737            | 12,75        |
| Reducción y Control de Pérdidas Comerciales                                  | 3.000.000          | 2.529.882         | 84,33        |
| Modernización instalaciones 8400 Servicios Z. Rural                          | 1.000.000          | 949.830           | 94,98        |
| Cambio medidores electromecánicos a electrónicos (500 usuarios)              | 260.000            | 247.018           | 95,01        |
| Modernización instalaciones 12 900 Servicios Z. Urbana                       | 1.600.000          | 1.265.226         | 79,08        |
| <b>TOTAL INSTALACION SERVICIO ABONADOS</b>                                   | <b>17.094.344</b>  | <b>13.306.749</b> | <b>77,84</b> |
| <b>DIVERSAS</b>  |                    |                   |              |
| Renovación Tecnológica Equipos de TI   | 904.467            | 340.234           | 37,62        |
| Desarrollo Sistema ERP- Software Libre                                       | 340.000            | 0                 | 0,00         |
| Proyecto Datamart y CRM Atención Clientes                                    | 17.575             | 17.575            | 100,00       |
| Homologación Informática con municipios GIS                                  | 68.120             | 1.133             | 1,66         |
| Inventarios y avalúos de bienes EEQ.S.A.                                     | 136.241            | 1.344             | 0,99         |
| Proyecto Conectividad Redes EEQ.S.A.   | 613.085            | 450.214           | 73,43        |
| Proyecto GIS - otros   | 108.992            | 0                 | 0,00         |
| Implementación Aplicaciones Móviles  | 50.000             | 0                 | 0,00         |
| Recaudación Línea Centros Autorizados CAR                                    | 14.000             | 0                 | 0,00         |
| Sistema Información Geográfica Rutas Lecturas                                | 55.500             | 66.357            | 119,56       |
| Proyecto consultoría Redes de MT   | 150.000            | 0                 | 0,00         |
| Adquisición software operación sistemas eléctricos, análisis precios etc.    | 50.000             | 0                 | 0,00         |
| Construcción escaleras escape edificio matriz, red contra incendios y otros. | 80.000             | 0                 | 0,00         |
| Centro Pedagógico 1ra Etapa  | 600.000            | 1.000             | 0,17         |
| <b>TOTAL DIVERSAS</b>  | <b>3.187.980</b>   | <b>877.857</b>    | <b>27,54</b> |
| <b>EQUIPOS</b>   | <b>7.796.650</b>   | <b>1.479.388</b>  | <b>18,97</b> |
|  | <b>76.552.291</b>  | <b>41.086.222</b> | <b>53,67</b> |



A continuación se muestra el incremento de las instalaciones generales efectuadas en el 2009 en relación con el año 2008

| Información                       | Unidad | Real Dic-08 | Real Dic-09 | Incremento |
|-----------------------------------|--------|-------------|-------------|------------|
| Circuitos Primarios o Primarios   | km     | 6.639       | 6.767       | 128        |
| Transformadores de distribución   | #      | 29.873      | 31.317      | 1.444      |
| Transformadores de distribución   | MVA    | 1.898       | 1.979       | 81         |
| Redes Secundarias                 | km     | 6.149       | 6.300       | 151        |
| Luminarias                        | #      | 174.162     | 186.871     | 12.709     |
| Luminarias                        | Kw.    | 25.122      | 26.862      | 1.741      |
| Acometidas                        | #      | 402.907     | 410.591     | 7.684      |
| Equipos de Medición para clientes | #      | 741.808     | 795.650     | 53.842     |
| clientes incorporados             | #      | 751.494     | 808.451     | 56.958     |

## 5. CONTROL Y REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA

La Empresa Eléctrica Quito S.A., dentro de sus políticas institucionales, tiene establecido como una de sus gestiones prioritarias, controlar y reducir las pérdidas de energía tanto Técnicas como No Técnicas, hasta **niveles inferiores** a los admitidos por el organismo regulador CONELEC esto es: 12% de la energía disponible en Distribución como pérdidas totales y 2% de dicha energía como pérdidas No Técnicas. Los índices de pérdidas totales logrados hasta diciembre de 2009, bajo el criterio de **Tasa Anual Media (TAM)** o de Promedio móvil anual, se resumen a continuación:

### Niveles de pérdidas de energía Período de gestión año 2009

| Mes   | Enero 2009 |        |          | Diciembre 2009 |          |      | Reducción Lograda |      |
|---|------------|--------|----------|----------------|----------|------|-------------------|------|
|   | Energía    | MWh    | Pérdidas | MWh            | Pérdidas |      | MWh               | %    |
|   |            |        | MWh      |                | %        | MWh  |                   |      |
| Total Sistema EEQ   | 289 876    | 23 440 | 9.24     | 313 949        | 27 434   | 8.50 | 2 196             | 0.74 |
| <b>Fuentes:</b><br>Consumos de energía (Datamark); Balance de Energía: División Planificación, Índice Sectorizado de Pérdidas Eléctricas (UCPC) |            |        |          |                |          |      |                   |      |

Los indicadores de gestión establecidos, en el Plan Estratégico 2006 – 2010 de la EEQ S.A. en el Proceso de Control de Pérdidas Eléctricas, dentro del Proceso de Comercialización, así como en el Plan Operativo anual de reducción de pérdidas No Técnicas, fijaron la disminución del índice de pérdidas en **0,49** de la Energía total del sistema de la EEQ S.A.

## Resultados

Para lograr estos resultados se ejecutó el plan y programas por la a Unidad de Pérdidas Cuadros N° 2 y 3.

**Cuadro N° 2**

| RESULTADOS NUMÉRICOS DE GESTIÓN DEL PLAN OPERATIVO 2009    |            |           |                |
|--|------------|-----------|----------------|
| DESCRIPCIÓN  | CANTIDAD   |           |                |
|  | PROGRAMADA | EJECUTADA | CUMPLIMIENTO % |
| • Revisión de instalaciones                                |            |           |                |
| • De facturación <b>masiva</b>                             | 170400     | 194254    | 114            |
| • De servicios <b>especiales</b>                           | 2050       | 2178      | 106            |
| • Cambio de medidores dañados y obsoletos (1)              | 18000      | 4944      | 28             |
| • Control de transformadores mediante <b>registradores</b> | 475        | 349       | 74             |
| • Barrios carenciados (matriculación de usuarios)          | 600        | 65        | 11             |
| • Revisión de instalaciones en tableros multimedidores     | 1000       | 1600      | 160            |
| • Reposición de cajas distribuidoras y tapas               | 4300       | 2325      | 54             |

**Cuadro N° 3**

| RESULTADOS DE GESTIÓN DE INGRESOS ECONÓMICOS, CON MOTIVO DE REGULARIZACIONES ADMINISTRATIVAS |                |                |                      |
|--|----------------|----------------|----------------------|
| DESCRIPCIÓN  | CANTIDAD       |                |                      |
|  | PROGRAMADA     | EJECUTADA      | PORCENTAJE LOGRADO % |
| • Novedades detectadas al servicio   |                |                |                      |
| • De facturación <b>masiva</b>   | 12684          | 5238           | 42 (*)               |
| • De servicios <b>especiales</b>   | 102            | 23             | 23(*)                |
| • Energía refacturada con motivo de novedades al servicio. Mwh/año                           | 15560          | 7382           | 48(*)                |
| • Energía incorporada a la facturación con motivo de regularización Mwh/año                  | 1295           | 852            | 66 (*)               |
| • Costo del Plan operativo 2009 (USD)  |                |                |                      |
| • Mano Obra (contratistas)   | 2455000        | 2314000        |                      |
| • Equipos y materiales   | 600687         | 209186         |                      |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3055687</b> | <b>2523186</b> | <b>83</b>            |



## **6. RESULTADOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2009**

La cuantificación del desarrollo y cumplimiento de las actividades ejecutadas por la Empresa para la prestación del servicio de energía eléctrica a sus abonados, en el área de concesión, traducidas en transacciones financieras agrupadas y condensadas se presentan y reflejan en los estados financieros de cada Ejercicio Económico, así y en lo relativo al ejercicio económico 2009, se obtuvieron los resultados a continuación expuestos comparados con el período 2008

La Situación Financiera al 31 de diciembre del 2009 registra una utilidad de 1.96 millones de dólares para el año 2009, mientras que a diciembre 2008 el resultado fue de 32.63 millones de dólares lo que demuestra una disminución de la utilidad de 94.00%, como consecuencia del incremento en el costo de compra de energía térmica y de la importación de energía de Colombia y Perú debido a la crisis energética que atravesó el país a fines del 2009.

El resultado positivo se produce básicamente por la contabilización en cuenta de ingresos del reconocimiento de Déficit Tarifario por parte del Estado mediante Decreto No. 487 del 20 de julio de 2007, esta cuenta a diciembre 2009 tiene un saldo acumulado de 14.27 millones de dólares correspondiente a los períodos enero – julio 2008 y enero - julio 2009.



## 6.1 Análisis del estado de resultados

| ESTADO DE RESULTADOS (MILES DE DÓLARES)               | DICIEMBRE 2008    | DICIEMBRE 2009    | VARIACIÓN DICIEMBRE 2008 DICIEMBRE 2009 | VARIACIÓN PORCENTUAL |
|---|-------------------|-------------------|---|----------------------|
| <b>INGRESOS DE OPERACIÓN</b>                          |                   |                   |   |                      |
| VENTA DE ENERGÍA                                      |                   |                   |   |                      |
| VENTA DE ENERGÍA A ABONADOS                           | 230 240,31        | 241 079,44        | 10 839,13                               | 4,71%                |
| VENTA DE ENERGÍA AL MEM                               | 5 283,62          | 31 603,69         | 26 320,08                               | 498,15%              |
| VENTA DE ENERGÍA A GRANDES CONSUMIDORES NO REGULADOS  | 0,00              | 0,00              | 0,00                                    | 100,00               |
| INGRESOS DE OPERACIÓN QUE NO SON POR VENTA DE ENERGÍA | 7 409,76          | 10 815,25         | 3 405,49                                | 45,96%               |
| <b>TOTAL INGRESOS DE OPERACION</b>                    | <b>242 933,68</b> | <b>283 498,39</b> | <b>40 564,70</b>                        | <b>16,70%</b>        |
| <b>COSTO DE VENTAS</b>                                |                   |                   |   |                      |
| COMPRA DE ENERGÍA                                     | 163 183,43        | 184 583,00        | 21 399,56                               | 13,11%               |
| <b>SUMA COSTO DE VENTAS</b>                           | <b>163 183,43</b> | <b>184 583,00</b> | <b>21 399,56</b>                        | <b>13,11%</b>        |
| UTILIDAD (PÉRDIDA) BRUTA EN VENTAS                    | 79 750,25         | 98 915,39         | 19 165,14                               | 24,03%               |
| <b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>                            |                   |                   |   |                      |
| GASTOS DE OPERACIÓN                                   | 81 761,80         | 87 872,48         | 6 110,68                                | 7,47%                |
| DEPRECIACIÓN BIENES E INSTALACIONES                   | 21 367,61         | 23 586,03         | 2 218,42                                | 10,38%               |
| <b>SUMA GASTOS DE OPERACIÓN</b>                       | <b>103 129,41</b> | <b>111 458,51</b> | <b>8 329,10</b>                         | <b>8,08%</b>         |
| UTILIDAD (PÉRDIDA) EN OPERACIÓN                       | -23 379,16        | -12 543,12        | 10 836,03                               | -46,35%              |
| <b>INGRESOS AJENOS A LA OPERACIÓN</b>                 |                   |                   |   |                      |
| INGRESOS AJENOS A LA OPERACIÓN                        | 65 999,86         | 17 149,46         | -48 850,40                              | -74,02%              |
| INGRESOS DE EJERCICIOS ANTERIORES                     | 300,38            | 3 409,12          | 3 108,75                                | 1034,95%             |
| <b>SUMA INGRESOS AJENOS A LA OPERACIÓN</b>            | <b>66 300,24</b>  | <b>20 558,59</b>  | <b>-45 741,65</b>                       | <b>-68,99%</b>       |
| <b>GASTOS AJENOS A LA OPERACIÓN</b>                   |                   |                   |   |                      |
| GASTOS AJENOS A LA OPERACIÓN                          | 949,24            | 1 300,78          | 351,54                                  | 37,03%               |
| GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES                       | 3,72              | 383,82            | 380,11                                  | 10230,57%            |
| GASTOS FINANCIEROS                                    | 2 329,40          | 2 928,36          | 598,96                                  | 25,71%               |
| <b>SUMA GASTOS AJENOS A LA OPERACIÓN</b>              | <b>3 282,36</b>   | <b>4 612,96</b>   | <b>1 330,60</b>                         | <b>40,54%</b>        |
| UTILIDAD AJENA A LA OPERACIÓN                         | 63 017,88         | 15 945,63         | -47 072,26                              | -74,70%              |
| <b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>                         | <b>39 638,73</b>  | <b>3 402,50</b>   | <b>-36 236,22</b>                       | <b>-91,42%</b>       |
| IMPUESTO A LA RENTA                                   | 7 005,27          | 1 445,32          |   |                      |
| <b>UTILIDAD LÍQUIDA</b>                               | <b>32 633,45</b>  | <b>1 957,18</b>   |   |                      |
| UTILIDAD ANTES DE INTERÉS                             | 41 968,13         | 6 330,86          |   |                      |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>                                 | <b>309 233,93</b> | <b>304 056,97</b> | <b>-5 176,95</b>                        | <b>-1,67%</b>        |
| <b>TOTAL COSTOS</b>                                   | <b>276 600,47</b> | <b>302 099,79</b> | <b>31 059,27</b>                        | <b>9,22%</b>         |

Del análisis de las principales cuentas de ingresos y gastos al mes de diciembre 2009, se observa que los ingresos totales han disminuido en **1.67%** mientras que los gastos se han incrementado en el **9.22%**.

En las cuentas de Ingresos, se observa que la cuenta Venta de Energía a Abonados presenta un incremento del 4.71%; porcentaje que guarda relación con el crecimiento anual de la demanda.

La cuenta Venta de Energía al MEM, en la que se registra las ventas en el Mercado Ocasional, muestra un incremento del 498.15% respecto al mes de diciembre del año anterior, por efecto principalmente de la distribución y facturación directa a los agentes del Mercado que se realiza desde el mes de abril 2009.

La cuenta Ingresos de Operación que no son por Venta de Energía presenta un incremento del 45.96%, debido a que en aplicación de lo establecido en la normativa tributaria del país se registra como ingresos lo que antes se registraba como una cuenta de Capital (Donaciones), inciden en este resultado las cuentas "Conexiones", "Reconexiones" y "Migración Grandes Clientes Particular".

Se observa que el costo de compra de energía se ha incrementado en 21.40 millones de dólares, equivalente al 13.11% respecto al mes de diciembre 2008 debido al incremento del costo por compra de energía térmica y la importación de energía desde Colombia y Perú. Incide también en este resultado el cambio de modalidad de liquidación de la energía propia según regulación del CONELEC 06 y 013 y la incidencia en la tarifa de transmisión como consecuencia del Mandato Constituyente No. 15.

La cuenta Gastos de Operación presenta un crecimiento de 8.08%; se observa que la subcuenta "Gastos de Operación" se ha incrementado en 6.11 millones de dólares (7.47%), la cuenta que ha incidido principalmente es "Mano de Obra", en aproximadamente 3.38 millones de dólares debido a los pagos de beneficios y vacaciones al personal intermediado que fue transferido a la Nómina de Planta a partir del mes de octubre de 2008 y adicionalmente por la aplicación de la política de unificación salarial a partir de abril de 2009; se observa también que la cuenta "Otros Gastos" presenta un incremento de 1.71 millones de dólares, inciden en este resultado "Obras de Mantenimiento de Redes" por 781 mil dólares, "Servicios Diversos" por 896 mil dólares, "Viáticos" por 293 mil dólares; es importante mencionar también la incidencia de la Compra de Combustible para Generación Propia por 1.8 millones de dólares debido a la producción de energía térmica adicional.

La cuenta Ingresos Ajenos a la Operación, presenta una disminución de 48.85 millones de dólares respecto al mes de diciembre de 2008 debido a que se recibió menos recursos del Déficit Tarifario; así en el año anterior se transfieren



60.66 millones de dólares mientras que en el actual 14.27 millones de dólares que corresponde al año 2008 y al periodo enero – julio 2009.

La cuenta “Ingresos de Ejercicios Anteriores” registra un incremento de 3.1 millones de dólares respecto al mes de diciembre 2008, debido al registro como ingreso del reverso de la provisión que se realizó de las cuentas por cobrar al ex ANDINATEL por arrendamiento de postes.

La cuenta “Gastos Ajenos a la Operación” presenta un incremento del 40.54% y la subcuenta “Gastos Financieros” presenta un incremento del 25.71% correspondiente a la amortización de la deuda externa contratada y el efecto de diferencial cambiario de la Libra Esterlina.

## 6.2 Análisis de los estados financieros

### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVO

| BALANCE GENERAL (MILES DE DÓLARES)           | DICIEMBRE 2008    | DICIEMBRE 2009    | VARIACIÓN DICIEMBRE 2008 DICIEMBRE 2009 | VARIACIÓN PORCENTUAL |
|--|-------------------|-------------------|---|----------------------|
| <b>ACTIVO</b>                                |                   |                   |   |                      |
| <b>ACTIVOS CORRIENTES</b>                    |                   |                   |   |                      |
| <b>DISPONIBLE</b>                            |                   |                   |   |                      |
| <b>TOTAL DISPONIBLE</b>                      | <b>49 513,17</b>  | <b>29 121,94</b>  | <b>-20 391,23</b>                       | <b>-41,18%</b>       |
| DOCUMENTOS POR COBRAR                        | 11,58             | 11,58             | 0,00                                    | 0,00%                |
| CUENTAS DE ABONADOS                          | 15 060,61         | 16 057,25         | 996,64                                  | 6,62%                |
| OTRAS CUENTAS POR COBRAR                     | 15 395,89         | 29 316,56         | 13 920,67                               | 90,42%               |
| PROVISIÓN ACUMULADA CUENTAS INCOBRABLES      | -6 085,59         | -5 309,47         | 776,12                                  | -12,75%              |
| <b>TOTAL DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR</b> | <b>24 382,49</b>  | <b>40 075,92</b>  | <b>15 693,42</b>                        | <b>64,36%</b>        |
| <b>INVENTARIOS</b>                           |                   |                   |   |                      |
| ALMACEN GENERAL                              | 33 091,50         | 38 070,99         | 4 979,49                                | 15,05%               |
| COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES                   | 547,92            | 543,42            | -4,50                                   | -0,82%               |
| PROVISIÓN PARA BAJAS DE ALMACEN GENERAL      | -851,29           | -1 401,54         | -550,25                                 | 64,64%               |
| MATERIALES EN TRÁNSITO                       | 3 022,26          | 0,00              | -3 022,26                               | -100,00%             |
| MATERIALES EN TRANSFORMACIÓN                 | 136,77            | 114,76            | -22,01                                  | -16,10%              |
| <b>TOTAL INVENTARIOS</b>                     | <b>35 947,16</b>  | <b>37 327,63</b>  | <b>1 380,47</b>                         | <b>3,84%</b>         |
| <b>OTROS ACTIVOS CORRIENTES</b>              |                   |                   |   |                      |
| ESTUDIOS Y PROYECTOS                         | 1 714,30          | 1 765,37          | 51,07                                   | 2,98%                |
| PAGOS ANTICIPADOS                            | 7 578,12          | 7 937,62          | 359,50                                  | 4,74%                |
| CUENTAS POR LIQUIDAR                         | 7 460,56          | 12 402,04         | 4 941,47                                | 66,23%               |
| NÓMINA                                       |                   |                   |   |                      |
| OTROS ACTIVOS CORRIENTES                     | 3 623,89          | 5 605,36          | 1 981,46                                | 54,68%               |
| <b>TOTAL OTROS ACTIVOS CORRIENTES</b>        | <b>20 376,88</b>  | <b>27 710,39</b>  | <b>7 333,51</b>                         | <b>35,99%</b>        |
| <b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>              | <b>130 219,70</b> | <b>134 235,87</b> | <b>4 016,17</b>                         | <b>3,08%</b>         |



|   |                   |                   |                  |                |
|---|-------------------|-------------------|------------------|----------------|
| <b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>                          |                   |                   |                  |                |
| <b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>                      |                   |                   |                  |                |
| PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO                             | 918 518,96        | 951 559,59        | 33 040,63        | 3,60%          |
| DEPRECIACIONES ACUMULADAS                             | -578 672,81       | -601 201,88       | -22 529,07       | 3,89%          |
| <b>TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>                | <b>339 846,15</b> | <b>350 357,71</b> | <b>10 511,56</b> | <b>3,09%</b>   |
| <b>OTRAS INSTALACIONES E INVERSIONES</b>              |                   |                   |                  |                |
| OBRAS EN CONSTRUCCIÓN                                 | 14 207,83         | 30 915,89         | 16 708,06        | 117,60%        |
| BIENES E INSTALACIONES EN PROCESO DE RETIRO           | 451,06            |                   | -451,06          |                |
| BIENES E INSTALACIONES QUE NO ESTÁN EN SERVICIO       | 0,00              | 451,06            | 451,06           |                |
| OTRAS INVERSIONES                                     | 117,83            | 2 635,80          | 2 517,98         | 2137,01%       |
| <b>TOTAL OTRAS INSTALACIONES E INVERSIONES</b>        | <b>14 776,72</b>  | <b>34 002,75</b>  | <b>19 226,03</b> | <b>130,11%</b> |
| <b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>                    | <b>354 622,87</b> | <b>384 360,46</b> | <b>29 737,59</b> | <b>8,39%</b>   |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                                   | <b>484 842,58</b> | <b>518 596,34</b> | <b>33 753,76</b> | <b>6,96%</b>   |
| <b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>                           |                   |                   |                  |                |
| <b>PASIVOS CORRIENTES</b>                             |                   |                   |                  |                |
| DOCUMENTOS POR PAGAR                                  | 30 613,32         | 58 201,18         | 27 587,86        | 90,12%         |
| CUENTAS POR PAGAR                                     | 5 865,00          | 3 978,77          | -1 886,23        | -32,16%        |
| DEPÓSITOS DE ABONADOS                                 |                   | 0,00              | 0,00             |                |
| OBLIGACIONES PATRONALES DESC. POR CUENTA AJENA        | 4 301,94          | 2 136,79          | -2 165,16        | -50,33%        |
| INTERESES Y DIVIDENDOS POR PAGAR                      | 906,53            | 850,55            | -55,98           | -6,18%         |
| OTROS PASIVOS CORRIENTES                              | 13 041,17         | 11 918,34         | -1 122,83        | -8,61%         |
| <b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>                       | <b>54 727,96</b>  | <b>77 085,63</b>  | <b>22 357,67</b> | <b>40,85%</b>  |
| <b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>                          |                   |                   |                  |                |
| OBLIGACIONES A LARGO PLAZO                            | 31 992,86         | 30 904,35         | -1 088,52        | -3,40%         |
| OBLIGACIONES PRÉSTAMOS AL EXTERIOR DIFERIDO           |                   | 0,00              | 0,00             |                |
| INTERESES PRÉSTAMOS AL EXTERIOR DIFERIDO              | 19,80             | 19,80             | 0,00             | 0,00%          |
| OTRAS OBLIGACIONES A LARGO PLAZO                      | 8 666,79          | 9 824,02          | 1 157,22         | 13,35          |
| <b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>                    | <b>40 679,46</b>  | <b>40 748,16</b>  | <b>68,71</b>     | <b>0,17%</b>   |
| <b>OTROS PASIVOS NO CORRIENTES</b>                    |                   |                   |                  |                |
| ANTICIPOS PARA CONSTRUCCIÓN                           | 2 187,81          | 2 422,39          | 234,58           | 10,72%         |
| OTROS PASIVOS NO CORRIENTES                           | 36 329,41         | 36 523,99         | 194,58           | 0,54%          |
| APORTES PARA CAPITALIZACIÓN POR ASIGNAR A ACCIONISTAS | 235 714,18        | 235 714,18        | 0,00             | 0,00           |
| DÉFICIT TARIFARIO 1999-2005 POR COBRAR                | -235 714,18       | -235 714,18       | 0,00             | 0,00           |
| COMPENSACIÓN DEUDAS MANDATO No.15                     | 43 774,25         | 43 774,25         | 0,00             | 0,00           |
| <b>TOTAL OTROS PASIVOS NO CORRIENTES</b>              | <b>82 291,46</b>  | <b>82 720,63</b>  | <b>429,17</b>    | <b>0,52%</b>   |
| <b>TOTAL PASIVOS</b>                                  | <b>177 698,88</b> | <b>200 554,42</b> | <b>22 855,54</b> | <b>12,86%</b>  |
| <b>PATRIMONIO</b>                                     |                   |                   |                  |                |
| <b>CAPITAL SOCIAL</b>                                 |                   |                   |                  |                |
| ACCIONES NOMINATIVAS ORDINARIAS                       | 117 005,64        | 146 018,63        | 29 013,00        | 24,80%         |
| ACCIONES NOMINATIVAS PREFERIDAS                       | 1 370,80          | 1 727,91          | 357,11           | 26,05%         |
| <b>TOTAL CAPITAL SOCIAL</b>                           | <b>118 376,44</b> | <b>147 746,54</b> | <b>29 370,11</b> | <b>24,81%</b>  |
| <b>APORTACIONES Y ASIGNACIONES</b>                    |                   |                   |                  |                |
| APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN                    | 20 262,38         | 27 911,45         | 7 649,07         | 37,75%         |
| <b>TOTAL APORTACIONES Y ASIGNACIONES</b>              | <b>20 262,38</b>  | <b>27 911,45</b>  | <b>7 649,07</b>  | <b>37,75%</b>  |



| <b>RESERVAS Y UTILIDAD</b>             |                   |                   |                   |                |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|
| RESERVA LEGAL                          | 2 552,78          | 5 816,12          | 3 263,35          | 127,84%        |
| RESERVA DE REVALUACIÓN                 | 56 781,75         | 56 781,75         | 0,00              | 0,00%          |
| RESERVA POR REVALUACIÓN PATRIMONIO     | 59 700,22         | 59 700,22         | 0,00              | 0,00%          |
| RESULTADOS EJERCICIO ANTERIORES        | -1 653,56         | -361,59           | 1 291,97          |                |
| UTILIDAD (PÉRDIDA) EJERCICIO CORRIENTE | 32 633,45         | 1 957,18          | -30 676,27        |                |
| <b>TOTAL RESERVAS Y UTILIDAD</b>       | <b>150 014,63</b> | <b>123 893,68</b> | <b>-26 120,95</b> | <b>-17,41%</b> |
| <b>DONACIONES</b>                      |                   |                   |                   |                |
| DONACIONES DE CAPITAL                  | 18 490,25         | 18 490,25         | 0,00              | 0,00%          |
| <b>TOTAL DONACIONES DE CAPITAL</b>     | <b>18 490,25</b>  | <b>18 490,25</b>  | <b>0,00</b>       | <b>0,00%</b>   |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                | <b>307 143,69</b> | <b>318 041,91</b> | <b>10 898,22</b>  | <b>3,55%</b>   |
| <b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>      | <b>484 842,58</b> | <b>518 596,34</b> | <b>33 753,76</b>  | <b>6,96%</b>   |

Del análisis de las cuentas del activo corriente, se observa un incremento de la cuenta "Otras cuentas por Cobrar" en 13.92 millones de dólares, debido al incremento de la deuda de los agentes del MEM EN 13.9 millones de dólares, el incremento en 4.34 millones de dólares de la deuda por cobrar al SRI por Retención en la Fuente e IVA y la disminución en la subcuenta "Facturación de Andinatel por Arriendo de Postes" en 4.25 millones de dólares, debido a la contabilización del convenio de pago de los saldos pendientes que mantenía la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S.A por aproximadamente 2 millones de dólares

Se observa que las cuentas "Otros Activos Corrientes" se han incrementado en 7.33 millones de dólares, debido a los siguientes movimientos: el anticipo entregado a CELEC por compra de energía en 5 millones de dólares, la liquidación de varios anticipos entregados a contratistas y proveedores por 877 mil dólares, el subsidio de la tercera edad en 1.6 millones de dólares y los prepagos por compra de energía a diferentes generadores por 1.9 millones de dólares.

También se observa que la cuenta "Otras Instalaciones e Inversiones" se ha incrementado en 19.22 millones de dólares debido al registro de las Obras de Electrificación del Programa FERUM por 18.2 millones de dólares del año 2008 que fueron liquidadas en el transcurso del año 2009.

En lo que corresponde a las cuentas del pasivo corriente, se observa un incremento de la cuenta Documentos por Pagar en 27.59 millones de dólares, debido principalmente al incremento de la deuda por compra de energía en 28.1 millones de dólares del periodo julio 08 a diciembre 09.



### **6.3 Análisis comparativo de los principales indicadores financieros**

En el análisis comparativo de los principales indicadores financieros que permite establecer de manera general la situación financiera de la Empresa en su conjunto, se observa una disminución de los índices de liquidez; así en el mes de diciembre 2008 la capacidad de la empresa para cumplir sus compromisos de corto plazo (Prueba ácida) era del 135% mientras que en diciembre 2009 es del 90%, este índice ha disminuido en 34 puntos porcentuales debido a la incidencia del incremento de la deuda por compra de energía en el MEM.

Las razones de apalancamiento (Endeudamiento del Activo) demuestran el nivel de financiamiento de la Empresa que en el mes de diciembre 2008 fue del 37%, mientras que en diciembre 2009 es del 39%.

Las razones de actividad (días para cobro) guardan relación con el ciclo comercial de facturación y recaudación; así en diciembre 2008 y diciembre 2009 son de 24 días.

El período medio de pago en diciembre 2008 era de 64 días, mientras que en diciembre 2009 es de 94, este incremento se debe principalmente al crecimiento de la deuda por compra de energía en el MEM por 28.1 millones de dólares del periodo julio 08 a diciembre 09, la deuda anterior se compensó en aplicación del Mandato No.15.

Las razones de rentabilidad son positivas debido al resultado positivo del ejercicio, así el margen neto en el mes de diciembre 2008 fue de 10.55% y en diciembre 2009 es del 0.64%.

El análisis Discriminante de Altman ubica a la EEQ S.A. en diciembre 2008 y 2009 en la zona gris, -0.34 y -0.42 respectivamente.

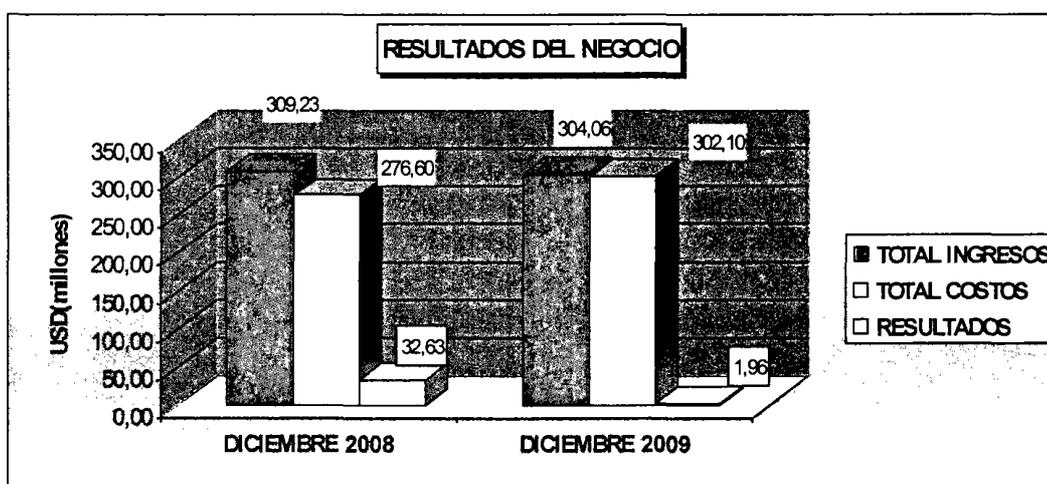
El análisis del Estado de Flujo de Efectivo, realizado sobre la base de la información de fuentes y usos de fondos, establece un resultado en generación total de efectivo negativo para el mes de diciembre 2009 por 20.39 millones de dólares, las cuentas que han incidido en este resultado son: Documentos y Cuentas por Cobrar (deudas del MEM) y Propiedad Planta y Equipo por la incorporación de las obras FERUM 2007.



Los indicadores financieros más relevantes se presentan a continuación:

### 6.3.1 Principales indicadores financieros EEQ S.A. a Diciembre 2008 – 2009

#### a) RESULTADOS DE LA EMPRESA



**Qué mide:** Los resultados de la Gestión Gerencial

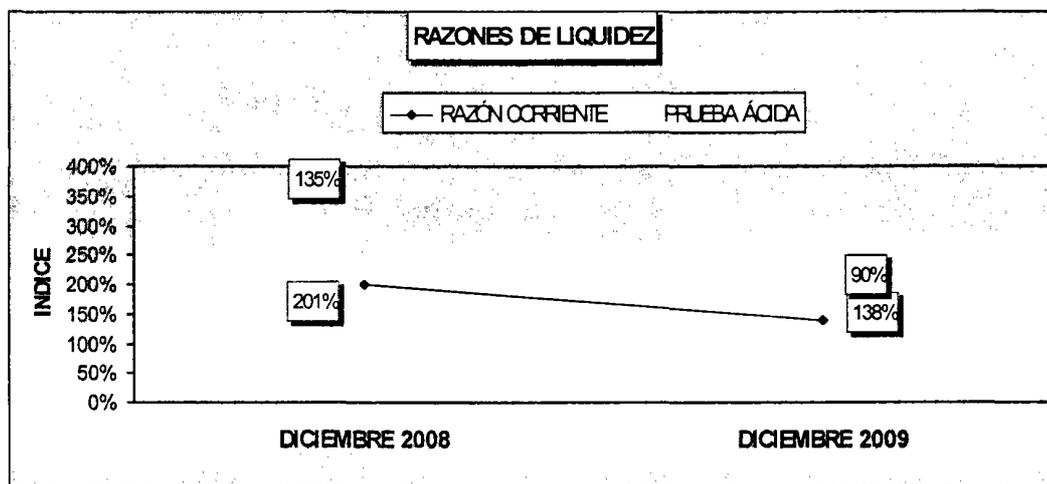
**Cómo se mide:** Ingresos menos egresos

**Interpretación:** Entre diciembre del 2008 y diciembre del 2009 se presenta una disminución de la utilidad del orden del 94%; así en diciembre 2008 se registró una utilidad por 32,63 millones de dólares, mientras que en diciembre 2009 es de 1,96 millones de dólares; valores netos una vez pagado el Impuesto de la Renta. En los dos periodos el resultado es positivo como consecuencia del reconocimiento del déficit tarifario.

**Fuente:** Estados financieros



b) RAZONES DE LIQUIDEZ



**Qué miden:** La capacidad que tiene la Empresa para hacer frente a las deudas a corto plazo.

**Cómo se miden:** Activo Corriente vs. Pasivo Corriente; (Activo Corriente - Inventarios) vs. Pasivo Corriente.

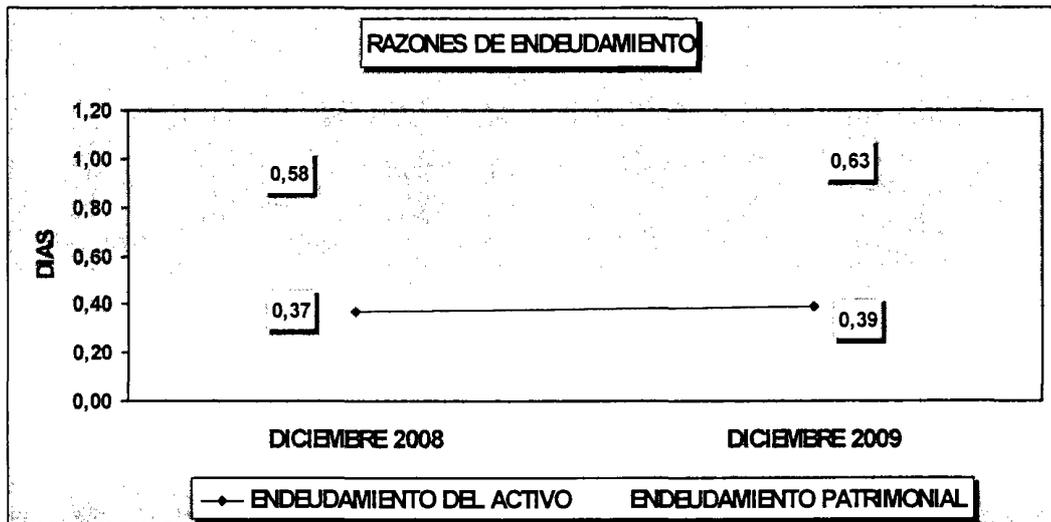
**Interpretación:** La razón corriente ha disminuido en el 31% entre diciembre 2008 y diciembre 2009.

La prueba ácida que demuestra la habilidad que tiene la Empresa para responder a sus compromisos a corto plazo ha disminuido en el 34% entre diciembre 2008 y diciembre 2009, resultado que se produce como consecuencia del aumento de la deuda en el MEM por compra de energía.

**Fuente:** Estados Financieros



c) RAZONES DE APALANCAMIENTO



**Qué miden:** Las razones de endeudamiento muestran qué porcentaje del activo o del patrimonio se sustentan mediante financiamiento con deuda.

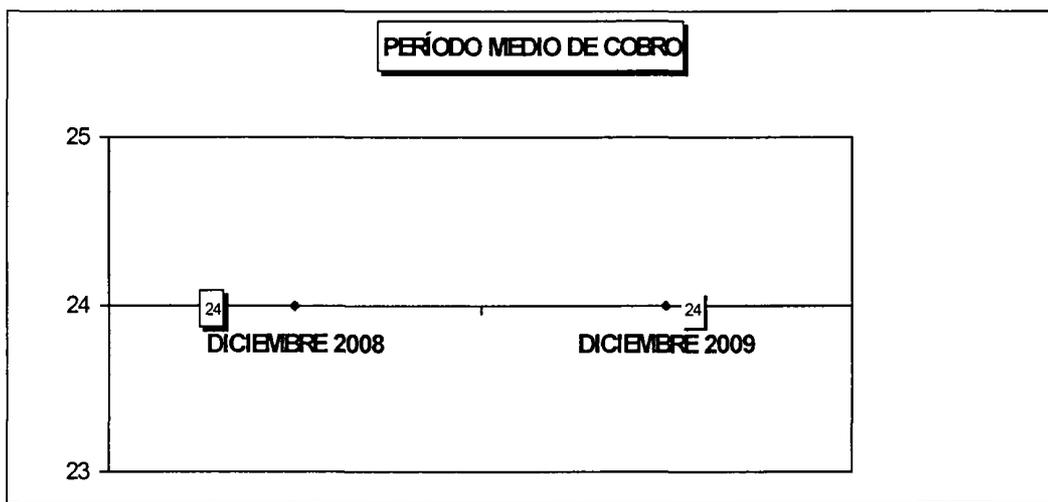
**Cómo se miden:** Pasivo Total vs. Activo Total; Pasivo Total vs. Patrimonio Total

**Interpretación:** Entre diciembre 2008 y diciembre 2009, estos índices se han incrementado en el 6% y 9% respectivamente.

**Fuente:** Estados Financieros



d) RAZONES DE ACTIVIDAD



**Qué mide:** El número de días que se demora en recuperar la cartera

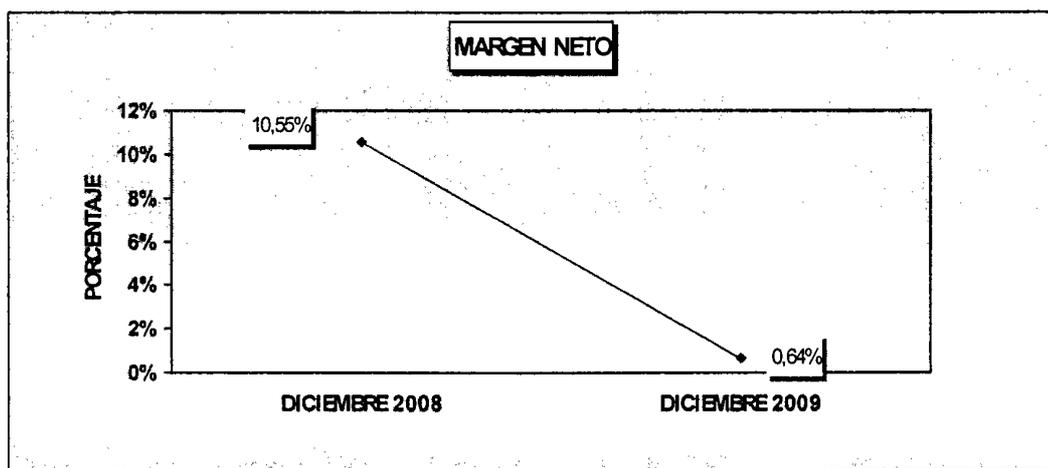
**Cómo se mide:**  $(\text{Cuentas por cobrar vs. ventas}) * 360$

**Interpretación:** El periodo de recaudación por venta de energía guarda relación con los ciclos de facturación y recaudación en los años 2008 y 2009, (24 días).

**Fuente:** Estados Financieros



e) RAZONES DE RENTABILIDAD



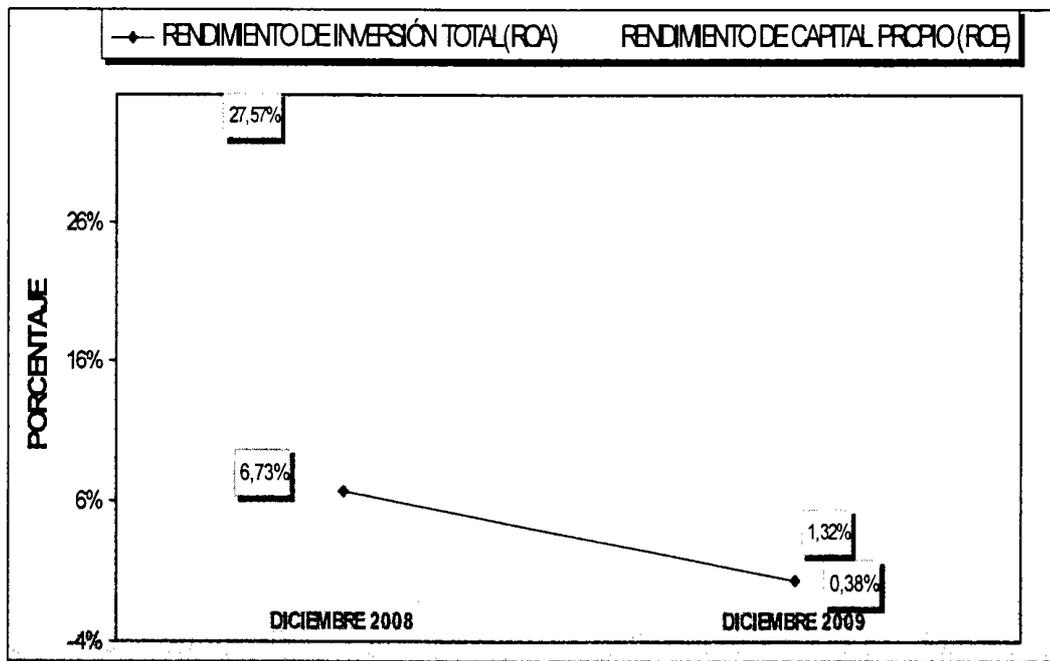
**Qué mide:** Expresa en términos porcentuales la generación de utilidades por cada dólar de ingresos (ventas)

**Cómo se mide:** Utilidad neta vs. ingresos totales

**Interpretación:** En diciembre 2008 fue del 10,55%, mientras que en diciembre 2009 es del 0,64%,

**Fuente:** Estados Financieros





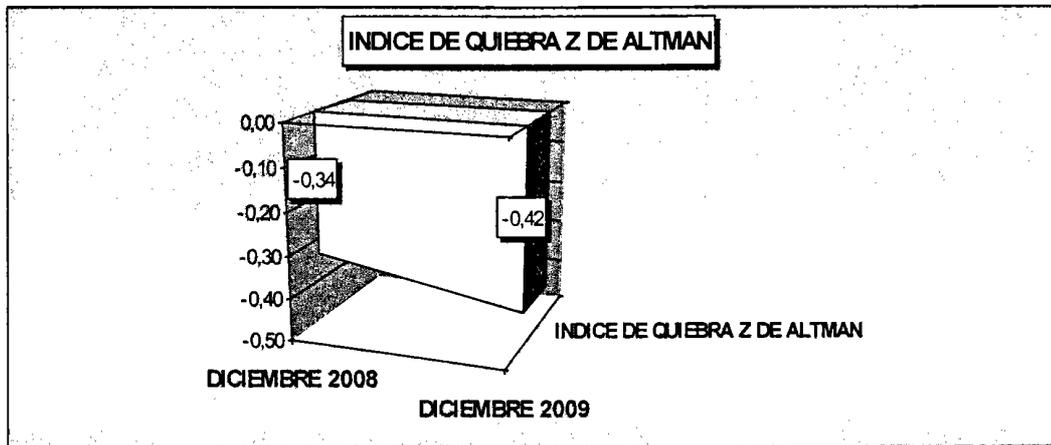
**Qué miden:** Expresan en términos porcentuales el rendimiento de los activos y de los recursos de los accionistas (patrimonio)

**Cómo se miden:** Utilidad neta vs. activo total (ROA); Utilidad neta vs. patrimonio (ROE)

**Interpretación:** En diciembre 2008 y diciembre 2009 estos índices son positivos, sin embargo se registra una disminución como consecuencia del incremento del costo de compra de energía durante la crisis energética de fin de año.

**Fuente:** Estados Financieros

f) **PROBABILIDAD DE QUIEBRA**



**Qué mide:** El nivel de riesgo o probabilidad de quiebra de la empresa sobre la base de un análisis combinado que relaciona los índices de liquidez, rentabilidad, apalancamiento y solvencia.

**Cómo se mide:**  $0,131X1+0,281X2-0,015X3+0,823X4-0,901$ , en donde X1=liquidez, X2 = rentabilidad, X3 = apalancamiento y X4 = solvencia

**Interpretación:** A mayor valor del índice, menor probabilidad de quiebra; entre diciembre 2008 y diciembre 2009 se registran valores de -0,34 y -0,42 respectivamente.

**Fuente:** Estados Financieros

#### 6.4 Políticas aplicadas:

6.4.1 Los aportes efectivizados por obras de electrificación ya energizadas, eran registrados hasta el año 2008, en el que alcanzaba un total de US\$. 18.5 millones, en la cuenta patrimonial denominada "Donaciones de Capital", mientras que en el año 2009 y en consecuencia de la aplicación tributaria y de las normas contables, se registro el total de US\$.5.2 millones en la cuenta de "Ingresos de operación que no son por venta de energía". A continuación se presentan los valores originados por este concepto en los últimos cinco años, así como los resultados declarados; así:



| AÑO  | VALOR         | ACUMULADO     | RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES | OBSERVACIÓN   |
|------|---------------|---------------|--|---|
| 2004 |               | 6,006,213.94  |  |   |
| 2005 | 1,087,127.40  | 7,093,341.34  | -34,128,490.83                                 |   |
| 2006 | 773,605.73    | 7,866,947.07  | 10,176,306.99                                  |   |
| 2007 | 3,545,560.22  | 11,412,507.29 | 23,317,346.20                                  |   |
| 2008 | 7,077,738.37  | 18,490,245.66 | 39,638,725.88                                  | El saldo final del año 2008 es el mismo para el año 2009  |
| 2009 | 5,151,736.06  | 23,641,981.72 | 3,402,502.23                                   | El valor de este año fue registrado en cuenta de ingresos |
|      | 17,635,767.78 |               | 42,406,390.47                                  |   |

- 6.4.2. Los ingresos correspondientes a la facturación por venta de energía a abonados se registran sobre la base de la emisión de la factura según los planes de facturación que posee la empresa.
- 6.4.3. Los valores a pagar por la compra de materiales ya ingresados a las bodegas y de servicios ya recibidos, se han estimado y registrado razonablemente independientemente de haber recibido la factura correspondiente.
- 6.4.4. Para el registro del impuesto a la renta calculado luego de definir la utilidad del ejercicio, se ha considerado que la Junta de Accionistas aprobará la reinversión de las utilidades a favor de los accionistas aplicando la metodología de cálculo dispuesta para tal efecto por el Servicio de Rentas Internas.

## 6.5 EVENTOS REPRESENTATIVOS:

- 6.5.1 Ley Orgánica de Empresas Públicas.- De esta Ley se derivan; entre otras, las siguientes aplicaciones para la EEQ.S.A.; así:
- Se la considera como empresa pública en los aspectos tributarios, fiscal, laboral, contractual, de control y de funcionamiento, excepto en los temas societarios, en el que pasará a ser entidad pública una vez que se cumplan ciertas condicionantes, como es el caso de que se defina el marco regulatorio del sector eléctrico.
  - Se exime del pago de impuesto a la renta a partir del año 2010, por ende implica la eliminación de la retención en la fuente a partir de ese año en las facturas emitidas por la EEQ.S.A.
  - La EEQ.S.A. podrá efectuar el reclamo por el IVA pagado a sus proveedores a partir de noviembre de 2009, el trámite para el reclamo al SRI aún no ha sido definido en su totalidad, principalmente por el hecho de que la EEQ.S.A. aún tiene RUC



de empresa privada, y podrá cambiarlo a RUC de empresa pública cuando se cumplan las condiciones indicadas en el literal En los meses de noviembre y diciembre el valor del IVA a reclamar al SRI alcanza un total de USD.1.3 millones.

- d. Desde el mes de noviembre de 2009 la EEQ.S.A. no deberá facturar el valor correspondiente al arriendo de postes e infraestructura pública a empresas, entidades y organismos del sector público. La entidad pública más representativa a la cual se le arriendan postes es la CNT (Ex Andinatel) cuya facturación mensual hasta octubre de 2009 era de USD.49.901.40 más IVA.

6.5.2 Transferencia de acciones.- En diciembre de 2009 el Fondo de Solidaridad transfirió sus acciones a favor del Ministerio de Electricidad a fin de cumplir con los preceptos del Mandato Constituyente No. 15.

## 7. RESULTADOS DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

La Dirección de Comercialización se encuentra alineada principalmente con dos de estos objetivos estratégicos:

- **CLIENTES SATISFECHOS**

Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en las áreas de calidad percibida y desempeño de los atributos de la calidad, que tienen estrecha relación con el Proceso de Comercialización, en cuanto a:

- \* Información y Comunicación,
- \* Factura de Energía,
- \* Atención al Cliente.

- **FINANZAS SANAS**

- \* Mejorar el nivel de Recaudación,
- \* Reducir el porcentaje de pérdidas comerciales.



| N° | Procesos (P)<br>Subprocesos (SP) | N° | Descripción   | Metas - Avance (Años)   |       |        |        |        |      |        |      |        |      |        |
|----|----------------------------------|----|---|-------------------------|-------|--------|--------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|
|    |                                  |    |   | 2006 - 2010             | 2006  |        | 2007   |        | 2008 |        | 2009 |        | 2010 |        |
|    |                                  |    |   | Meta                    | Meta  | Avance | Meta   | Avance | Meta | Avance | Meta | Avance | Meta | Avance |
| 8  | C<br>Comercialización            | 1  | Índice de Información y Comunicación sobre derechos y deberes del cliente (IDAT <sub>IC</sub> ) | IDAT <sub>IC</sub> ≥ 60 | ≥ 58  |        | ≥ 58   | 49,1   | ≥ 60 | 48,3   | ≥ 60 | 39,0   | ≥ 61 |        |
|    |                                  | 2  | Índice de Factura de Energía (IDAR <sub>FE</sub> )  | IDAR <sub>FE</sub> ≥ 87 | ≥ 80  |        | ≥ 83,5 |        | ≥ 85 |        | ≥ 85 | 81,1   | ≥ 87 |        |
|    |                                  | 3  | Índice de Atención al Cliente (IDAR <sub>AT</sub> )   | IDAR <sub>AT</sub> ≥ 74 | ≥ 70  |        | ≥ 70   | 57,7   | ≥ 70 | 62,1   | ≥ 70 | 57,7   | ≥ 74 |        |
|    |                                  | 4  | % Pérdidas Comerciales (Pc)   | Pc ≤ 2                  | ≤ 4,2 |        | ≤ 3,5  |        | ≤ 2  |        | ≤ 1  | 0,38   | ≤ 2  |        |
|    |                                  | 5  | % Recaudación Anualizado (R)  | R ≥ 98                  | ≥ 96  |        | ≥ 97,5 |        | ≥ 95 |        | ≥ 96 | 95,5   | ≥ 98 |        |

## 7.1 Conocimiento del cliente y mercado

### 7.1.1 Los requerimientos y expectativas comerciales de los consumidores se observan, a través de los siguientes mecanismos:

- Dependencias de Atención al Cliente: Distribuidas en 8 agencias urbanas y 16 agencias periféricas.
- Call Center: Telefonía convencional (136), mediante la cual se recibe consultas y reclamos que son direccionados al área de distribución o comercialización según corresponda, a través del sistema computacional CRM.
- Página Web ([www.eeq.com.ec](http://www.eeq.com.ec)), en donde se atienden consultas, solicitudes y reclamos denominados de segundo nivel.
- Personal de campo.

| ACTIVIDAD                       | DESCRIPCIÓN   |
|---------------------------------|---|
| Diseño y Presupuesto            | Determinación del tipo de servicio que requiere el cliente y valoración del presupuesto de instalación                    |
| Instalaciones                   | Instalación de acometidas y medidores nuevos en los inmuebles del cliente y/o modificación de los existentes.             |
| Toma de lecturas                | Captura de consumos de energía eléctrica registrados en los equipos de medición instalados en los predios de los clientes |
| Distribución de facturas        | Entrega de facturas por consumo de energía eléctrica en el domicilio de los clientes                                      |
| Revisión                        | Inspección de acometidas y medidores para atender reclamaciones del cliente   |
| Control de pérdidas comerciales | Chequeo de acometidas y medidores para evitar, regularizar y sancionar infracciones al servicio                           |
| Mantenimiento                   | Acometidas, medidores   |



- Encuestas de satisfacción del cliente a través de la Comisión de Integración Eléctrica Regional, CIER.
- Estadísticas de comportamiento de los procesos. Obteniendo información de las transacciones que se realizan con los clientes, que constan en la base de datos comercial.
- Comunicaciones escritas. Presentadas por los clientes en las diferentes dependencias de la Empresa.
- Reuniones de trabajo. Efectuadas con la comunidad y gobiernos seccionales.

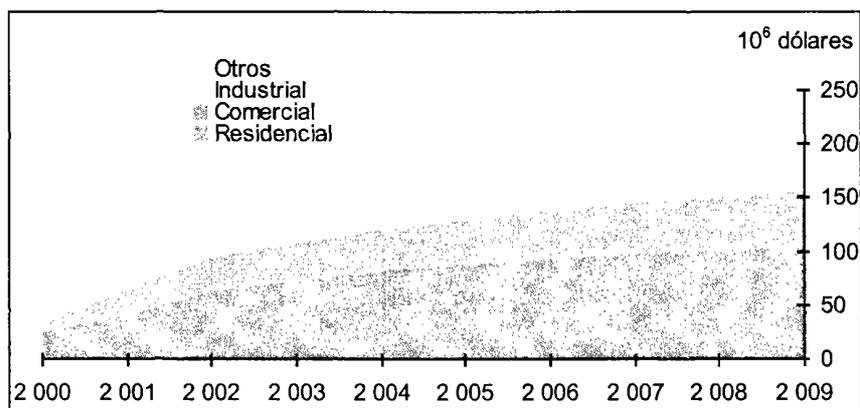
7.1.2 **Resultados históricos de los ingresos facturados por venta de energía, energía facturada y número de abonados.**

a) **ingresos facturados por venta de energía**

Son los dólares facturados a Clientes Regulados en cada uno de los sectores de consumo

**Millones de dólares**

| Año   | Residencial | Comercial | Industrial | Otros | Total |
|-------|-------------|-----------|------------|-------|-------|
| 2.000 | 24,0        | 11,9      | 19,1       | 9,3   | 64,3  |
| 2.001 | 39,4        | 23,5      | 37,2       | 16,6  | 116,7 |
| 2.002 | 62,3        | 31,1      | 45,8       | 22,1  | 161,3 |
| 2.003 | 71,7        | 35,2      | 43,4       | 25,2  | 175,5 |
| 2.004 | 81,2        | 38,6      | 41,2       | 25,6  | 186,6 |
| 2.005 | 87,5        | 41,7      | 38,1       | 26,0  | 193,3 |
| 2.006 | 91,5        | 44,8      | 39,5       | 27,1  | 202,9 |
| 2.007 | 96,9        | 47,3      | 43,8       | 27,1  | 215,1 |
| 2.008 | 99,7        | 49,6      | 52,8       | 28,2  | 230,3 |
| 2.009 | 103,0       | 51,9      | 57,0       | 29,2  | 241,1 |

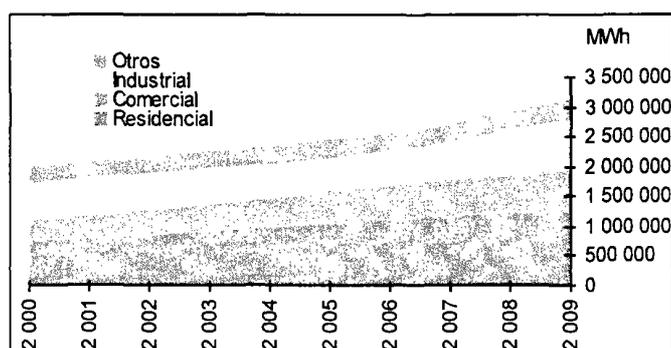


**b) Energía facturada**

Evolución de los MWh facturados a Clientes Regulados en cada uno de los sectores de consumo

**MWh**

| Año   | Residencial | Comercial | Industrial | Otros   | Total     |
|-------|-------------|-----------|------------|---------|-----------|
| 2.000 | 745.850     | 355.427   | 599.880    | 278.165 | 1.979.322 |
| 2.001 | 780.084     | 384.599   | 619.424    | 281.247 | 2.065.354 |
| 2.002 | 830.180     | 408.044   | 633.830    | 294.629 | 2.166.684 |
| 2.003 | 886.863     | 453.224   | 612.355    | 296.995 | 2.249.438 |
| 2.004 | 950.518     | 492.957   | 588.026    | 295.981 | 2.327.482 |
| 2.005 | 1.034.456   | 541.501   | 545.345    | 304.289 | 2.425.592 |
| 2.006 | 1.084.042   | 582.528   | 567.734    | 313.499 | 2.547.803 |
| 2.007 | 1.146.439   | 610.145   | 633.870    | 316.108 | 2.706.561 |
| 2.008 | 1.186.909   | 644.803   | 775.322    | 334.675 | 2.941.709 |
| 2.009 | 1.236.017   | 680.482   | 855.347    | 341.460 | 3.113.306 |



**c) Número de abonados**

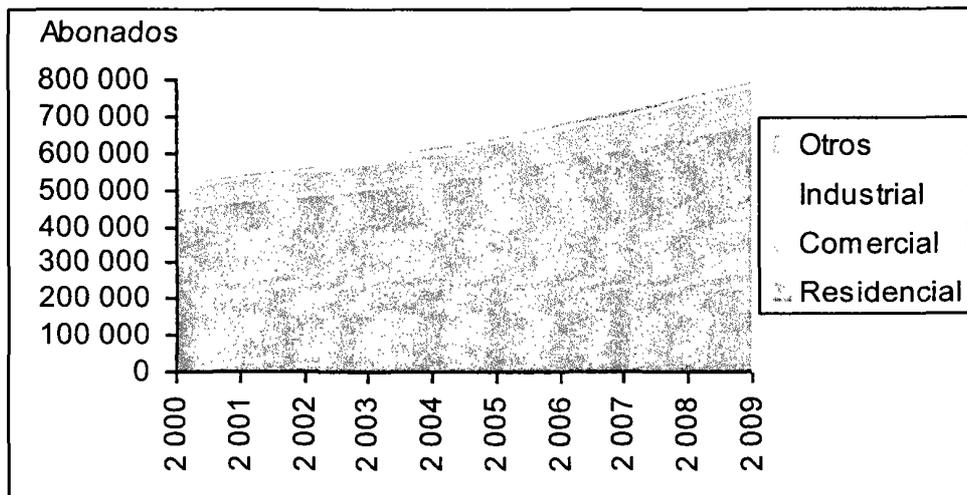
Indica la evolución del promedio anual del número de Clientes Regulados de cada uno de los sectores de consumo

**Promedio anual**

| Año   | Residencial | Comercial | Industrial | Otros | Total   |
|-------|-------------|-----------|------------|-------|---------|
| 2.000 | 441.456     | 58.318    | 8.789      | 5.133 | 513.695 |
| 2.001 | 460.979     | 60.926    | 9.396      | 5.333 | 536.634 |
| 2.002 | 479.310     | 64.523    | 10.030     | 5.541 | 559.404 |
| 2.003 | 496.706     | 68.181    | 10.567     | 5.940 | 581.394 |
| 2.004 | 519.046     | 72.364    | 10.996     | 6.354 | 608.760 |
| 2.005 | 545.569     | 77.230    | 11.498     | 6.839 | 641.136 |
| 2.006 | 575.286     | 82.184    | 12.015     | 7.271 | 676.755 |
| 2.007 | 602.708     | 86.607    | 12.406     | 7.728 | 709.449 |
| 2.008 | 639.619     | 93.477    | 12.713     | 8.383 | 754.191 |
| 2.009 | 672.123     | 98.592    | 13.010     | 8.919 | 792.643 |

### Composición porcentual %

| Año   | Residencial | Comercial | Industrial | Otros | Total |
|-------|-------------|-----------|------------|-------|-------|
| 2.000 | 85,9%       | 11,4%     | 1,7%       | 1,0%  | 100%  |
| 2.001 | 85,9%       | 11,4%     | 1,8%       | 1,0%  | 100%  |
| 2.002 | 85,7%       | 11,5%     | 1,8%       | 1,0%  | 100%  |
| 2 003 | 85,4%       | 11,7%     | 1,8%       | 1,0%  | 100%  |
| 2 004 | 85,3%       | 11,9%     | 1,8%       | 1,0%  | 100%  |
| 2 005 | 85,1%       | 12,0%     | 1,8%       | 1,1%  | 100%  |
| 2 006 | 85,0%       | 12,1%     | 1,8%       | 1,1%  | 100%  |
| 2 007 | 85,0%       | 12,2%     | 1,7%       | 1,1%  | 100%  |
| 2 008 | 84,8%       | 12,4%     | 1,7%       | 1,1%  | 100%  |
| 2.009 | 84,8%       | 12,4%     | 1,6%       | 1,1%  | 100%  |



### 7.2 Gestión por procesos

La Empresa en su Manual de Gestión de Calidad, establece los siguientes procesos clave para creación de valor: generación, transmisión, distribución y comercialización. Estos se encuentran alineados a los objetivos rectores determinados en el Plan Estratégico.

El proceso de comercialización se encuentra estructurado a su vez, por los siguientes subprocesos: Matrícula, Facturación, Recaudación y Control de Pérdidas Comerciales, cuyos resultados se indican a continuación como evaluación de cumplimiento de los planes operativo, de mejoramiento y estratégico.



### 7.2.1 Proceso matrícula

- **Servicios nuevos**

| DESCRIPCIÓN   | PROMEDIO MENSUAL 2007 | PROMEDIO MENSUAL 2008 | PROMEDIO MENSUAL 2009 | TOTAL ANUAL 2009 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| Ingreso de solicitudes de servicios nuevos [N° de solicitudes]                        | 4 434                 | 4 690                 | 5 375                 | <b>64 298</b>    |
| Inspecciones realizadas para definir obras civiles y diseño eléctrico [N° de visitas] | 4 850                 | 3 840                 | 5 715                 | <b>68 562</b>    |
| Instalación de servicios nuevos [N° de acometidas]                                    | 3 059                 | 4 192                 | 3 859                 | <b>46 303</b>    |

- **Mantenimiento, control y apoyo**

| DESCRIPCIÓN  | PROMEDIO MENSUAL 2007 | PROMEDIO MENSUAL 2008 | PROMEDIO MENSUAL 2009 | TOTAL ANUAL 2009 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| Reubicación de equipos de medición [N° de acciones]  | 2 668                 | 3 806                 | 2 863                 | <b>34 360</b>    |
| Revisión, ajuste y cambio de: medidores, acometidas, conectores y equipos de protección [N° de acciones] | 1 783                 | 1 776                 | 2 072                 | <b>24 859</b>    |

- **Control de equipos de medición de energía eléctrica**

| DESCRIPCIÓN                                    | PROMEDIO MENSUAL 2007 | PROMEDIO MENSUAL 2008 | PROMEDIO MENSUAL 2009 | TOTAL ANUAL 2009 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| Verificación y contrastación [N° de medidores] | 2 917                 | 2 114                 | 1 664                 | <b>19 969</b>    |
| Calibración [N° de medidores]                  | 1 000                 | 542                   | 245                   | <b>2 941</b>     |
| Sellado [N° de medidores]                      | 1 000                 | 1 500                 | 2 796                 | <b>33 552</b>    |



## 7.2.2 Proceso facturación

Toma de lecturas, control de facturación y entrega de facturas

| DESCRIPCIÓN   | PROMEDIO MENSUAL 2007 | PROMEDIO MENSUAL 2008 | PROMEDIO MENSUAL 2009 | TOTAL ANUAL 2009 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| Toma de lecturas a equipos de medición y reporte de novedades <b>[N° de acciones]</b> | 722 876               | 745 055               | 766 426               | 9 197 118        |
| Entrega de facturas en el domicilio de los clientes <b>[N° de facturas]</b>           | 727 926               | 739 073               | 775 083               | 9 300 995        |

## 7.2.3 Proceso recaudación

- **Recepción e ingreso del pago**

| DESCRIPCIÓN  | PROMEDIO MENSUAL 2007 | PROMEDIO MENSUAL 2008 | PROMEDIO MENSUAL 2009 | TOTAL ANUAL 2009 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| Recaudación de valores de las facturas y recibos presentados por los clientes en Agencias Urbanas, Rurales, CAR y Bancos <b>[N° de facturas y recibos]</b> | 649 040               | 683 049               | 725 154               | 7 976 693        |
| Control del ingreso de facturas y recibos recaudados en CAR <b>[N° de acciones]</b>  | 30                    | 22                    | 21                    | 251              |

- **Recuperación de cartera**

| DESCRIPCIÓN   | PROMEDIO MENSUAL 2007 | PROMEDIO MENSUAL 2008 | PROMEDIO MENSUAL 2009 | TOTAL ANUAL 2009 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| Notificación previa al corte <b>[N° de visitas]</b> | 70 000                | 87 694                | 68 486                | 821 829          |
| Reconexión del servicio <b>[N° de acciones]</b>     | 19 026                | 16 430                | 34 990                | 419 873          |
| Corte del servicio <b>[No. de acciones]</b>         | 18 110                | 18 746                | 41 920                | 503 036          |

## 7.2.4 Procedimiento de atención al cliente

| DESCRIPCIÓN  | PROMEDIO MENSUAL 2007 | PROMEDIO MENSUAL 2008 | PROMEDIO MENSUAL 2009 | TOTAL ANUAL 2009 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| Atención de Reclamos <b>[N° de requerimientos]</b>   | 6 035                 | 5 206                 | 11 637                | <b>139 649</b>   |
| Atención de Solicitudes <b>[N° de requerimientos]</b>  | 15 378                | 15 849                | 18 168                | <b>218 021</b>   |
| Atención de Consultas <b>[N° de requerimientos]</b>  | 12 154                | 16 998                | 25 430                | <b>305 163</b>   |
| Atención de Denuncias <b>[N° de requerimientos]</b>  | 17                    | 32                    | 7                     | <b>78</b>        |
| Otros-kioscos electrónicos <b>[N° de duplicados de factura]</b>                                      | 35 004                | 45 319                | 64 689                | <b>773 863</b>   |
| Reclamos escritos: Reclamos, Solicitudes, Denuncias. <b>[N° de requerimientos]</b>                   | 68                    | 171                   | 488                   | <b>5 853</b>     |
| Requerimientos de la web: Reclamos, Solicitudes, Consultas, Denuncias. <b>[N° de requerimientos]</b> | 59                    | 55                    | 97                    | <b>1 158</b>     |
| Atención de Reclamos de Artefactos Dañados. <b>[N° de requerimientos]</b>                            | 167                   | 75                    | 99                    | <b>1 188</b>     |
| Atención de reclamos presentados a través de la Defensoría del Pueblo <b>[N° de acciones]</b>        | 45                    | 120                   | 65                    | <b>782</b>       |

### ▪ Mantenimiento, control y apoyo

| DESCRIPCIÓN                       | PROMEDIO MENSUAL 2007 | PROMEDIO MENSUAL 2008 | PROMEDIO MENSUAL 2009 | TOTAL ANUAL 2009 |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| Revisiones <b>[N° de visitas]</b> | 4 910                 | 4 623                 | 3 653                 | <b>43 831</b>    |

## 7.2.5 Proceso control de pérdidas comerciales

| DESCRIPCIÓN  | PROMEDIO MENSUAL 2007 | PROMEDIO MENSUAL 2008 | PROMEDIO MENSUAL 2009 | TOTAL ANUAL 2009 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| Revisiones a clientes de facturación masiva con demanda menor a 50KW <b>[N° de acciones]</b> | 15 458                | 16 003                | 16 188                | <b>194 254</b>   |
| Revisiones a clientes especiales <b>[N° de acciones]</b>                                     | 125                   | 185                   | 182                   | <b>2 178</b>     |
| Cambio de medidores obsoletos <b>[N° de acciones]</b>  | 708                   | 206                   | 412                   | <b>4 944</b>     |

### 7.3 Resultados de la encuesta de la CIER - 2009

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de los clientes con calidad de producto y de los servicios prestados por las 35 distribuidoras asociadas de América, la CIER - Comisión de Integración Energética Regional coordinó la realización de la séptima encuesta CIER de Satisfacción del Cliente Residencial – Urbano de la Empresa Eléctrica Quito S.A; cuyos resultados para el año 2009, se muestran a continuación:

#### SÉPTIMA RONDA DE LA ENCUESTA CIER DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RESIDENCIAL

|             | DETALLE   | ÍNDICE - 2009 |
|-------------|---|---------------|
| <b>IAC</b>  | <b>Índice de Aprobación del cliente</b>   | <b>71,7</b>   |
| <b>IAC</b>  | <b>SUMINISTRO DE ENERGÍA</b>  | <b>64,3</b>   |
| IDAT        | Suministro de energía sin interrupción  | 75,8          |
| IDAT        | Suministro de energía sin variación   | 64,5          |
| IDAT        | Agilidad en el restablecimiento del servicio  | 52,6          |
|             |   |               |
| <b>IDAR</b> | <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b>  | <b>46,4</b>   |
| IDAT        | Notificación previa en caso de interrupción programada  | 32,6          |
| IDAT        | Orientaciones para el uso eficiente de la energía   | 56,3          |
| IDAT        | Orientaciones sobre riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica                        | 57,7          |
| IDAT        | Información sobre derechos y deberes de los clientes  | 39,0          |
|             |   |               |
| <b>IDAR</b> | <b>FACTURA</b>  | <b>81,1</b>   |
| IDAT        | Entrega anticipada de la factura  | 89,9          |
| IDAT        | Factura sin errores   | 86,9          |
| IDAT        | Facilidad de comprensión de la información de la factura  | 79,9          |
| IDAT        | Fechas para el vencimiento de la factura  | 78,2          |
| IDAT        | Facilidades para el pago de la factura  | 70,6          |
|             |   |               |
| <b>IDAR</b> | <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>  | <b>57,7</b>   |
| IDAT        | Facilidad para entrar en contacto con la empresa cuando se quiera pedir información o servicios | 68,4          |
| IDAT        | Tiempo de atención  | 59,7          |
| IDAT        | Tiempo de espera  | 57,0          |
| IDAT        | Conocimiento de funcionarios sobre el asunto  | 55,2          |
| IDAT        | Claridad en la información proporcionada por el personal que atiende                            | 60,1          |
| IDAT        | Claridad en atención (cortesía, respeto amabilidad buena voluntad)                              | 67,0          |
| IDAT        | Plazos para resolver las solicitudes  | 50,3          |
| IDAT        | Solución definitiva de los problemas  | 49,9          |

|               |   |              |
|---------------|---|--------------|
| IDAT          | Cumplimiento de los plazos  | 50,9         |
| <b>IDAR</b>   | <b>IMAGEN</b>   | <b>61,7</b>  |
| IDAT          | Empresa humana, que respeta los derechos de los clientes  | 67,1         |
| IDAT          | Empresa justa, correcta con sus clientes que si comete errores los corrige                            | 59,9         |
| IDAT          | Empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad                                | 65,3         |
| IDAT          | Empresa que busca informar y aclarar a sus clientes respecto a su actuación                           | 58,1         |
| IDAT          | Empresas que se ocupa de evitar fraudes como hurtos, robos de energía etc.                            | 60,9         |
| IDAT          | Empresa que brinda la misma atención a todos los clientes   | 68,1         |
| IDAT          | Empresa flexible, que está dispuesta a negociar con sus clientes                                      | 58,6         |
| IDAT          | Empresa que se ocupa del medio ambiente y de la preservación de la naturaleza                         | 54,8         |
| <b>ISCAL</b>  | <b>ÍNDICE DE SATISFACCION DE LA CALIDAD PERCIBIDA</b>   | <b>63,1</b>  |
| <b>IIS</b>    | <b>Índice Intermediario de Satisfacción</b>   | <b>84,5</b>  |
| IDAT          | Precio de la factura (si caro o barato)   | 14,6         |
| IDAT          | El precio cobrado por la energía eléctrica comparado a las facilidades / beneficios                   | 41,7         |
| IDAT          | El precio cobrado por la energía eléctrica comparado a la calidad de suministro de energía            | 41,2         |
| IDAT          | El precio cobrado por la energía eléctrica comparado a la atención ofrecida por la empresa            | 43,5         |
| <b>ISPRES</b> | <b>ÍNDICE DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CON EL PRECIO PERCIBIDO</b>                                  | <b>33,9</b>  |
| <b>ISC</b>    | <b>ÍNDICE DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE</b>  | <b>52,8</b>  |
|               | <b>ALUMBRADO PUBLICO</b>  | <b>56,60</b> |
| IDAT          | Tener alumbrado público disponible en toda la ciudad  | 61,3         |
| IDAT          | Tener alumbrado de calidad, o sea, calles y plazas bien alumbradas                                    | 62,1         |
| IDAT          | Cuidados con el mantenimiento de alumbrado en calles y plazas   | 46,3         |
| <b>IDAR</b>   | <b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>   | <b>63,00</b> |
| IDAT          | Empresa que patrocina o promueve programas sociales   | 51,8         |
| IDAT          | Empresa que patrocina o promueve acciones culturales para la comunidad                                | 49,5         |
| IDAT          | Empresa que se ocupa de la prevención de accidentes con la red eléctrica y seguridad de la población  | 66,8         |
| IDAT          | Empresa que invierte para llevar energía eléctrica a zonas regiones no atendidas                      | 66,2         |
| IDAT          | Empresa que contribuye para el desarrollo económico de su ciudad                                      | 66,8         |
| IDAT          | Empresa que facilita el acceso de los ciudadanos con edad avanzada o discapacitados                   | 75,1         |
| IDAT          | Empresa que se encarga de evitar fraudes como hurtos o robos de energía etc.                          | 60,9         |
| IDAT          | Empresa que busca informar y aclarar a sus clientes respecto a la utilización de la energía eléctrica | 66,8         |
| IDAT          | Empresa que se ocupa del medio ambiente y de la preservación de la naturaleza                         | 54,8         |
| <b>ISG</b>    | <b>Índice de Satisfacción General</b>   | <b>85,3</b>  |



## 8. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN

### 8.1 Contratación de servicios mediante precios unitarios

Para la realización de las actividades de ejecución de obras y a fin de suplir las limitaciones de capacidad operativa existentes, se dispone de ingenieros en el libre ejercicio de su profesión y compañías que son seleccionadas, evaluadas, y capacitadas de manera constante y periódica.

Los montos aproximados de contratación se detallan a continuación. Los que han permitido el cumplimiento de las metas fijadas en el plan operativo y plan estratégico.

| CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PRECIOS UNITARIOS                            |                   |
|---|-------------------|
| ACTIVIDAD   | MONTO             |
| Diseño de proyectos de redes  | 300 000,00        |
| Diseño y construcción de microproyectos   | 100 000.00        |
| Mantenimiento de alumbrado público  | 10 000.00         |
| Contrataciones por órdenes de trabajo (trabajos menores de mecánica industrial) | 100 000.00        |
| <b>TOTAL:</b>   | <b>510 000.00</b> |

### 8.2 Energizaciones de redes nuevas con Contratistas

A fin de reducir los índices de frecuencia y duración de las interrupciones, causadas por desconexiones de tipo programado para la incorporación de nuevas redes al Sistema de Distribución, desde el 2009, la EEQ implementó la ejecución de los trabajos mediante la adjudicación a una Compañía Contratista que provee de un grupo de líneas energizadas para este propósito. Concomitantemente a esta reducción de los índices, se ha logrado reducir los tiempos de atención a los clientes descongestionando los trámites acumulados que por motivo de energizaciones existían en los departamentos de Construcción y Fiscalización de redes.

### 8.3 Seguimiento y control de los programas FERUM

Entre las principales actividades realizadas en el 2009 para el seguimiento y control de los programas FERUM podemos destacar:

- FERUM 2008 consolidado (incluye FERUM 2008 inicial y el ampliatorio), fue aprobado con 230 proyectos, con un monto total de USD 15,721,459 y un aporte del FERUM de USD 12,244,775, inició el 2009 con un avance físico de 28.4%, terminando el año 2009 con un avance físico del 98.73% y un avance contable del 114%. La liquidación se encuentra en su proceso final y se remitió al CONELEC para el trámite respectivo.

- FERUM 2009, este programa fue aprobado con 172 proyectos, con un monto total de USD 9,937,292 y un aporte del FERUM de USD 9,283,698, Debido a la falta de los recursos asignados a este programa por cuenta del Gobierno Nacional, no fue factible iniciar a tiempo su ejecución física. A fines de noviembre se autoriza el despacho de 54 proyectos a construcción, proyectos que serán financiados por la EEQSA hasta que los fondos FERUM 2009 sean entregados.
- FERUM 2010, este programa fue aprobado con 105 proyectos, con un monto total de USD 5,722,898 y un aporte del FERUM de USD 4,950,505. Con el oficio N° DE-09-2679 del 28 de Diciembre de 2009 por cuenta del CONELEC, se informa que para los programas FERUM 2009 y FERUM 2010 el Gobierno Nacional entregará USD \$ 143,473.00.

#### **8.4 Construcción de Redes y Alumbrado Público**

Los trabajos relevantes desarrollados por los grupos de Construcción de Redes y Alumbrado Público, se detallan a continuación:

- El personal del Departamento de Construcción de Redes brinda un servicio integral al cliente con la construcción de redes e instalación de acometidas y medidores de los microproyectos ejecutados por administración directa y por órdenes de trabajo recibidas en los puntos de atención de las agencias, en el año 2009 se energizó el 75% de solicitudes de los clientes, el 25% no se realizó por falta de financiamiento.
- Mantenimiento preventivo y predictivo de cámaras de transformación de la zona rural, en trabajos ejecutados por el personal de Laboratorio de Transformadores en coordinación con los grupos de redes subterráneas de operación y mantenimiento rural.
- Retiro y reemplazo de aproximadamente 18 000 luminarias de vapor de mercurio por luminarias de sodio de diferentes potencias, a fin de reducir el consumo de la energía y mejorar los niveles de iluminación.
- Remodelación de las instalaciones obsoletas de alumbrado en avenidas importantes como la Mariscal Sucre, la avenida Galo Plaza y en el sector sur las avenidas de acceso al Terminal Terrestre de Quitumbe, con estos proyectos se logró incrementar los niveles de iluminación sin incrementar la potencia instalada gracias a la utilización de luminarias eficientes de tecnología actual y de doble nivel de potencia, como resultado se obtuvo duplicar los niveles de iluminación e incrementar tan solo el 5% de consumo de energía.

#### **8.5 Implementación del sistema SCADA- Contrato tercer año**

##### Avance General del Proyecto

El proyecto se encuentra en su fase final de implantación, los avances detallados se encuentran descritos a continuación:

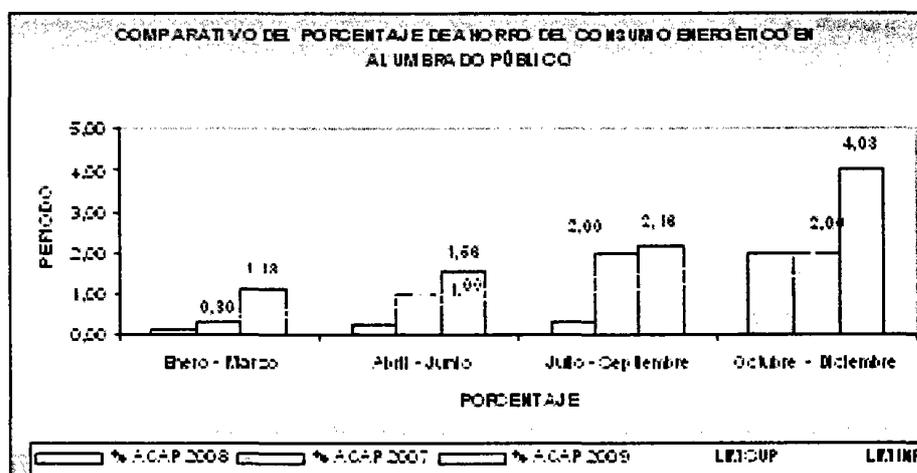
| ACTIVIDADES       | % AVANCE |
|-------------------|----------|
| CENTRO DE CONTROL | 100      |
| COMUNICACIONES    | 100      |
| SUBESTACIONES     | 60       |
| CAPACITACIÓN      | 50       |
| PRUEBAS           | 50       |
| DOCUMENTACIÓN     | 60       |
| EDIFICIO          | 100      |

Desde el mes de octubre del 2009, el personal del Departamento de Ingeniería de Operación y Despacho de Carga se encuentran laborando en el nuevo edificio.

### 8.6 Ahorro energético en Alumbrado Público

Los límites fijados para el 2009 por ahorro energético en Alumbrado Público fueron de 1.5% a 2%, sin embargo se ha logrado superar las expectativas planteadas ya que al finalizar el cuarto trimestre se obtuvo un ahorro del 4.03%, este aumento se dio debido al incremento en las inversiones para realizar el cambio de luminarias de tecnología obsoleta (vapor de mercurio) por tecnologías eficientes (vapor de sodio y de doble nivel de potencia).

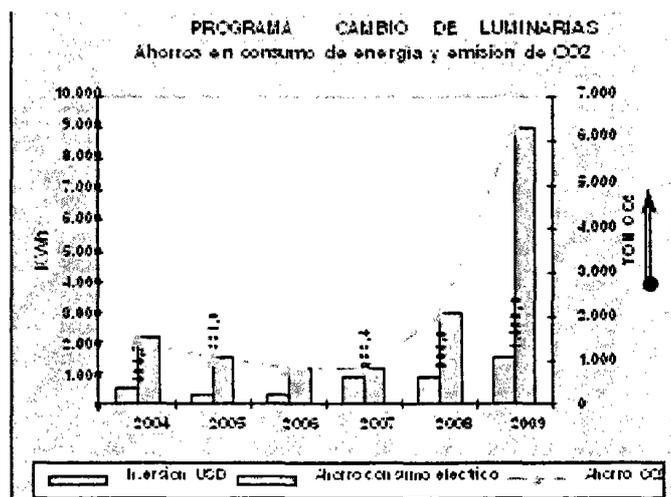
Con respecto a años anteriores en el gráfico se puede observar las considerables mejoras con relación al ahorro de consumo energético, lo que a permitido cumplir con las metas fijadas en el Plan Estratégico de largo plazo que era un ahorro del 6 al 8% (7.97%).



### 8.7 Compromiso con el Pacto Mundial y Medio Ambiente

Durante el 2009 se consiguieron importantes ahorros por concepto de consumo de energía mediante el incremento de las inversiones (de USD 833 000 en el 2008 a USD 1 490 000 en el 2009) realizadas en programas de

cambio de luminarias, concomitantemente a esto y como compromiso definido por la Empresa con la firma del Pacto Mundial y su Responsabilidad Social y Ambiental, se a logrado reducir las emisiones de CO2, con un ahorro de 6292 Toneladas en el 2009.

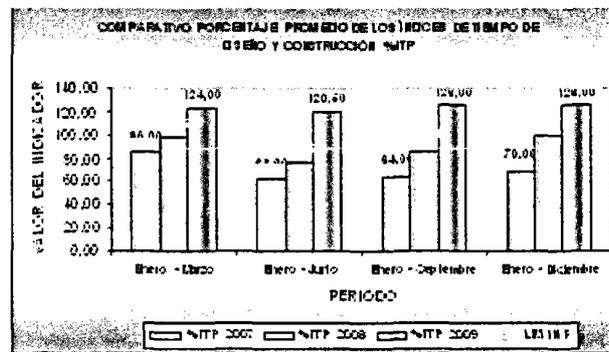


### 8.8 Tiempos de Ejecución de Proyectos

De los registros en el SDI se obtienen los siguientes volúmenes de obra ejecutados:

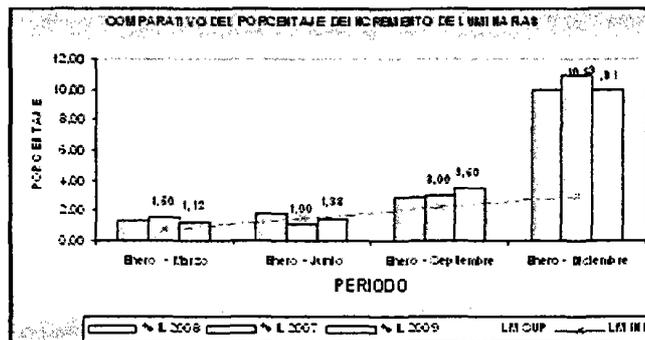
| OBRAS   | No.  | POSTES | KM-MT   | KM-BT/AP | TRAFOS | CAPACIDAD MVA | No. LUMINARIAS | POTENCIA KW LUMINARIAS |
|---------|------|--------|---------|----------|--------|---------------|----------------|------------------------|
| CLIENTE | 591  | 1820   | 400.73  | 177.3    | 639    | 58.6          | 1540           | 216.12                 |
| EEQ     | 458  | 8300   | 1938.49 | 2795.94  | 934    | 20.4          | 6842           | 283.24                 |
| TOTAL   | 1049 | 10120  | 2339.22 | 2973.24  | 1573   | 79            | 8382           | 499.36                 |

El promedio de los índices de tiempo de diseño y tiempo de construcción para el último trimestre del 2009 superaron los límites definidos en el plan estratégico de corto plazo del Proceso de Distribución, debido a que los tiempos reales de ejecución de proyectos (diseño, financiamiento y construcción) fueron mucho menores a los tiempos previstos para su culminación.



## 8.9 Incremento de luminarias

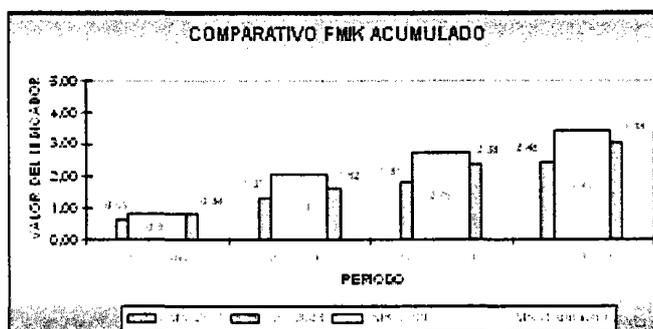
El índice de porcentaje de incremento de luminarias registrado en el cuarto trimestre de 2009, fue del 9.91%, sobrepasando la meta establecida en el Plan Estratégico de corto plazo que era del 5%.



## 8.10 Operatividad del sistema de distribución

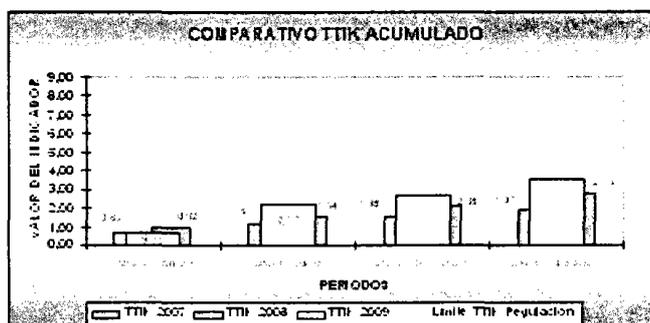
### 8.10.1 Frecuencia media de interrupción por kVA instalado, FMIK

En el 2009, se registró un valor de FMIK= 3.46, que se encuentra por debajo de los límites establecidos por la Regulación N° CONELEC-004/01 para la Sub etapa 1 que exige valores inferiores a FMIK= 4.00. Se observa un ligero aumento, respecto al 2008, que fue de 3.08, esto es debido al impacto que tuvieron las desconexiones debido a descargas atmosféricas en el primer trimestre de 2009 y al incremento de desconexiones programadas para realización de pruebas de integración de las subestaciones al nuevo sistema SCADA (ver detalle de subestaciones incorporadas en 2.2.1).



### 8.10.2 Tiempo medio de interrupción por kVA instalado, TTIK

En el 2009, se registró un valor de TTIK = 3.51 horas promedio anual, que se encuentra por debajo de los límites establecidos por la Regulación N° CONELEC-004/01 para la Subetapa 1 que exige valores inferiores de TTIK = 8.00 horas. También se observa un ligero incremento del índice, respecto al 2008, que tuvo un valor de 2.73, por causas explicadas anteriormente. En el siguiente gráfico se indica el comportamiento del índice TTIK en los diferentes trimestres desde el 2007 hasta el 2009:

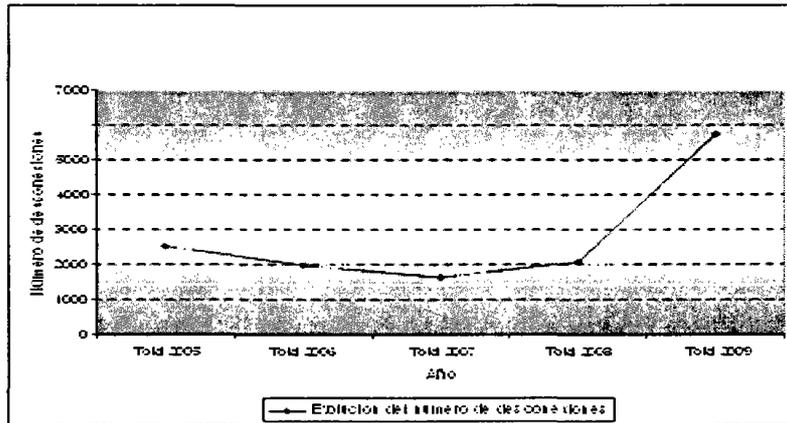


### 8.10.3 Causas de desconexión

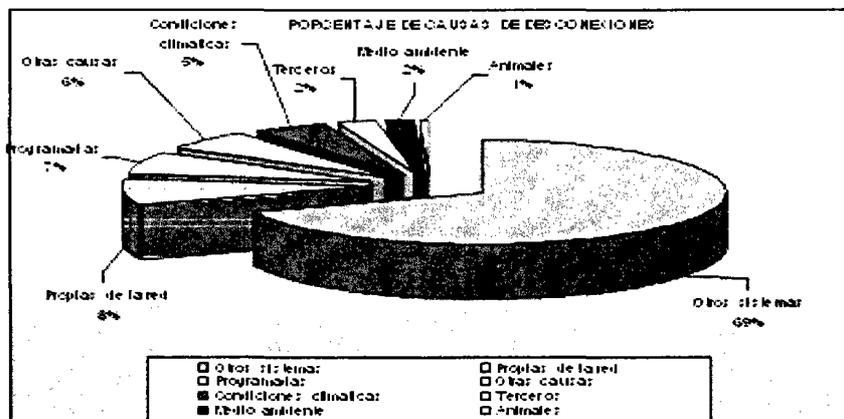
En el 2009, el número total de desconexiones fue de 5771, representa un aumento del 177.99% con respecto al año anterior donde se registró un total de 2076 desconexiones. Este incremento, se debe en su totalidad a la crisis energética por déficit de generación térmica e hidroeléctrica que aqueja al sector eléctrico ecuatoriano y a partir del 5 de noviembre se obligó a la ejecución de cortes programados en toda el área de concesión de la EEQ S.A.

Para cumplir con el programa de racionamientos, se aplicó el plan de contingencia que tiene definido la EEQSA y en particular la Dirección de Distribución. Se atendió al cumplimiento de los Decretos Ejecutivos 124 y

224 que disponían restricción en alumbrado público y control para el ahorro de energía.



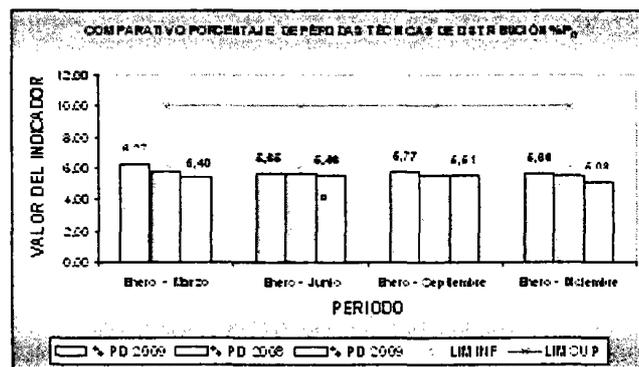
▪ Causas de desconexión por grupos-2009



▪ **Causas de desconexión por grupos- Comparativo 2005 al 2009**

| CAUSAS DE DESCONEXIONES       | Total 2005   | Total 2006   | Total 2007   | Total 2008   | Total 2009   | Causas consideradas  |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|
| Otros sistemas                | 296          | 402          | 98           | 170          | 3976         | Generación o alimentación externa  |
| Propias de la red             | 464          | 344          | 332          | 486          | 478          | Condiciones anormales de operación, defectos, mantenimientos inadecuados, deterioro de materiales, etcétera.     |
| Condiciones climáticas        | 454          | 370          | 313          | 292          | 291          | Descargas atmosféricas, vientos fuertes  |
| Otras Causas                  | 365          | 321          | 258          | 341          | 349          | No determinadas o no clasificada, causas desconocidas  |
| Programadas                   | 587          | 231          | 387          | 419          | 383          | Mantenimiento preventivo y correctivo, remodelaciones, ampliaciones, mejoras, transferencias de carga, etcétera. |
| Terceros                      | 197          | 178          | 159          | 163          | 144          | Choques, interferencias particulares   |
| Medio ambiente                | 122          | 116          | 88           | 165          | 114          | Deslizamiento tierras, árboles, incendios, cometas   |
| Animales                      | 30           | 29           | 22           | 40           | 36           | Pájaros y otros  |
| <b>TOTAL DE DESCONEXIONES</b> | <b>2 515</b> | <b>1 991</b> | <b>1 657</b> | <b>2 076</b> | <b>5 771</b> |  |

**8.10.4 Porcentaje de pérdidas técnicas en distribución**



Con relación al porcentaje de pérdidas técnicas de distribución se ha cumplido y mejorado las metas propuestas (menores o iguales al 6% para el 2009) en el Plan Estratégico de corto plazo del Proceso de Distribución, terminando el año con un valor del 5.08%, esto debido a la mejoría en la metodología de

determinación de pérdidas resultante de la cooperación técnica entre la EEQ y la OLADE.

Con la ejecución de estas actividades se ha conseguido

- Mejora en procesos para atención al cliente, al reducir tiempos en los diferentes procesos
- Cumplimiento de disposiciones y regulaciones emitidas por CONELEC
- Cumplimiento del presupuesto tanto inversión como gasto, a pesar que no existió el aporte del Gobierno Nacional.
- Cumplimiento de los planes de obras, demostrando capacidad técnica y operativa de los señores trabajadores de las distintas áreas de la Dirección de Distribución. Como un ejemplo se resalta la ejecución del programa FERUM 2008 consolidado, que representó poner en servicio 230 proyectos incorporando a más de 25 000 nuevos clientes.

## **9 OTRAS ACCIONES**

### **9.1 Responsabilidad social**

Acorde con las tendencias de organizaciones modernas y entre ellas la Empresa Eléctrica "Quito" S.A., a más de que dirigen sus líneas de acción hacia el suministro de energía eléctrica a todos sus clientes con calidad, continuidad y al menor precio posible, en los últimos años, la responsabilidad social viene ocupando un papel más evidente en la gestión de negocios, que incluye acciones que buscan atender a los intereses de toda la población involucrada (accionistas financieros, consumidores, comunidad, Gobierno y medio ambiente) cuya evaluación del consumidor origina una valorización institucional y marca de la Empresa.

Dentro de este contexto, ha patrocinado programas sociales, incentivo al deporte, acciones culturales para la comunidad, para la prevención de accidentes con la red eléctrica, contribuciones para el desarrollo económico de la ciudad, uso racional de la energía y que se ocupa del medio ambiente.

La Administración, con el fin de medir la percepción de los clientes por las actividades desarrolladas en este campo, en la Encuesta de la CIER incluyó esta temática por primera vez en el año 2007, llegando a un índice de satisfacción del 57.1%, en él. 2008 59.10% y para el año 2009 este índice se ubicó en 63%. Como se puede observar este índice se ha incrementado en los últimos años.

## **9.2 FONAG**

Fonag de patrimonio privado, regulado legalmente por la Ley de Mercado de Valores, cuyos réditos se destinan a financiar actividades para conservar, proteger y rehabilitar las cuencas hídricas que abastecen de agua al Distrito Metropolitano de Quito, para sus usos de agua potable e hidroenergía.

Las actividades más relevantes, realizadas en el año 2009, fueron:

Fortalecimiento técnico, y metodológico del talento humano, sensibilización entorno a la problemática del agua, corresponsabilidad en el manejo de la problemática, cabildeo para conseguir apoyo a la generación de políticas institucionales sobre su accionar en la cuenca, vinculación con la comunidad para buscar alternativas de solución a sus necesidades relevantes, vinculación de organizaciones públicas, privadas, de la sociedad civil y comunitarias, en espacios de concentración, alcanzar una mayor competitividad en el marco institucional

Como medio estratégico se ha empujado los eventos de capacitación con la asistencia de diferentes sectores presentes en el territorio que fueron contactados y que voluntariamente se vincularon participando en estos eventos representantes de organizaciones e instituciones públicas privadas y de sociedad civil estos fueron coordinadores directores y técnicos de igual manera representantes de organizaciones comunitarias. Estos espacios han facilitado la promoción del MIC y su propósito, lo que se persigue es que los actores presentes en la cuenca y en las cuencas vecinas invitadas manejen un concepto sobre Manejo Integral de la Cuenca Hidrográfica y el Agua,

## **9.3 Evaluación del Plan Estratégico**

Los resultados de la evaluación se pueden observar en el siguiente cuadro, en donde se detalla el grado de cumplimiento de los objetivos rectores.

| Empresa Eléctrica Quito S.A. Resultados Plan Estratégico 2006-2010 |   | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|--|---|------|------|------|------|
| <b>1. Disponer de energía suficiente y sustentable</b>             | % Contratación de Demanda (C <sub>d</sub> )   | 100  | 96   | 100  | 0    |
|  | % Ahorro de Consumo en Alumbrado Público (AC <sub>AP</sub> )  |      | 100  | 100  | 100  |
| <b>2. Clientes satisfechos</b>                                     | % Avance del Plan de Expansión (A <sub>PE</sub> )   |      | 73   | 77   | 83   |
|  | Índice de Satisfacción del Cliente con la Calidad Percibida (ISCAL) según encuestas de la CIER  | 100  | 79   | 86   | 84   |
| <b>3. Recurso humano capacitado, comprometido y motivado</b>       | Índice de Satisfacción del Recurso Humano (ISRH)  |      | 93   | 99   | er   |
|  | % Cumplimiento Competencias del Recurso Humano (CCRH)   |      | 100  | ei   | er   |
| <b>4. Gestión profesional</b>                                      | Margen Neto (MN)  | 91   | 100  | er   | er   |
|  | % Reducción de Pérdidas Totales (PT)  | 87   | 88   | 94   | 85   |
|  | % Recaudación Anualizado (R)  | 100  | 100  | 100  | 99   |
|  | %Exactitud del VAD real respecto de autorizado por el CONELEC (EVAD <sub>real</sub> )   | 100  | 100  | 100  | 100  |
| <b>5. Finanzas sanas</b>   | Ranking de Gestión Empresas Distribuidoras determinado por el FONSOL (R <sub>GE</sub> )   | 100  | 100  | 100  | 100  |
|  | % Cumplimiento de proyectos de automatización, modernización de infraestructura y mejoramiento de soporte al usuario de sistemas Informáticos (EJP) | 100  | 95   | 99   | 99   |
| <b>6. Rendición de cuentas y auditoría social</b>                  |   |      |      |      |      |
| <b>7. Uso y desarrollo de tecnología de punta</b>                  |   |      |      |      |      |

ei = en implementación; er = en revisión

## **10 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

La certificación del SGC culmina en marzo de 2010, y que para la Auditoria de Recertificación se debe revisar el alcance por procesos y sitios, en consideración de que el SGC está implantado en el ámbito de toda la organización, pero el alcance para certificación en el 2007, se restringió de mutuo acuerdo con los Directores.

Para realizar la próxima Auditoría y Recertificación se ha procedido a evaluar las ofertas presentadas y se prevé ejecutarla en el primer trimestre del 2010.

### **10.1 Premio Nacional de la Calidad 2009**

La Gerencia General, estableció como objetivo para el 2009 la participación en el Premio Nacional de la Calidad.

Mediante oficio del 23 de octubre de 2009, la Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total, informa al ingeniero Carlos Andrade, Gerente General, que luego de conocer y analizar el informe presentado por el Comité de Jueces del Premio Nacional de la Calidad 2009, resolvió adjudicar en este año, la Medalla de Oro a la Excelencia a la EEQ S.A., en razón de haber alcanzado los parámetros de puntuación del Modelo Malcolm Baldrige, establecidos en el Instructivo de Evaluadores del PNC, obteniendo la puntuación de 411 puntos sobre 1000.

### **10.2 Programa mapeo y diagramación de procesos del SGC**

En el Plan de Acción del 2009, el Departamento de Sistema de Calidad, estableció el desarrollo del Programa Mapeo y Diagramación de Procesos, como una acción de mejora al SGC.

Se realizaron los trámites correspondientes para la selección y la contratación de una firma consultora para el desarrollo del programa, se firmó el Contrato con Centro de Investigación y Desarrollo - Corporación PEER.

En septiembre de 2009, se desarrolló la inducción al personal de la Empresa, sobre el Mapeo y Diagramación de Procesos, con una participación de 263 funcionarios y empleados.

El Centro de Investigación y Desarrollo Corporación PEER, presentó el informe del Diagnóstico, en el que consta el cronograma de las actividades a desarrollarse, entre las que se menciona la Capacitación al personal responsable de los procesos de la EEQ, sobre la Metodología de Procesos (Flujogramas, Análisis Valor Agregado, Análisis de Tiempos, Riesgos y Factores Críticos de Éxito y Análisis de Indicadores), que se desarrolló en

diciembre de 2009, con la participación de 152 personas. Está en proceso de revisión la metodología que debe ser consensuada con la Empresa.

### **10.3 Información para otras empresas**

En el Registro Oficial N° 26 del 22 de Febrero del 2007, se publicó la LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD - LSEC, que en el artículo 3 señala: "Declarase política de Estado la demostración y la promoción de la calidad, en los ámbitos público y privado, como un factor fundamental y prioritario de la productividad, competitividad y del desarrollo nacional".

Con este antecedente empresas del sector público, han solicitado a la EEQ S.A., información para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, tales como:

- Empresa Eléctrica Ambato
- EMELNORTE
- Empresa Metropolitana de Aseo-EMASEO y Municipales de Espacios Públicos

En las conferencias del SGC, se explicó como se logró consolidar y llegar a trabajar con los ocho principios de calidad que demandan la mejora continua, toma de decisiones basadas en hechos, enfoque al cliente, enfoque de procesos, gestión sistémica, la necesidad de promover la participación de los trabajadores, y propiciar una relación de mutuo beneficio con los proveedores.

### **10.4 Implementación de las 5s**

La Gerencia General, sobre la base del informe presentado del Seminario Atención al Cliente, mediante el cual quedó evidenciado que desde la perspectiva del cliente, una de las debilidades que tienen la Empresa se refiere a la falta de orden y limpieza, en todas las áreas de trabajo; se establece acciones para realizar una corrección a este problema, una de las cuales le corresponde a la Dirección Administrativa: "Presentar a esta Gerencia el plan y presupuesto para implantar el sistema 5 "S" que es una práctica de calidad japonesa basada en las iniciales de las siguientes 5 palabras japonesas +1: Seiri- Seleccionar, Seiton-Ordenar, Seiso-Limpiar, Seiketsu – Estandarizar, Shitsuke- Seguir el estándar, Shikari-Calidad personal. Estas se refieren al mantenimiento integral de la empresa, su entorno por parte de los integrantes

Para lo cual se realizó un convenio de auspicio de una tesis de grado de dos estudiantes de la Universidad de las Américas el mismo que queda de propiedad de la Empresa para aplicar divulgar explotar dichos datos



## 10.5 Sistema informático del SGC

Durante el año 2009 se ejecutaron las acciones necesarias, para la implementación del Sistema Informático con la participación directa de la División de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Se actualizó la información para la migración a la base de datos para la sistematización de los documentos internos, externos y de registros. Se asignó un espacio en el servidor para el Sistema de Gestión de la Calidad.

También se procedió con la revisión de los Módulos de Documentos, ACPM y Auditorías. Se crearon varias opciones que permitan que el sistema funcione automáticamente, específicamente en el Módulo de Documentos y se incorporaron sendas ventanas que permita al usuario navegar rápidamente.

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, entró en vigencia en febrero del 2007, pero la EEQ.S.A. tomó la decisión estratégica de implantar el SGC con la Norma ISO 9001:2000, en abril de 2003.

En función de lo establecido en la LSEC, la EEQ.S.A., está cumpliendo con lo señalado en sus artículos, a través de la difusión de los logros institucionales y de los convenios que se han firmado con otras Empresas Eléctricas del país, para asesorarles en el desarrollo de sus sistemas de gestión.

El Sistema de Gestión de la Calidad a través de las auditorías internas han permitido realizar 700 acciones correctivas, lo que evidencia una forma efectiva de hacer mejoramiento continuo.

El Sistema de Gestión de la Calidad está consolidado, el reto es continuar con el mejoramiento continuo de la eficacia de los procesos y subprocesos para mejorar la satisfacción de los clientes.

La EEQ.S.A. es considerada como un referente en cultura de calidad y gestión por procesos en función de los resultados obtenidos.

Por lo tanto es necesario mantener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que permite consolidar el mismo, y se tiene una auditoría externa que agrega valor a la organización, en razón de que el enfoque de la Alta Dirección está en lograr la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos y expectativas del mismo, que es la razón de ser de la Norma ISO 9001.

## CONCLUSIONES

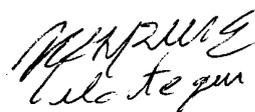
- A pesar de las limitaciones económicas y las implicaciones por cambios en la legislación ecuatoriana, en el año 2009 se ha logrado avanzar en la consolidación del modelo institucional. El sistema de información comercial desarrollado por la E.E.Q. S.A, se ha aplicado con resultados positivos de



otras empresas del sector eléctrico nacional como es EMELNORTE en Ibarra y la CATEG en Guayaquil entre otras.

- En el análisis comparativo de los principales indicadores financieros que permite establecer de manera general la situación financiera de la Empresa en su conjunto se observa una disminución de los índices de liquidez así en el mes de diciembre de 2008 la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos de corto plazo (Prueba ácida) era del 135% mientras que en diciembre del 2009 es del 90%, este índice ha disminuido en 35 puntos porcentuales debido a la incidencia del incremento de la deuda por compra de energía en el MEM. Además entre diciembre del 2008 y diciembre del 2009 se presenta una disminución de la utilidad del orden del 94% así en diciembre del 2008 se registró una utilidad de 32.63 millones de dólares, mientras en diciembre del 2009 es de 1.96 millones de dólares, esta disminución se debe al incremento en el costo de compra de energía térmica y de la importación de energía a Colombia y Perú debido a la crisis energética que atravesó el país a fines del 2009. En los dos periodos el resultado es positivo como consecuencia del reconocimiento de déficit Tarifario.
- Se ha avanzado en el cumplimiento de la proyección del plan de expansión para el 2009 a pesar de las limitaciones del aporte de recursos del gobierno se ha ejecutado el 54% de las obras previstas. Trabajando con miras de beneficiar a la comunidad la inversión por abonado del 2009 con respecto al año 2008 se ha incrementado de 643 a 654 dólares por abonado.
- En lo que se refiere a la aplicación del plan operativo de control de pérdidas No Técnicas se ha cumplido con el objetivo institucional de lograr niveles de pérdidas inferiores a los admitidos por el organismo regulador CONELEC
- Para cumplir con el objetivo rector de tener un personal motivado, capacitado y comprometido con la sociedad y los usuarios se ha desarrollado un incremento sustentable de cursos, encuentros y todo elemento pedagógico que eleva los niveles técnicos - profesionales de los empleados y trabajadores así como también desde el año 2007 se ha impulsado los talleres culturales sin descuidar además, la formación de valores, principios y actitudes, base fundamental para el cambio y desarrollo.

Atentamente,



Ing. Iván Velástegui  
GERENTE GENERAL