

EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

INFORME DE GESTIÓN AÑO 2012

Quito, 29 de marzo de 2013





EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
INFORME DE GESTIÓN DEL AÑO 2012

ÍNDICE

1.	RESUMEN	1
2.	DATOS ORGANIZACIONALES RELEVANTES DE EEQ A DICIEMBRE DEL 2012	6
3.	RESULTADOS DE LA GESTIÓN.....	9
3.1	OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES POR LA CALIDAD DEL PRODUCTO Y SERVICIO	10
3.2	OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR LA POBLACIÓN CON SERVICIO	19
3.3	OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS	24
3.4	OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA.....	30
3.5	OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR EL USO DE FUENTES DE ENERGÍA ALTERNATIVAS	30
3.6	OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE ACTORES CON UNA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE.....	31
3.7	OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR EFICIENCIA INSTITUCIONAL	34
3.8	OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	36
3.9	OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR EL USO DE TECNOLOGÍA DE PUNTA QUE OPTIMICE LA GESTIÓN	40
4.	PROYECTOS Y ACTIVIDADES RELEVANTES	42
4.1	CONTRATO DE ASOCIACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CNEL SUCUMBÍOS	42
4.2	PROYECTO SIGDE.....	46
4.3	CENTRAL HIDROELÉCTRICA VICTORIA.....	47
4.4	SOTERRAMIENTO DE REDES DE DISTRIBUCIÓN	47
5.	CONCLUSIONES.....	49
ANEXO	51



EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

INFORME DE GESTIÓN DEL AÑO 2012

1. RESUMEN

La Gerencia General de la Empresa Eléctrica Quito, en ejercicio de la rendición de cuentas, y en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 10 y 11 de Ley de Empresas Públicas, que señalan, entre otras obligaciones del Gerente General, la de informar al Directorio sobre: los resultados de la gestión, la aplicación de las políticas y los resultados de planes, proyectos y presupuestos, e igualmente, presentar las memorias anuales, pone a consideración del Directorio el Informe de Gestión del año 2012.

Este Informe, recoge los resultados de los Procesos institucionales que, en función de las evaluaciones, evidencian las consecuciones o avances en torno a los objetivos del Plan Estratégico.

Estos objetivos estratégicos constituyen los ejes alrededor de los cuales está estructurado el Informe, y se refieren a incrementar:

- La satisfacción de los consumidores por la calidad de producto y servicio;
- La población con servicio
- El uso eficiente de los recursos
- La eficiencia institucional
- La eficiencia energética
- El uso de fuentes de energía alternativa
- La satisfacción de los grupos de actores con la gestión socialmente responsable
- El uso de tecnología de punta
- El desarrollo del talento humano.

El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable -**MEER**, mediante oficio N° MEER-DM-2011-1379-O del 22 de diciembre del 2011, notificó a todas las empresas eléctricas del país las políticas definidas con el objeto de que el 2012 sea el año que permita una mejora sustancial de la calidad del servicio eléctrico en el país, con la disposición de priorizar esfuerzos principalmente en la calidad de servicio técnico sin descuidar la calidad de producto y servicio comercial. Para tal propósito, definió también las metas individuales de calidad de producto, calidad de servicio comercial, calidad de servicio técnico, y adicionalmente las pérdidas de energía.

El instrumento que la Empresa Eléctrica Quito aplica para orientar su gestión es el Plan Estratégico 2012-2015, aprobado por el Directorio de la Empresa en sesión de 18 de abril del 2012, y que se lo venía aplicando como Guía Estratégica desde el 2011. Entre los objetivos estratégicos se encuentra aquel que vincula justamente los lineamientos y metas definidas por



dicha Cartera de Estado, y es con base a este mismo Plan que se han realizado las acciones y los seguimientos mensuales respecto del nivel de cumplimiento de los objetivos y metas, mediante los respectivos indicadores que se resumen a continuación.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

❖ Satisfacción de los consumidores por la calidad de producto y servicio

La Satisfacción de los consumidores es uno de los retos más importantes que se apalanca, principalmente, en los objetivos que tienen que ver con la calidad del producto, del servicio técnico y del servicio comercial. En el período de este informe, la gran mayoría de los resultados alcanzados con la calidad del servicio público de la electricidad son positivos, pues se han superado los límites o metas requeridos por el MEER para la EEQ y los límites de la Regulación CONELEC No. 004/01, medidos a través de los correspondientes indicadores; es así como:

- La Frecuencia Media de Interrupción -FMIK y el Tiempo Total de Interrupción -TTIK, mejoraron considerablemente entre el 2011 y el 2012, pasando cada uno ellos de 11,90 a 5,87 y de 8,90 horas a 6,10 horas, respectivamente; superando las metas de cumplimiento solicitadas por el MEER: FMIK 7,01 y TTIK 6,24 horas.
- Las Mediciones de Voltaje que cumplen las variaciones admitidas por la Regulación N° CONELEC 004/01 superan en todos los meses el límite de 95% y a diciembre alcanzan el 98,54%.
- Las Refacturaciones con promedio mensual de 0,24% se mantuvo mejor que la meta, la cual establece 1% como máximo. A diciembre 2012 este indicador fue 0,19%.
- Las Reposiciones del servicio suspendido por falta de pago dentro de tiempos máximos, en un promedio para las zonas urbana y rural de 99,23% y 98,10%, con mejor desempeño respecto a la meta de 98%.

La demanda máxima y la demanda de energía demuestran una mayor eficiencia del sistema, y en ese orden son de 685,49 MW en el mes de diciembre y 3.848,51 GWh anuales, con incrementos respecto del 2011 de 3,32% y 4,95% para cada una.

❖ Población con servicio

Sobre el objetivo estratégico Población con servicio, en el 2012 se registran un total de 927.045 servicios eléctricos regulados facturados, lo que significa 4,31% más alto que en el 2011, crecimiento que es posible a partir de la infraestructura eléctrica construida e instalada por los procesos de cadena de valor de subtransmisión, distribución y comercialización.

La infraestructura eléctrica que se incorpora producto de ejecutar los planes de inversión anuales, pasa a formar parte de la plataforma que soporta los crecimientos de la demanda eléctrica, de la población con servicio, así como también con el objeto de mejorar la calidad del servicio eléctrico y alumbrado público, y, ejercer un rol activo en el desarrollo de las obras emblemáticas requeridas por el MEER, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito - **MDMQ** y organismos similares, dentro del área de servicio. En el 2012, el volumen de obra ejecutado o en construcción suma:

- 79 km de red de subtransmisión
- 61,06 km de red de media tensión

- 44,92 km de red de baja tensión
- 118,73 km de red de alumbrado público
- 463 transformadores de distribución
- 5 subestaciones con una potencia total de 144 MVA
- 5.485 luminarias
- 28.564 acometidas y 46.682 medidores.

En este contexto, cabe mencionar que la emisión de la Ordenanza 022 del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, de 26 de enero de 2011, que determina las directrices para la utilización del espacio público para la instalación de redes de servicio en el DMQ, establecen nuevas reglas, las cuales otorgan un respaldo directo para controlar el uso de los postes de la EEQ por parte de la operadoras de telecomunicaciones y permiten viabilizar las iniciativas de revitalización y soterramiento de redes. Las obras ejecutadas en el transcurso del 2012 han avanzando acorde a la planificación prevista por el MDMQ, habiéndose ejecutado el proyecto denominado Polígono República del Salvador, con el cual se ha iniciado un programa multianual de gran relevancia para la EEQ.

❖ *Uso Eficiente de los Recursos*

- Las Pérdidas totales de energía mantuvieron su tendencia a la baja, lo que constituye otro resultado positivo, pasando de 6,75% en el 2011 a 6,40% en el 2012, evidenciando un mejor desempeño que la meta de 6,60% determinada por el MEER.
- El nivel del Recaudación promedio anual por venta de energía es del 99,22% en el 2012, mejor que la meta de 98%, considerando una facturación anual por venta de energía a los abonados, de USD 277,86 millones de dólares.
- La ejecución presupuestaria de las inversiones en el año 2012 fue de US\$ 81,66 millones de un total inicialmente presupuestado de USD 71,65 millones, con una ejecución de 113,98%. Esta ejecución, respecto del presupuesto de US\$ 109,34 millones, incluida la reforma aprobada en noviembre de 2012, representa un cumplimiento del 74,68%.
- Al final del periodo anual 2012, la EEQ obtuvo un margen positivo operacional de USD 17,7 millones, de los cuales USD 4,71 millones corresponde al reconocimiento del déficit tarifario.
- Dentro de los procesos de contratación, de un total de 1.017 procesos en el año 2012, se desarrollaron 882 procesos que estuvieron dentro del grupo de adjudicados, en procesos y finalizados, lo que resulta en un 86,73% de efectividad.

❖ *Eficiencia Institucional*

A través del Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollaron auditorías tanto interna como externa de acuerdo al plan establecido; asimismo, se realizó el seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora en los diferentes procesos y subprocesos definidos en el SGC.

En el transcurso del cuarto semestre de 2012 la firma Icontec International, fue la organización que realizó la Auditoría de Seguimiento a la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad con la Norma ISO 9001:2008. Luego del proceso de verificación, esta consultora informó que los planes de acción remitidos por la Empresa Eléctrica Quito fueron aprobados en su totalidad y están registrados por la firma certificadora.

❖ *Eficiencia Energética - Fuentes de Energía Alternativa*

En lo que respecta a estos objetivos en 2012, se han diseñado y formulado varios programas y proyectos cuya ejecución se la iniciará en 2013, adicionalmente se han ejecutado proyectos en coordinación con el MEER y Municipio de Quito tales como:

- Renova Refrigeradoras, con el cual se han entregado un total de 876 refrigeradoras
- E3Q para la formación de Empresas de Eficiencia Energética, que a diciembre suman ya 12.

❖ *Satisfacción de los grupos de actores con una gestión socialmente responsable*

Se continúa con la ejecución y fortalecimiento de varios programas que iniciaron en 2009, y de los cuales se ha alcanzado los siguientes resultados:

- Nivel de conocimiento y prácticas de responsabilidad social y uso responsable de la energía eléctrica alcanza un 94,92% del 90% planteado en el Plan Estratégico
- Se alcanza un 99,13 de cumplimiento de la normativa ambiental
- Reducción de accidentes en la red eléctrica del 4,16%
- En lo que respecta a artefactos eléctricos dañados, el total de reclamos resueltos como favorables sumaron un total de 898 con un decremento del 12,05% respecto al 2011.

❖ *Uso de Tecnología de Punta*

- Con el fin de brindar un servicio confiable y oportuno a través de plataformas que estén a la vanguardia de la tecnología y que soporten los aplicativos, se realizaron importantes implementaciones en el ámbito de comunicaciones, así como se fortaleció las seguridades informáticas que salvaguarden la información.
- Se ha realizado mantenimiento en los sistemas de Distribución, Comercialización y Administrativo Financiero, en atención a requerimientos tanto internos como externos, cuyas funcionalidades cumplan con las necesidades de automatización de la información, entre los que se menciona: generación estadística de gestión para entidades de control, la automatización del proceso de débitos bancarios por intermedio del Banco Central del Ecuador, implementación aplicativos basados en ambiente WEB como control de viáticos, novedades de asistencia.
- Al respecto del Sistema de Información Geográfica, se migró la información del GIS EEQ a la nueva plataforma ArcGIS FM, con lo que a finales del año 2012 se cuenta con todos los datos migrados en las nuevas herramientas.

❖ *Desarrollo del Talento Humano*

- En cumplimiento al procedimiento de Selección de Personal, se desarrollaron 15 concursos de méritos y oposición para cubrir vacantes de manera definitiva.
- Dentro del rubro de capacitación se desarrollaron 308 cursos de capacitación correspondiente a charlas, demostraciones prácticas, talleres, lo cual mostró una participación de 9.903 trabajadores.
- En materia de seguridad del trabajo, se dotó al personal operativo equipos de protección de última tecnología por un monto total de USD 652.041,19. Adicionalmente se destaca que existió cero accidentes graves de trabajo.

PROYECTOS RELEVANTES

1. Administración de la CNEL Regional Sucumbíos.- En cumplimiento del contrato de asociación suscrito Corporación Nacional de Electricidad-CNEL, a partir de marzo de 2012 se han desarrollado una serie de acciones con la participación de personal de las áreas técnicas, operativas y comerciales de la EEQ, para compartir las buenas prácticas y cumplir el objeto de incrementar las viviendas con servicio eléctrico y mejorar la calidad del servicio en las provincias de Orellana y Sucumbíos. Este es uno de los proyectos prioritarios para la EEQ, aunque por los términos contractuales, se han tenido dificultades para alcanzar mejores resultados en la gestión durante el 2012.
2. Proyecto Hidroeléctrico Victoria, cuya ejecución inició en el 2011 con las firmas de los contratos de las obras civiles y el suministro del equipamiento, registra un avance físico de 18,7%. Debido a trabajos adicionales para la estabilización de taludes del portal de salida del túnel y casa de máquinas, emboquillado y sostenimiento de construcción del mismo; así como por los rediseños en la etapa de ingeniería de detalle, con el propósito de acoplarse a las reales condiciones geológicas, el avance de este proyecto ha tenido un retraso respecto de lo programado.
3. Proyecto SIGDE.- La participación de la EEQ en los diversos comités que conforman el proyecto SIGDE ha sido relevante, para el cumplimiento de las metas establecidas por el MEER para la definición de los Sistemas de misión crítica, equipos y dispositivos, la definición del mapa tecnológico del sector; que faciliten: el control y la operación de la red eléctrica, mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio eléctrico; en armonía con el ambiente.

Bajo de coordinación del Comité Técnico del SIGDE, la EEQ ha suscrito el contrato con la compañía Telvent para el suministro e implementación del sistema SCADA/OMS-MWM/DMS, luego del respectivo proceso de contratación.

4. Programa de Soterramiento. Las obras ejecutadas en el transcurso del 2012 han avanzado acorde a la planificación prevista por el MDMQ, habiéndose ejecutado el proyecto denominado Polígono República del Salvador, con el cual se ha iniciado un programa multianual de gran relevancia para la EEQ, en el cual se incluye la modernización del alumbrado público. Otros proyectos de soterramiento ejecutados son: Av. Gribaldo Miño, Quitumbe e inicio de las obras de la Mariscal Polígono 1 y 2.

Los resultados que se reportan a lo largo del Informe de Gestión del año 2012, demuestran un mejoramiento sostenido y el cumplimiento de las metas establecidas por el MEER para calidad de servicio y pérdidas de energía, al igual que aquellas que se ha impuesto a través de su Plan Estratégico de cara a los desafíos que surgen en la ruta de mejoramiento continuo y el ejercicio de la misión empresarial, con el propósito de dar respuestas oportunas y concretas a las políticas sectoriales, así como las del MDMQ, al crecimiento de la demanda, a las cada vez mayores exigencias de los consumidores, y a las demandas de la ciudadanía en los ámbitos social y ambiental.

El cumplimiento de los objetivos estratégicos delineados en la planificación, así como una efectiva y eficaz utilización de los recursos, han conllevado a alcanzar el desarrollo de actividades que en gran medida apoyan a la eficiente gestión empresarial, y con ello brindar un oportuno servicio de electricidad a la ciudadanía, como complemento del Buen Vivir.

2. DATOS ORGANIZACIONALES RELEVANTES DE EEQ A DICIEMBRE DEL 2012

Área de Cobertura del Servicio

La EEQ alcanza los 14.971 km², e incluye los cantones de la provincia de Pichincha, Quito, Rumiñahui, Mejía, Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de los Bancos, parte de Puerto Quito y Cayambe; cantones Quijos y el Chaco en la Provincia de Napo.

CNEL Sucumbios que por contrato de asociación, está bajo la administración de la EEQ, alcanza 37.842 km², e incluye las provincias de Orellana y Sucumbios

Capital Social

El capital social asciende a 185.062.750, con la siguiente distribución:

NOMBRE	CAPITAL [USD]	PARTICIPACIÓN [%]
Ministerio de Electricidad y Energía Renovable	118.242.414,00	63,89
Municipio de Quito	49.622.157,00	26,81
Industriales y Comerciantes	2.125.399,00	1,15
Consejo Provincial de Pichincha	14.878.444,00	8,04
Consejo Provincial de Napo	194.336,00	0,11

Tabla N° 1: Distribución Accionaria

Fuente: Informe de Capital Accionario – Gerencia Administrativa Financiera

Cifras Relevantes

DESCRIPCIÓN	CIFRAS
Población electrificada	2.722.706
Grado de electrificación	99,46%
Total servicios eléctricos (Clientes regulados facturados acumulados a diciembre 2012)	927.045
Facturación anual - balance de energía [GWh]	3.594
Facturación anual total, Incluye terceros [Millones USD]	338,40
Facturación anual por venta de energía [Millones USD]	277,86
Generación propia [GWh]	537*

* Representa el 13,95% de la Demanda de Energía de EEQ

Tabla N° 2: Cifras Relevantes

Fuente: Informe de labores 2012 - Gerencias de Generación y Subtransmisión, Comercialización, y Planificación

Infraestructura Eléctrica

En la siguiente tabla consta aquella infraestructura incorporada o en construcción, producto de ejecutar los planes de inversión del 2012, y la total disponible a diciembre del 2012. La infraestructura a diciembre considera la correspondiente a las obras de inversión propias de EEQ y proyectos ejecutados particularmente:

ETAPA FUNCIONAL	PLANES DE INVERSIÓN PARA INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA 2012	INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA A DICIEMBRE DEL 2012
GENERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Proyecto Hidroeléctrico Victoria, de 10 MW 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 5 Centrales hidráulicas, 96,93 MW: Guangopolo, Los Chillos, Nayón, Cumbaya y Pasocha. <input type="checkbox"/> 1 Central térmica, 34,2 MW: Gualberto Hernández.
SUBTRANSMISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 5 Subestaciones de distribución con un total de 144 MVA <input type="checkbox"/> 4 Líneas de Subtransmisión con un total de 79 km de red 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 35 Subestaciones de distribución, 1.070,75 MVA <input type="checkbox"/> 409,1 km en líneas de subtransmisión de 46 y 138 kV
DISTRIBUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 15 Proyectos de cambio de tensión y remodelación en redes y primarios <input type="checkbox"/> 57 Proyectos FERUM Fondos Empresa <input type="checkbox"/> 13 Proyectos FERUM Fiscal <input type="checkbox"/> 52 Proyectos FERUM BID <input type="checkbox"/> 141 Proyectos de iluminación pública <input type="checkbox"/> 7 Proyectos de Mejoramiento del Servicio <input type="checkbox"/> 1 Proyecto mejoramiento Centro histórico <input type="checkbox"/> 1 Proyecto de soterramiento <input type="checkbox"/> 214 Microproyectos y normalización de acometidas 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 169 Alimentadores primarios <input type="checkbox"/> 7.625,11 km de redes de distribución de media tensión <input type="checkbox"/> 34.643 Transformadores de distribución, 2.215 MVA <input type="checkbox"/> 6.667,69 km de redes de baja tensión <input type="checkbox"/> 225.935 Luminarias de alumbrado público
COMERCIALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 46.682 medidores <input type="checkbox"/> 28.564 acometidas 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 928.151 medidores <input type="checkbox"/> 650.454 acometidas

Tabla N° 3: Infraestructura Eléctrica

Fuentes: Informes de labores 2012 - Gerencias de Generación y Subtransmisión, Distribución y Comercialización
 Información del SISDAT a diciembre del 2012

3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Los principales resultados de la gestión de la Empresa Eléctrica Quito en el año 2012, se vinculan a los objetivos estratégicos cuyo cumplimiento se evalúa sobre la base de los indicadores y metas establecidas para el periodo de análisis, haciendo referencia además a algunas acciones que se consideran relevantes en la consecución de los objetivos estratégicos.

DIMENSIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
CIUDADANÍA	Incrementar la satisfacción de los consumidores por la calidad del producto y servicio
	Incrementar la población con servicio
FINANZAS	Incrementar el uso eficiente de los recursos
	Incrementar la eficiencia institucional
PROCESOS	Incrementar la eficiencia energética
	Incrementar el uso de fuentes de energía alternativas
	Incrementar la satisfacción de los grupos de actores con una gestión socialmente responsable
	Incrementar el uso de tecnología de punta que optimice la gestión
TALENTO HUMANO	Incrementar el desarrollo del talento humano

Tabla N° 4: Objetivos Estratégicos
Fuente: Plan Estratégico de EEQ periodo 2012 – 2015

Los resultados se muestran en el marco de los objetivos de corto plazo asociados a cada objetivo estratégico y que son de responsabilidad de los diferentes procesos de la EEQ, están identificados en el siguiente Mapa de Procesos:

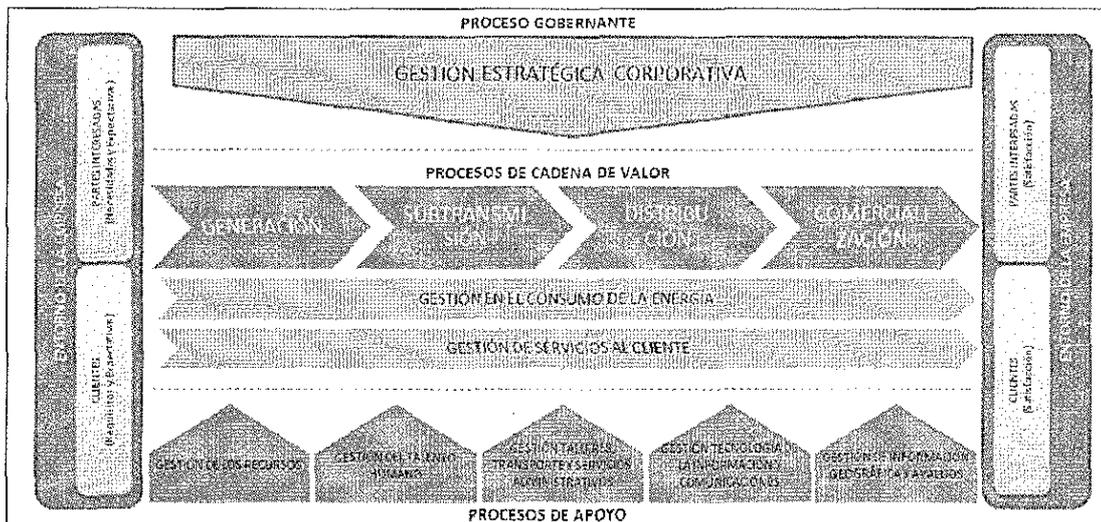


Gráfico N° 3: Mapa de Procesos
Fuente: Plan Estratégico de EEQ periodo 2012 – 2015

Cabe mencionar que con el propósito de atender el pedido realizado por el MEER mediante oficio Nro. MEER-DM-2012-0160-OF del 7 de marzo de 2012, los objetivos asociados a Calidad de Producto, Calidad de Servicio Técnico y Comercial, se reportaron de manera mensual a través del "Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero - diciembre de 2012", que consta en anexo 1, con resultados que demuestran

en su mayoría el cumplimiento de las metas establecidas por el MEER para la EEQ así como los límites señalados en la Regulación N°. CONELEC 004/01 de Calidad de Servicio Eléctrico de Distribución, los cuales se presentan de manera resumida en el siguiente cuadro:

ASPECTO	INDICADOR	META 2012	RESULTADO DE DICIEMBRE 2012
Reducir frecuencia media de interrupción: (Media móvil anual)	Frecuencia Media de Interrupción - FMIK	7,01 ⁽¹⁾	5,87
Reducir la duración individual de todas las interrupciones – Horas (Media móvil anual)	Tiempo Total de Interrupción - TTIK	6,24 ⁽¹⁾	6,10
Incrementar la calidad del servicio de modo que los niveles de voltaje cumplan los parámetros establecidos en la norma (Mensual)	Mediciones dentro del límite de voltaje	95,00% ⁽²⁾	98,54%
Reducir el nivel de refacturaciones (Mensual)	Refacturaciones de facturas emitidas	1,00% ⁽¹⁾	0,19%
Reducir a cero clientes sin medidor (Mensual)	Clientes sin medidor	0,00% ⁽¹⁾	0,11%
Incrementar la recaudación por venta de energía (Mensual)	Recaudación	98,00% ⁽¹⁾	98,86%
Reducir el nivel de pérdidas totales de energía (Media móvil anual)	Pérdidas totales de energía	6,60% ⁽¹⁾	6,40%

(1) Meta EEQ establecida por MEER, ref. Oficios N° MEER-DM-2012-0160-OF y MEER-SCGS-2012-0224-OF
 (2) Límite de Regulación, ref. Regulación CONELEC 004/01

Tabla N° 5: Resumen de resultados de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial
 Fuente: Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero – diciembre 2012

Se observa que de siete indicadores, seis presentan un mejor desempeño que las metas, a excepción de Clientes sin Medidor, sin embargo, para cada uno de ellos se realiza un análisis, dentro del correspondiente objetivo estratégico, así: FMIK, TTIK, Mediciones dentro del límite de voltaje y Refacturaciones de facturas emitidas en "Satisfacción de los Consumidores por la Calidad del Producto y Servicio"; Clientes sin medidor en el de "Población con Servicio"; y el de Recaudación y Pérdidas totales de energía en "Incrementar el Uso Eficiente de los Recursos".

3.1 OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES POR LA CALIDAD DEL PRODUCTO Y SERVICIO

Con relación a la satisfacción de los consumidores, los esfuerzos se centran en la Calidad del Producto y la Calidad del Servicio Técnico y Comercial, que brinda la Empresa a través de sus procesos de cadena de valor, evaluando el cumplimiento de los respectivos objetivos de corto plazo.

3.1.1 INCREMENTAR LA PRODUCCIÓN DE ENERGÍA Y LA DISPONIBILIDAD DE LAS UNIDADES DE GENERACIÓN DE ENERGÍA

La generación propia de energía a diciembre 2012 alcanzó 537 GWh, con una reducción del 12,40% respecto del 2011. El 74% fue generado por las centrales hidroeléctricas y 26% por la central térmica. La reducción de generación en las Centrales Hidroeléctricas corresponde a una menor pluviosidad en 2012, y en la central térmica por mantenimiento y desconexiones programadas para la implementación de reguladores de velocidad en todas las unidades.

La generación de EEQ representa el 13,95% de la Demanda de la Energía que alcanza un total de 3.848,51 GWh.

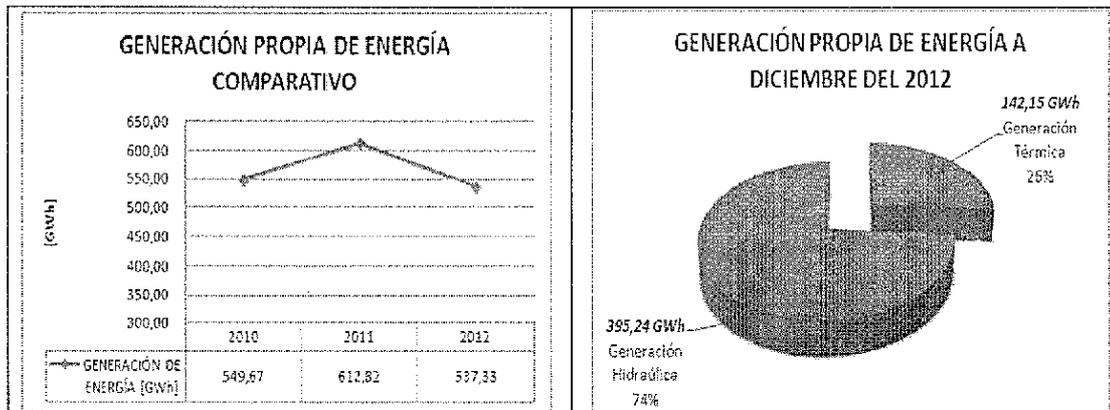


Gráfico N° 4: Generación propia de energía
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia de Generación y Subtransmisión

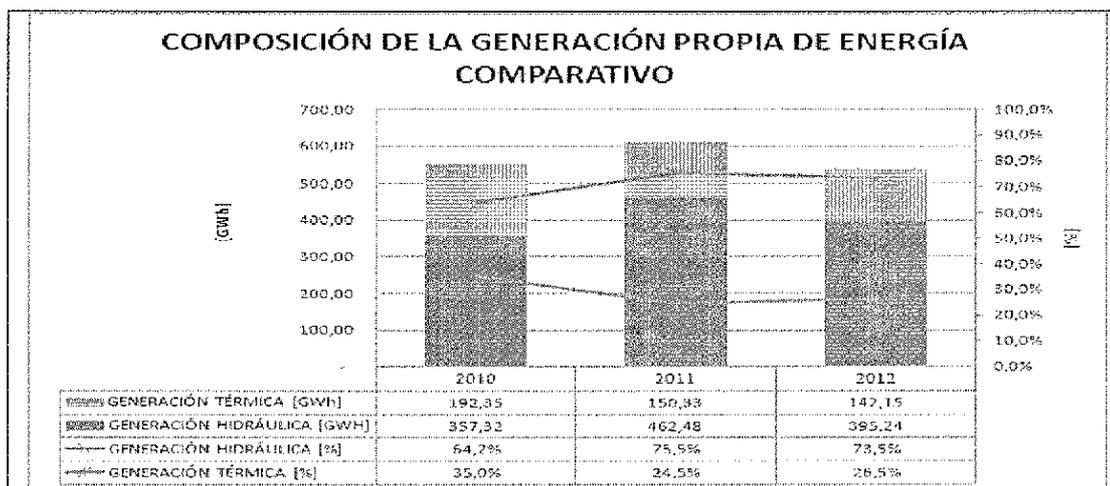


Gráfico N° 5: Composición de la generación propia de energía
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia de Generación y Subtransmisión

La producción total ha sido comercializada a las empresas distribuidoras del país conforme las regulaciones y procedimientos establecidos, con una facturación acumulada a fin de año de aproximadamente 26 millones de dólares.

La disponibilidad de las centrales alcanza el 96,98% y 97,35% para las hidroeléctricas y termoeléctricas respectivamente, debido a la realización de un mayor número de mantenimientos preventivos y correctivos de las unidades en el año 2012, al proceso de automatización de la unidad 6 de la Central Hidroeléctrica Guangopolo, y al cambio del tramo 1 de la tubería de presión de la Central Hidroeléctrica Los Chillos.

La modernización de la Unidad 6 de la Central Hidroeléctrica de Guangopolo, con el nuevo sistema de control automático de tecnología digital, que se adiciona a las automatizaciones de las centrales de Cumbayá y Nayón, permite cumplir con los objetivos de producción de energía con alto niveles de calidad.

Los planes de operación y mantenimiento se cumplen en un 100%, y se da oportuna atención a aquellos mantenimientos emergentes, asegurando el constante funcionamiento las centrales de generación.

3.1.2 REDUCIR EL TIEMPO TOTAL TTIK Y LA FRECUENCIA MEDIA FMIK DE LAS INTERRUPCIONES DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

Los gráficos a continuación demuestran una mejora importante y sostenida de la Calidad del Servicio Técnico respecto del 2011, año a partir del cual se aplica una nueva metodología de cálculo. Durante el 2012. Los resultados mensuales están por debajo de la proyección de las metas establecidas por el MEER respectivamente para frecuencia media de interrupción FMIK de 7,01 veces y tiempo total de interrupción TTIK de 6,24 horas respectivamente.

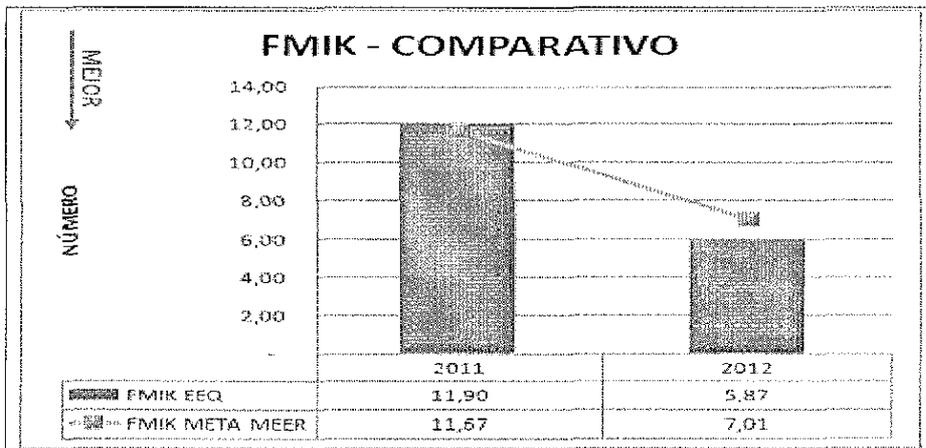


Gráfico N° 6: Resultados de Calidad del Servicio Técnico - Frecuencia media de interrupción comparativo
 Fuentes: Informe de labores 2012 - Gerencia de Distribución
 Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero - diciembre 2012

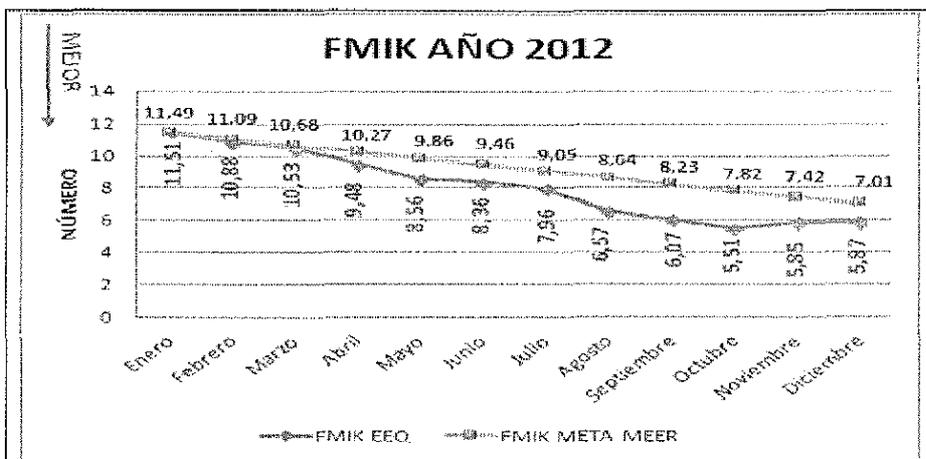


Gráfico N° 7: Resultados de Calidad del Servicio Técnico - Frecuencia media de interrupción año 2012
 Fuentes: Informe de labores 2012 - Gerencia de Distribución
 Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero - diciembre 2012



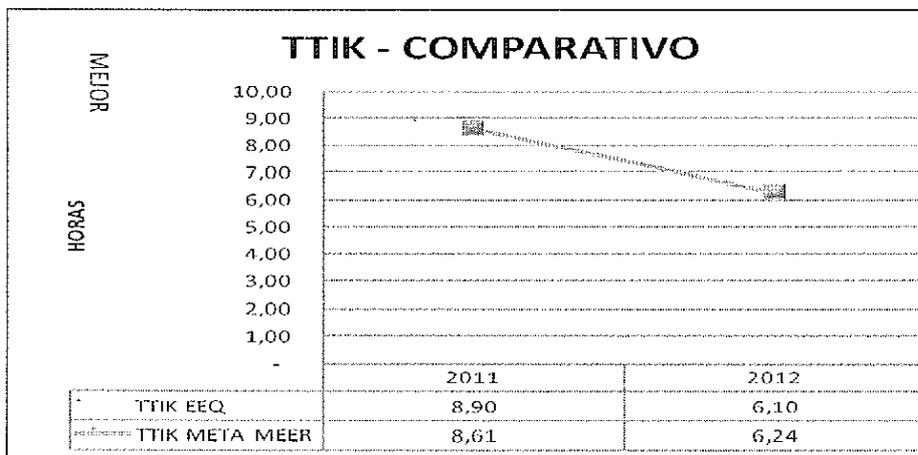


Gráfico N° 8: Resultados de Calidad del Servicio Técnico - Tiempo total de interrupción comparativo
 Fuentes: Informe de labores 2012 - Gerencia de Distribución
 Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero - diciembre 2012

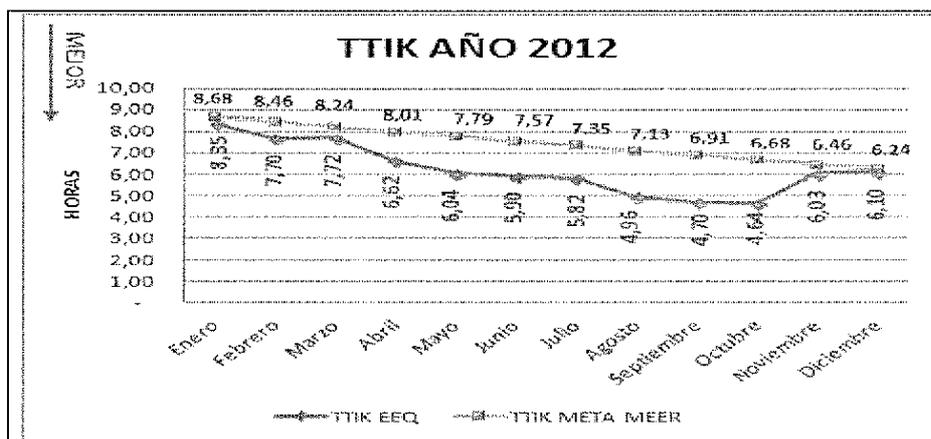


Gráfico N° 9: Resultados de Calidad del Servicio Técnico - Tiempo total de interrupción año 2012
 Fuentes: Informe de labores 2012 - Gerencia de Distribución
 Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero - diciembre 2012

Ha contribuido a estos resultados las acciones realizadas en las diferentes áreas, así;

Subtransmisión:

Como parte del plan de operación y mantenimiento de líneas y subestaciones:

- Trabajos de variantes para optimizar el sistema de subtransmisión en las líneas: Central Nayón – Subestación El Quinche; Subestación Cotocollao – Subestación Los Bancos; Subestación San Roque – Subestación Epiclachima; Subestación Santa Rosa – Subestación Epiclachima; Central Nayón – Subestación Aeropuerto.
- Trabajos en subestaciones y líneas: Derivación a la Subestación Chilibulo; Construcción de entrada y salida en 46 kV para las Subestaciones Barrio Nuevo y Granda Centeno; Instalación de drenadores en líneas; Montaje de celdas y equipos auxiliares en las subestaciones Floresta y Luluncoto; Montaje de interruptores en las subestaciones Santa Rosa y Vicentina; Cambio de transformador por daño en las subestaciones San Roque y Olímpico.



Distribución:

A fin de priorizar las acciones enfocadas a disminuir las interrupciones del sistema de distribución, se realizó una evaluación sistemática de las causas de interrupciones, determinándose que el 76% se originan, según el impacto producido, en: 1) No determinadas causa desconocida; 2) Descargas atmosféricas; 3) Equipamiento, materiales y accesorios (deterioro de equipamiento por envejecimiento, desgaste o exceso de uso, fallas, defectos, explosiones, roturas, caídas, etc.); 4) Choques de vehículos.

Con el propósito de incrementar la confiabilidad del sistema de distribución se ha procedido con la adquisición de diferentes equipos con nueva tecnología: 139 reconectores, unos que serán controlados mediante el sistema SCADA, y otros para proyectos pilotos de automatización operativa; 93 drenadores de dispersión para protección contra descargas atmosféricas; 351 seccionadores barra con dispositivos rompearcos; 53 celdas de operación y protección para las obras de soterramiento; 12,5 km de cable ecológico para mejorar confiabilidad de las redes aéreas; y 4 cámaras termográficas para mejorar el mantenimiento predictivo.

En el 2012, se continúa con las obras de soterramiento de redes, concluyendo con las de República del Salvador en Quito y Gribaldo Miño en Conocoto; Cambio de cables de las redes subterráneas en el sector de San Blas, como paso inicial a la modernización del Centro Histórico.

Instalación de redes preensambladas, normalización de acometidas para microproyectos, y mantenimiento de redes de medio voltaje y alimentadores.

3.1.3 INCREMENTAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO DE MODO QUE LOS NIVELES DE VOLTAJE CUMPLAN LA NORMATIVA

Se realizaron mediciones en puntos predeterminados de la red y en la cantidad solicitada por la Regulación N° CONELEC 004/01, para verificar variaciones de voltaje, determinando niveles de cumplimiento superiores al límite establecido de 95%, según la referida Regulación. En el gráfico a continuación, se muestra el comparativo anual.

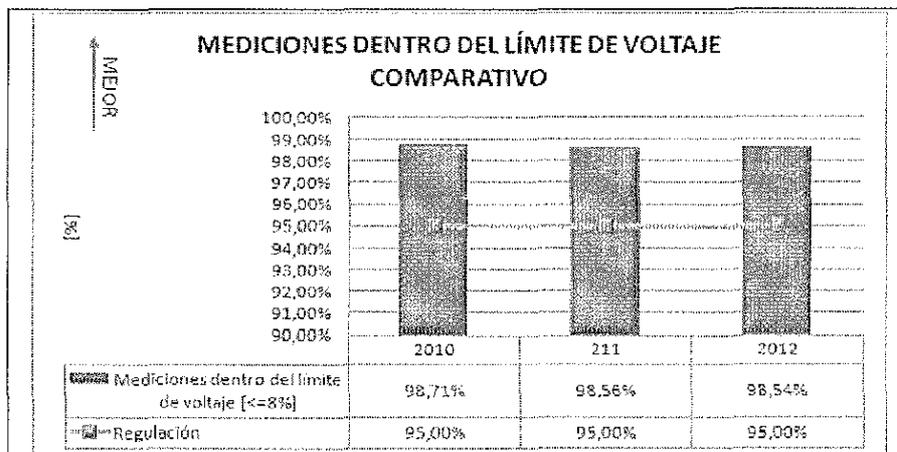


Gráfico N° 10: Resultados de Calidad de Producto – Mediciones dentro del límite de voltaje comparativo
 Fuentes: Informe de labores 2012 - Gerencia de Distribución
 Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero – diciembre 2012

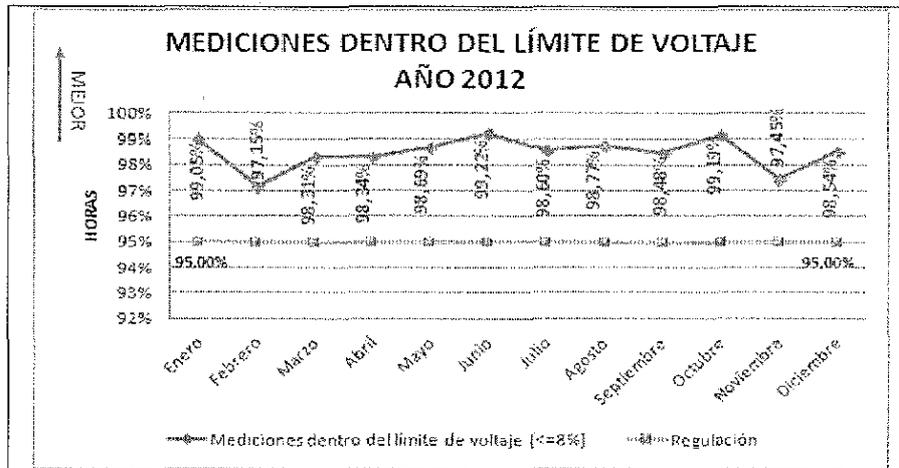


Gráfico N° 11: Resultados de Calidad de Producto - Mediciones dentro del límite de voltaje año 2012
Fuentes: Informe de labores 2012 - Gerencia de Distribución

Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero - diciembre 2012

3.1.4 INCREMENTAR LA CONTINUIDAD DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO

De acuerdo con la Regulación N° CONELEC 008/11 publicada en el Registro Oficial del 636 del 8 de febrero del 2012, el índice de fallas de Alumbrado Público, es 0,02, para la relación de luminarias en falla respecto al número de luminarias totales existentes, considerando como falla las luminarias encendidas en el día o apagadas en la noche. A diciembre la EEQ alcanza un índice de fallas alcanza el 0,0048, menor que el establecido en la regulación.

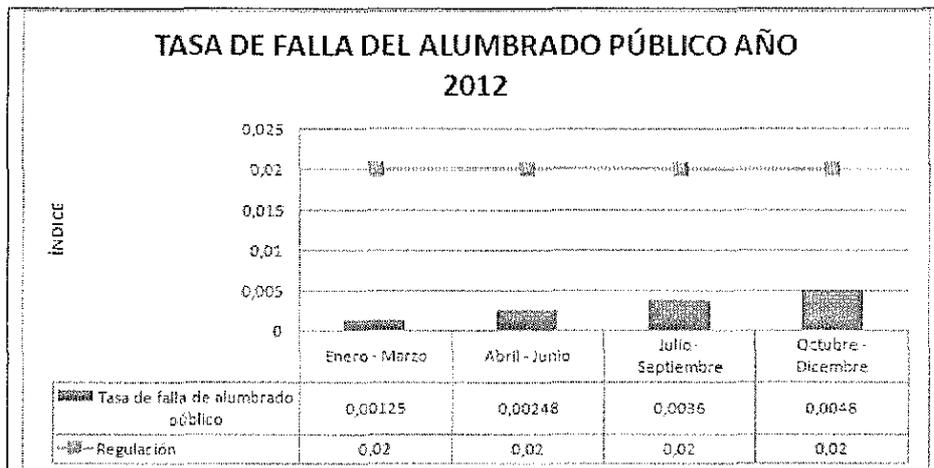


Gráfico N° 12: Eficiencia del Alumbrado Público - Tasa de falla trimestral
Fuente: Informe de labores 2012 - Gerencia de Distribución

En 2012 se registraron en el SDI un total de 46.169 reparaciones de las cuales el 81% corresponden a la atención de reclamos y el 19% a reparación de luminarias detectadas con fallas en los recorridos de los grupos operativos. Los principales reclamos corresponden a: Circuito apagado o prendido; luminarias apagadas en la noche y prendidas en el día; baja iluminación; postes chocados; conductores arrancados.

3.1.5 INCREMENTAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL CLIENTE

Los resultados del proceso de Gestión de Servicio al Cliente, tal como se muestran en la tabla N° 6, cumplen con las metas propuestas para atención de reclamos dentro del tiempo máximo, atención de solicitudes escritas dentro del tiempo máximo, y atención de reclamos por artefactos eléctricos dañados.

OBJETIVO	META	RESULTADO 2012
Incrementar el nivel de atención de solicitudes escritas dentro del tiempo máximo de 10 días	≥ 80%	91%
Incrementar el nivel de atención de los reclamos por artefactos dañados dentro del tiempo máximo de 15 días	≥ 80%	84%
Incrementar la cantidad de reclamos escritos resueltos dentro del tiempo máximo de 15 días	≥ 80%	93%

Tabla N° 6: Indicadores del proceso de Gestión de Servicios al Cliente
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia de Comercialización

Los resultados positivos se deben principalmente a los esfuerzos realizados para incrementar y mejorar los conocimientos del personal del área de atención al cliente, con un programa de capacitación establecido en función de los resultados de las evaluaciones realizadas a este personal en las zonas Quito, Periférica y Call Center.

Se inició el proyecto piloto de mensajería a través de celulares, que se implementa entre otros motivos asociados a calidad del servicio, para disminuir reclamos y llamadas que ingresan a Call Center por interrupciones de servicio programadas, buscando formas más eficientes y directas de comunicación con los consumidores en relación a lo que establece la Regulación N° CONELEC 004/01 para informar sobre estos incidentes en tiempos no inferiores a 48 horas. Los resultados de las encuestas realizadas a los clientes, a propósito del piloto, permite concluir que es un buen servicio de información según su percepción.

3.1.6 REDUCIR EL NIVEL DE REFACTURACIONES POR CAUSAS ATRIBUIBLES A LA EEQ

En lo que respecta a re facturaciones por causas atribuibles a la Empresa, el resultado es mejor que el límite máximo establecido por el MEER de 1%.

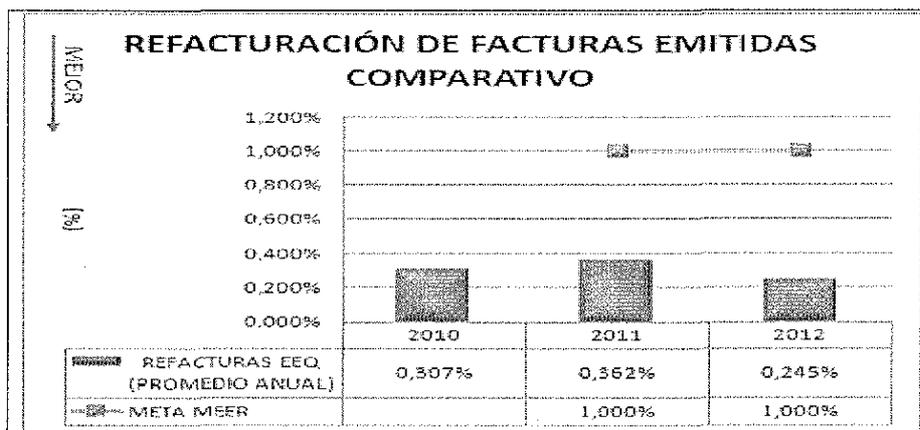


Gráfico N° 13: Resultado de la Calidad del Servicio Comercial - Refacturación comparativo

Fuentes: Informe de labores 2012 – Gerencia de Comercialización
Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero – diciembre 2012

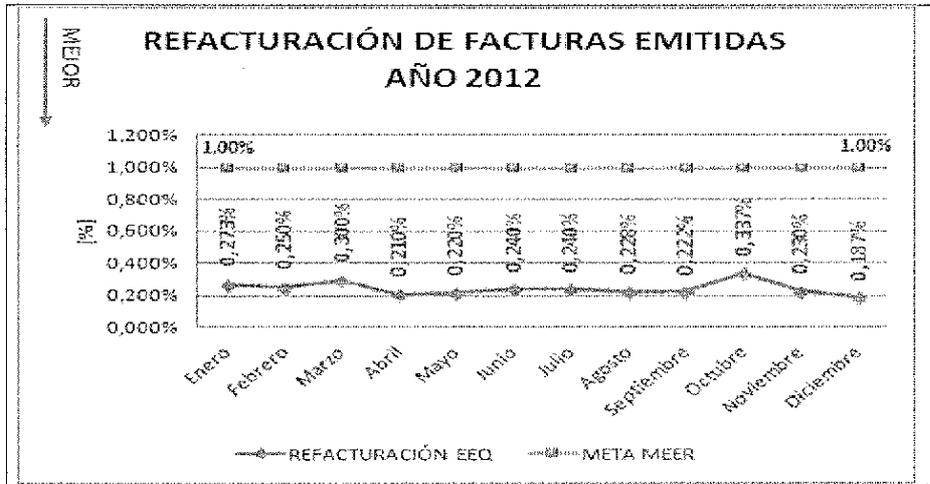


Gráfico N° 14: Resultado de la Calidad del Servicio Comercial - Refacturación año 2012
Fuentes: Informe de labores 2012 – Gerencia de Comercialización
Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero – diciembre 2012

La gestión permanente que se realiza dentro del Subproceso de Facturación permite contar con datos más precisos para las facturas, con procesos tales como: Tele Medición de 676 grandes clientes; Control de clientes con bajo factor de potencia, logrando corrección en 91 de ellos; Tratamiento de crítica de lecturas, atendiendo las novedades de lectura graves y medianas y que desde abril del 2011 se amplió a novedades leves optimizando aún más el proceso de facturación de consumos, y solucionar problemas de empadronamiento y sobrantes.

En lo que respecta a toma de lecturas, que en este año se orientó a incrementar el nivel en la Zona Periférica se alcanzó el 98%, planteando una meta para el 2013 de 99%.

3.1.7 INCREMENTAR EL NIVEL DE REHABILITACIONES DE SUMINISTROS SUSPENDIDOS POR FALTA DE PAGO

En lo que respecta a la rehabilitación de suministros suspendidos por falta de pago dentro de los tiempos máximos y definidos en la Regulación N° CONELEC 004/01, los resultados demuestran que se cumple con las metas establecidas, así:

OBJETIVO	META	RESULTADO 2012
Incrementar el nivel de reposiciones del suministro suspendido por falta de pago en tiempos máximos: DA = 10 Horas, DM = 15 Horas, DB = 24 Horas. Zona Urbana	≥ 98%	99,23%
Incrementar el nivel de reposiciones del suministro suspendido por falta de pago en tiempos máximos: DA = 10 Horas, DM = 15 Horas, DB = 24 Horas. Zona Periférica	≥ 98%	98,10%
Nota: DA = Densidad demográfica alta - DM = Densidad demográfica media - DB = Densidad demográfica baja		

Tabla N° 7: Indicadores de la Calidad del Servicio Comercial – Rehabilitaciones de suministro
Fuente: Informe de labores 2012 - Gerencia de Comercialización

3.1.8 INCREMENTAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN DE REDES AÉREAS Y SUBTERRÁNEAS

La emisión de la Ordenanza 022 del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, el 26 de enero del 2011, que establece el régimen administrativo de otorgamiento y aplicación de la Licencia Metropolitana Urbanística de Utilización o Aprovechamiento de Espacio Público para la instalación de Redes de Servicio en el Distrito Metropolitano de Quito, constituye un respaldo importante para la concreción de obras orientadas a la revitalización y soterramiento de las redes, así como también para el ordenamiento de las redes aéreas, que se plasman en los planes de acción en las áreas operativas correspondientes.

Esta ordenanza define 5 tipos de zonas, según las prioridades para redes aéreas y subterráneas, y otras, lo cual se muestra en el siguiente gráfico:

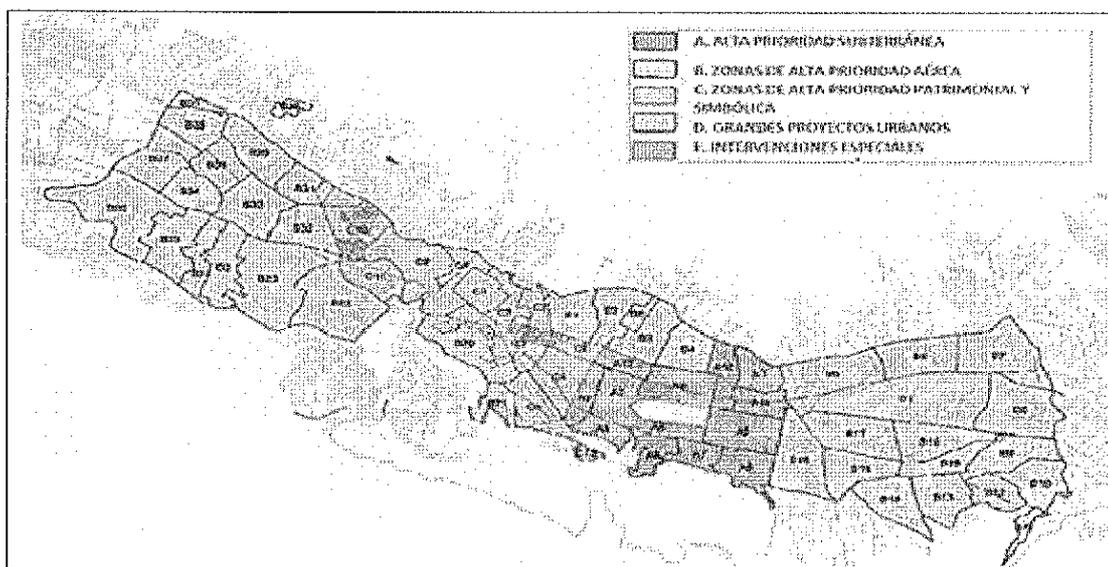
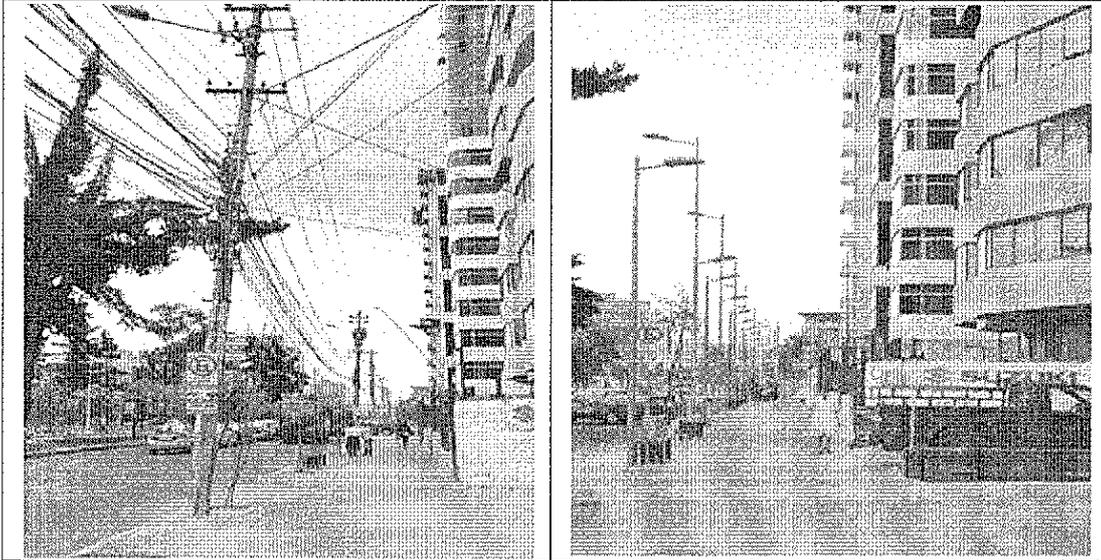


Gráfico N° 15: Zonas de Intervención Ordenanza 022 del DMQ
Fuente: Ordenanza 022 del DM

Las ejecuciones de la EEQ en este campo, responden a una planificación prevista por el Municipio de Quito, entidad que ha determinado la prioridad en la ejecución de estas obras para el trienio 2011 – 2013, de las cuales los avances para el 2012 son:

- Polígono República del Salvador: Avance del 70% con una entrega prevista para enero del 2013. Este se ha constituido en un proyecto emblemático por ser el inicio de un programa multianual de soterramiento de las redes de distribución de energía eléctrica de la EEQ. La experiencia adquirida en esta obra permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de estas intervenciones.
- Mariscal Polígono 1 y 2: Adquisición de transformadores, celdas, cables, luminarias, tableros y postes metálicos, para iniciar con las obras de infraestructura eléctrica. Al momento se encuentran en construcción las obras civiles según parámetros requeridos para la posterior ejecución de obras eléctricas.

- **Gribaldo Miño y Quitumbe:** Estos proyectos se ejecutan de conformidad a la programación del Municipio de Quito y EEQ. En diciembre del 2012 se concluyó las obras en la avenida Gribaldo Miño.



Fotografía N° 1: Antes y después del soterramiento en la República del Salvador
Fuente: Archivo fotográfico del departamento de Fiscalización de Redes – Gerencia de Distribución

3.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR LA POBLACIÓN CON SERVICIO

Es de importancia para la EEQ alcanzar los más altos niveles de cobertura y proveer del servicio eléctrico a toda su área de servicio. Con relación a las meta de cobertura definida en el Plan Nacional para el Buen Vivir, a nivel nacional de 97%, la EEQ contribuye, dentro su área de servicio con un 99,5%.

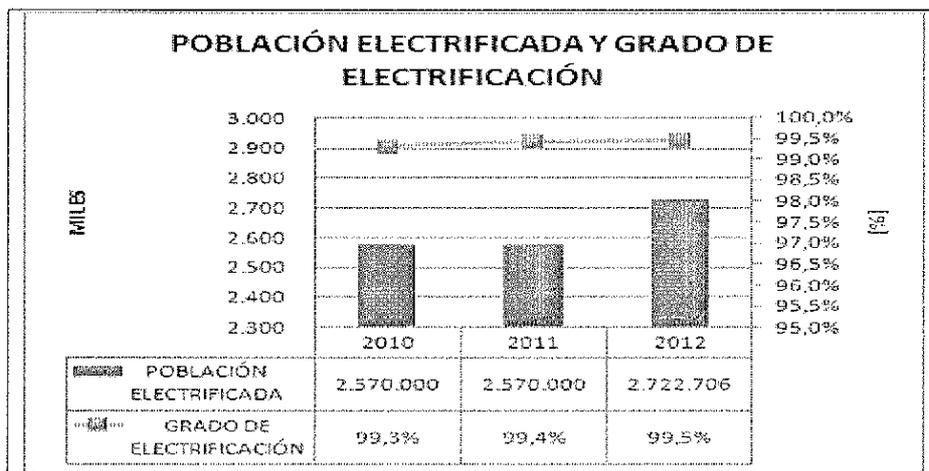


Gráfico N° 16: Población electrificada y grado de electrificación
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia de Planificación

En el 2012 se registran un total de 927.045 servicios eléctricos regulados facturados, lo que significa 4,31% más alto que en el 2011.



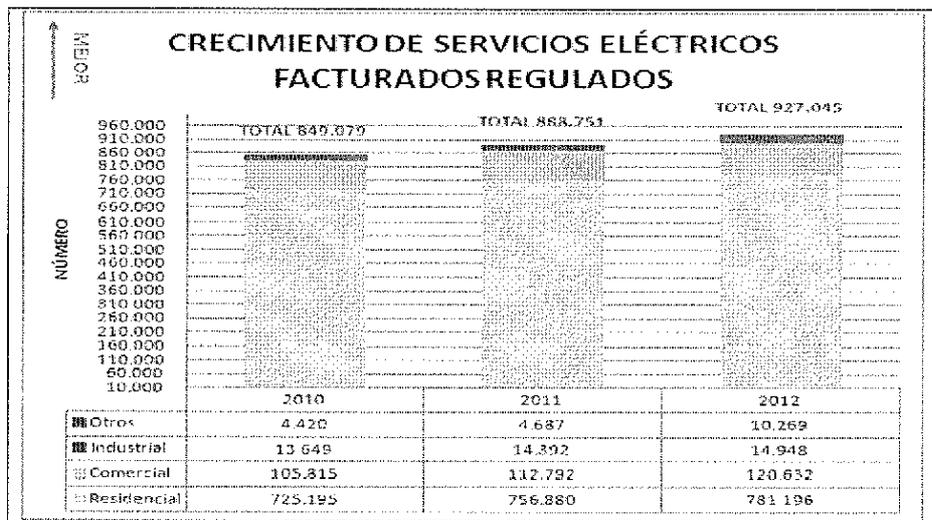


Gráfico N° 17: Crecimientos servicios eléctricos facturados regulados
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia de Planificación

Los datos de incremento de servicios eléctricos permiten tener una idea de los niveles, que de no haber sido atendidos anualmente con las respectivas obras de expansión del sistema eléctrico, formarían parte de los porcentajes de población no incorporados, y las consecuentes reducciones de cobertura en el área de concesión.

3.2.1 INCREMENTAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE EXPANSIÓN

A continuación se resumen los avances físicos de las principales obras de modernización, construcción y ampliación de la infraestructura eléctrica de la EEQ sobre la de los respectivos planes de inversión:

Subtransmisión:

1. Repotenciación de subestaciones: Cambio a transformadores de mayor capacidad Floresta de 10 a 20 MVA y Escuela Sucre de 6,25 a 10 MVA; Incorporación de nuevo transformador de 20 MVA en Ñaquito que incluye también disyuntor y seccionador, y en Santa Rosa incorporación de nuevo transformador de 33 MVA.
2. Construcción de nuevas subestaciones y líneas de subtransmisión:

PROGRAMA ¹	AVANCE FÍSICO [%]	RED DE AV - MV [km]	POTENCIA INSTALADA [MVA]	OBSERVACIONES
A. Subestaciones				
Subestación Chillibulo	98,0		33	Disponible , en trámites para energizar
Subestación Móvil	100,0		25	Disponible para utilizar en el S.E.Q.
Subestación Aeropuerto	100,0		20	En explotación comercial
Subestación Alangasí	100,0		33	Listo para energizar, posiblemente el 03 de abril de 2013
Subestación Cumbayá	100,0		33	En explotación
B. Líneas de subtransmisión				
69 kV Santo Domingo – Los Bancos	100,0	52,0		
138 kV Tababela – El Quinche	13,0	16,0		
138 kV El Tablón – El Inga	100,0	8,0		

Línea Subterránea Av. NNUU	40,0	3,0	
----------------------------	------	-----	--

Tabla N° 8: Volumen de obra correspondiente al plan de inversiones subtransmisión del 2012
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia de Generación y Subtransmisión

Distribución:

PROGRAMA	TOTAL PROYECTOS	AVANCE FÍSICO [%]	RED DE MV [km]	RED DE BV [km]	RED DE AP [km]	LUMINARIAS INSTALADAS [Número]	TRANSFORMADORES [Número]	POTENCIA INSTALADA [MVA]
Mejoramiento Integral Centro Histórico	1	23,0						
Soterramiento de Redes	1	68,7	5,40	0,33				2,03
Cambio de tensión en primarios y remodelación	7	88,2	19,32	1,90		6	20	0,25
Mejora y Remodelación Primarios	8	82,1	34,9	2,4			32	2,88
FERUM Empresa	57	96,1	1,15	14,55		322	139	0,87
FERUM Fiscal	13	61,8	0,02	5,35		24	48	0,16
FERUM BID	52	29,9	0,06	7,54			77	0,51
Iluminación Pública	141	89,5			118,73	5.000		0,61
Mejoramiento del Servicio	7	98,8	0,09	1,66		41	16	0,11
Redes pre ensambladas y normalización de acometidas	214	98,6	0,12	11,19		92	131	0,67
Total Distribución	501		61,06	44,92	118,73	5.485	463	8,09

Tabla N° 9: Volumen de obra correspondiente al plan de inversiones de distribución del 2012
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia de Distribución

Comercialización:

PROGRAMA	TOTAL PROYECTOS	AVANCE FÍSICO [%]	NÚMERO ACOMETIDAS	NÚMERO MEDIDORES
A. Acometidas y Medidores				
Instalación de nuevos servicios Zona Urbana	1	100	15.195	25.324
Instalación de nuevos servicios Zona Periférica	1	100	12.432	19.934
Instalación de nuevos servicios Clientes Especiales	1	100	206	206
Instalación de nuevos servicios FERUM	1	100	731	1.218
Total Comercialización	4		28.564	46.682

Tabla N° 10: Volumen de obra correspondiente al plan de inversiones de comercialización del 2012
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia de Comercialización

3.2.2 INCREMENTAR LA COBERTURA DE ALUMBRADO PÚBLICO

A diciembre del 2012 se registra un total de 225.935 luminarias, resultado de la incorporación de nuevas luminarias que suman 5.485 y por la actualización de luminarias registradas en el sistema GIS.

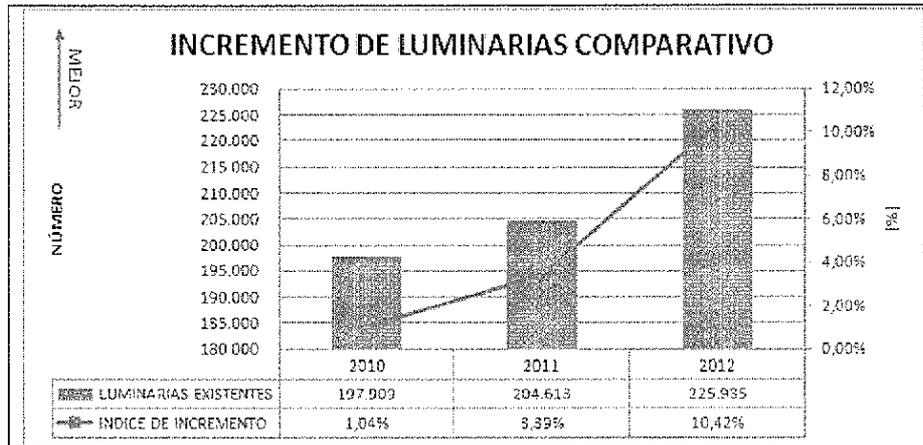


Gráfico N° 18: Incremento de Luminarias
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia de Distribución

La incorporación de nuevas luminarias corresponde tanto a proyectos de electrificación como a proyectos de iluminación pública exclusivamente, que en 2012 aportan respectivamente con 485 y 5.000 luminarias.

Cabe mencionar que a más de los proyectos para incrementar el alumbrado público, en 2012 también se formularon otros orientados a mejorar la calidad del alumbrado, y que está previsto concluyan en 2013. En octubre del 2012, en cumplimiento a la Regulación N° CONELEC 008/11 de "Prestación del Servicio de Alumbrado Público" se presentó al CONELEC el plan de expansión de alumbrado público.

3.2.3 INCREMENTAR EL NIVEL DE CONEXIONES DE NUEVOS SERVICIOS

Se realizó la instalación de 46.682 medidores y 28.564 acometidas, y el promedio de solicitudes atendidas dentro de los plazos establecidos por la Regulación N° CONELEC 004/01 muestra una mejora a lo largo del año, de modo que en el primer semestre y segundo semestre es de 86% y 97% respectivamente frente al 95% establecido como meta sobre la base de lo señalado en la Regulación antes mencionada.

OBJETIVO	META	RESULTADO 2012	
		I SEMESTRE	II SEMESTRE
Incrementar el nivel de conexiones de nuevos servicios, dentro de los tiempos máximos: DA = 8 días, DM = 10 días, DB = 15 días. Zona Urbana	95%	86%	96%
Incrementar el nivel de conexiones de nuevos servicios, dentro de los tiempos máximos: DA = 8 días, DM = 10 días, DB = 15 días. Zona Periférica	95%	85%	97%
Nota: DA = Densidad demográfica alta - DM = Densidad demográfica media - DB = Densidad demográfica baja			

Tabla N° 11: Indicadores del proceso de Matricula
Fuentes: Informe de labores 2012 – Gerencia de Comercialización
Informe SISDAT de Calidad del Servicio Comercial 2012

En el segundo semestre se concretan las contrataciones de proveedores de servicios técnicos especializados para la instalación de acometidas y medidores.

De manera complementaria, se desarrollaron capacitaciones a electricistas de agencias rurales para mejorar las actividades de diseño y revisión, y al personal de las agencias periféricas en el sistema de correspondencia y gestión de trámites a fin de reducir tiempos de atención.

3.2.4 REDUCIR A CERO CLIENTES SIN MEDIDOR

Si bien el objetivo de "Reducir a cero clientes sin medidor", no está planteado como tal entre los objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2012 - 2015, este se controla de manera permanente en el Subproceso de Matrícula, y se incluye en el Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de EEQ, que de manera mensual se reporta al MEER.

En el año 2012 el porcentaje de usuarios sin medidor, entre enero y diciembre fluctúa de 0,101% a 0,111% con relación a la meta del 0% que define el MEER.

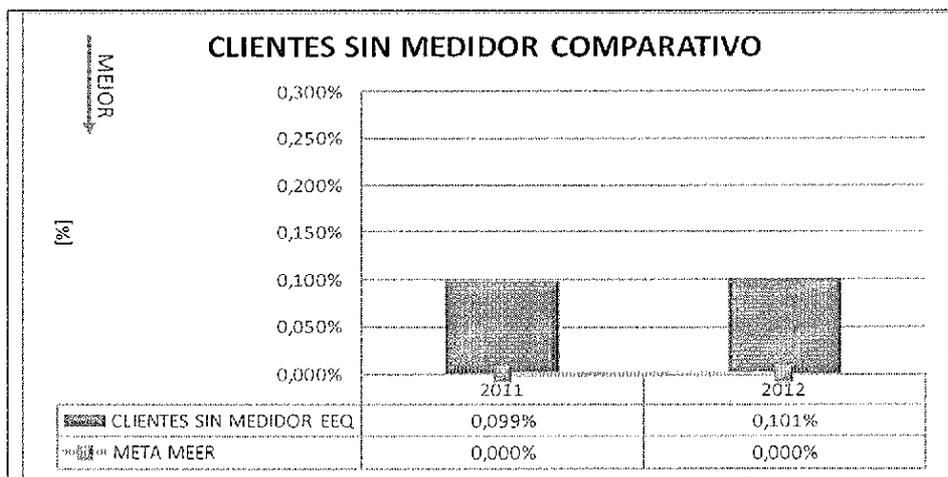


Gráfico N° 19: Resultado de la Calidad del Servicio Comercial - Clientes sin medidor comparativo
Fuente: Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de EEQ para el periodo enero - diciembre 2012

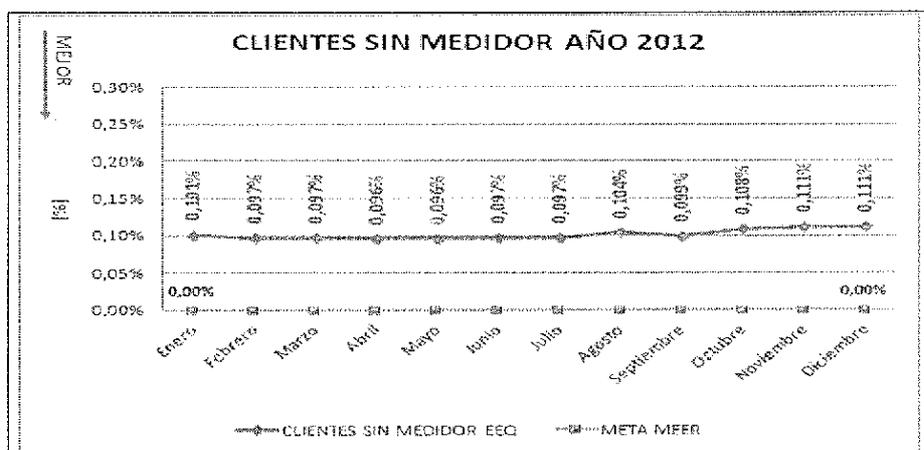


Gráfico N° 20: Resultado de la Calidad del Servicio Comercial - Clientes sin medidor año 2012
Fuente: Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de EEQ para el periodo enero - diciembre 2012



El desfase que existe se cubre con servicios provisionales y carga fija, debido a la imposibilidad de EEQ de concretar las instalaciones de servicios eléctricos en barrios no regularizados. Para solucionar esta problemática se ha emprendido un trabajo conjunto con dependencias del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, entre ellas con la Unidad Regula Tu Barrio. Como resultado de este trabajo se estima incorporar 1.125 servicios eléctricos para 45 barrios, con un cronograma para el 2013 que considere la respectiva incorporación de redes e instalación de servicios.

3.3 OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

La utilización de recursos de forma efectiva ha sido la fuente de apalancamiento para el desarrollo de programas, proyectos y actividades operativas en toda la organización. A través del siguiente resumen, se presentan los resultados gestión y los principales indicadores financieros.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2012 la EEQ obtuvo un margen positivo operacional de USD 17,7 millones, que en relación de los obtenidos al 31 de diciembre de 2011 en los cuales existió un margen positivo final (superávit) de USD 38,3 millones, éste ha disminuido, para el año 2012, en un 54%; ello por cuanto para dicho periodo los ingresos registrados tuvieron un impacto positivo importante por la recepción del Déficit Tarifario por USD 57,88 millones los cuales gravitaron en el resultado presentado.

Del análisis realizado a las principales cuentas de ingresos y gastos al 31 de diciembre de 2012 se establece que, los ingresos de operación se han incrementado en el 2,07% mientras que los gastos han disminuido en el 2,30%, y 16,48%, respecto del costo de ventas por compra de energía y gastos de operación en ese orden, en comparación con rubros similares del ejercicio económico terminado al 31 de diciembre de 2011.

La cuenta "Venta de Energía al MEM", en la que se registra las ventas en el Mercado Ocasional, muestra un decremento del 9,36% respecto al año 2011 por efecto a su vez del decremento de la facturación de energía térmica que se entrega al MEM.

Balance de resultados

Millones de USD.	INGRESOS	EGRESOS	RESULTADOS
400,00			
350,00			
300,00			
250,00			
200,00			
150,00			
100,00			
50,00			
0,00			
2010	317,26	328,08	-10,81
2011	352,63	305,10	47,53
2012	321,92	304,21	17,71



Gráfico N° 21: Comparativo Balance de resultados
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

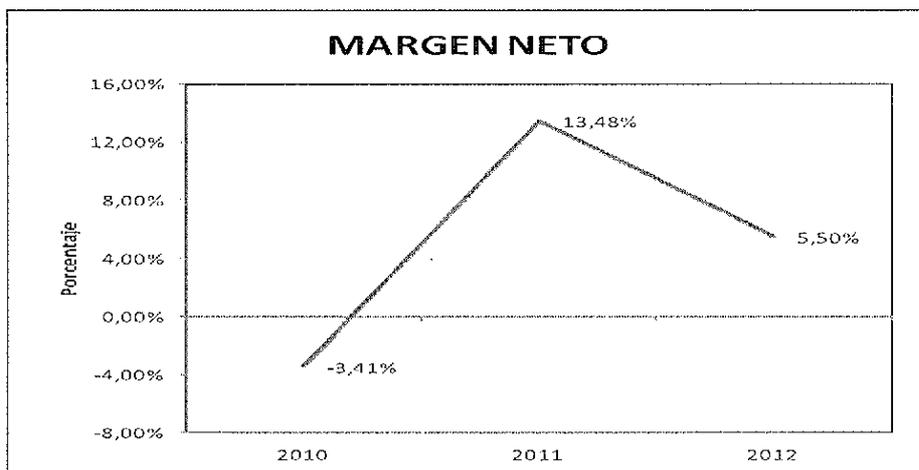


Gráfico N° 22: Evolución Margen Neto
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

3.3.1 INCREMENTAR EL TIEMPO DE DISPONIBILIDAD DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

En el ejercicio económico 2012, la EEQ logró en el indicador de período medio de cobro a sus abonados el valor de 26 días, mismo que está por debajo de la meta establecida de 30 días. Asimismo, en el indicador de período medio de pago al MEM cierra en 58 días el cual está por debajo de la meta establecida de 60 días. En cuanto al indicador del periodo medio de pago a proveedores de bienes y servicio el indicador está alto en relación a la meta, debido a que se establecieron compromisos respecto de la ejecución de la Reforma Presupuestaria de Inversiones aprobada en noviembre 2012, mismos que se cubrirán en el año 2013.

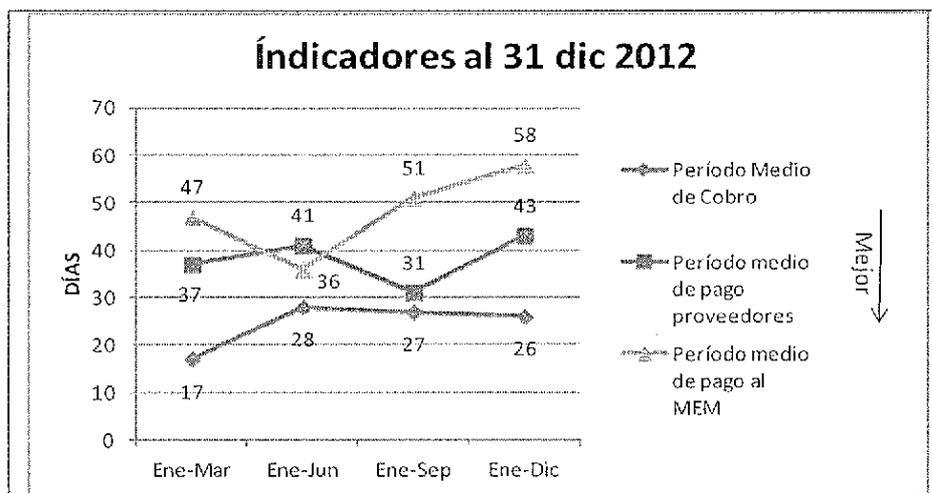


Gráfico N° 23: Período medio de cobro y pago 2012
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

3.3.2 REDUCIR LAS PÉRDIDAS TÉCNICAS DE ENERGÍA DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

Los esfuerzos en el manejo y control de pérdidas tanto técnicas como comerciales, han posibilitado que este indicador se mantenga en permanente reducción, pasando de 7,91% en



2010 a 6,40% en 2012, fluctuando, en este año, alrededor de la proyección lineal definida sobre la base de la meta de 6,60% que establece el MEER. El total de pérdidas en 2012, corresponde a 0,41% pérdidas no técnicas y 5,99% pérdidas técnicas.

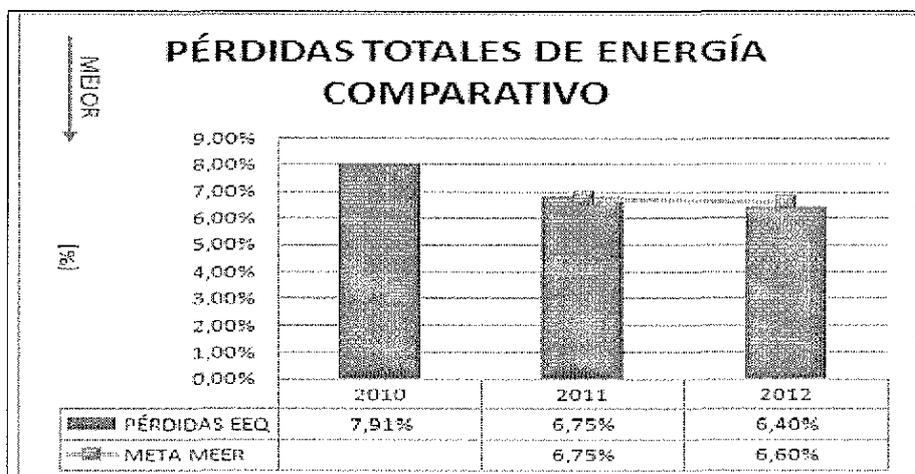


Gráfico N° 24: Pérdidas Totales de Energía comparativo
Fuente: Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero - diciembre 2012

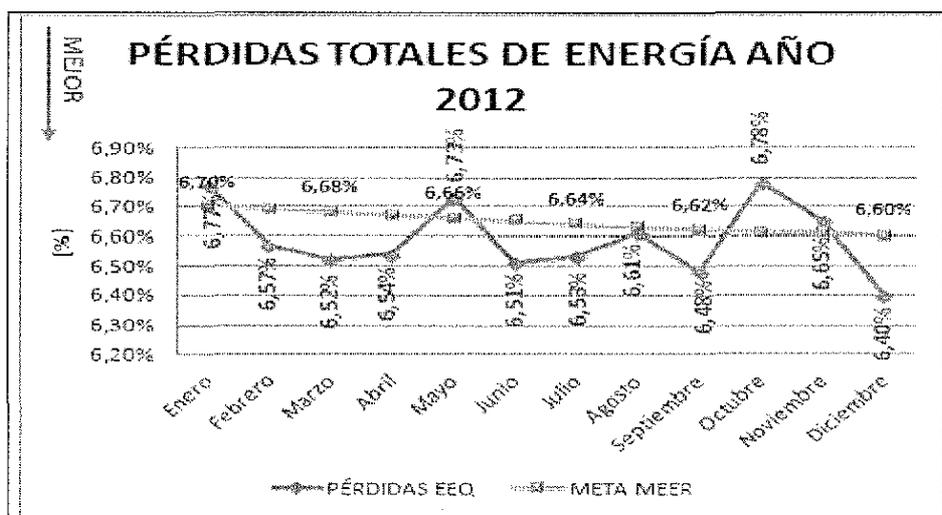


Gráfico N° 25: Pérdidas Totales de Energía año 2012
Fuente: Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero - diciembre del 2012

Los resultados logrados en pérdidas, corresponden a acciones que de manera conjunta se realizan en los Procesos responsables, así:

PLANREP:

De responsabilidad de los Procesos de Distribución y Comercialización, cuyo avance se reporta a través del GPR y que se prevé concluya en marzo del 2013. En este se considera los siguientes proyectos:

- Normalización de hurtos y fraudes en Suministros de Servicios Especiales
- Instalación de medidores totalizadores en centros de transformación
- Cambio y/o reubicación de acometidas y sistema de medición obsoletos en la Zona Quito

Subtransmisión:

El comportamiento mensual de pérdidas a nivel de media tensión se mantiene por debajo de la meta propuesta del 2% a este nivel.

Distribución:

El cambio de los datos referenciales para pérdidas en transformadores ha permitido una mayor precisión en la determinación de pérdidas técnicas a este nivel funcional, pues acogiendo las disposiciones del CONELEC, se actualizan de acuerdo a valores establecidos por el INEN, en reemplazo de aquellos utilizados por la Empresa y que fueron generados por un estudio realizado por la OLADE.

Comercialización:

En los Subprocesos de Matrícula y Facturación, entre las actividades orientadas a mejorar el control de pérdidas comerciales, se tienen: Modernización de la seguridades de tableros armarios; Revisión de 250 medidores electrónicos multifunción para verificar su estado de funcionamiento a fin de lograr mayor confiabilidad en las mediciones de consumo de energía; Tele Medición de 676 grandes clientes; y Control de factor de potencia a 91 clientes representativos.

3.3.3 INCREMENTAR EL USO DE RECURSOS DISPONIBLES EN LOS PRESUPUESTOS DE INVERSIÓN Y DE GASTO

La ejecución presupuestaria de las inversiones en obras durante el ejercicio económico del año 2012, incluida la reforma presupuestaria aprobada en noviembre y por un total general de USD 109,33 millones presenta un valor total comprometido de USD 98,76 millones, esto es el 90,33%, mientras que su ejecución es de USD 81,65 millones, que significa el 74,68%.

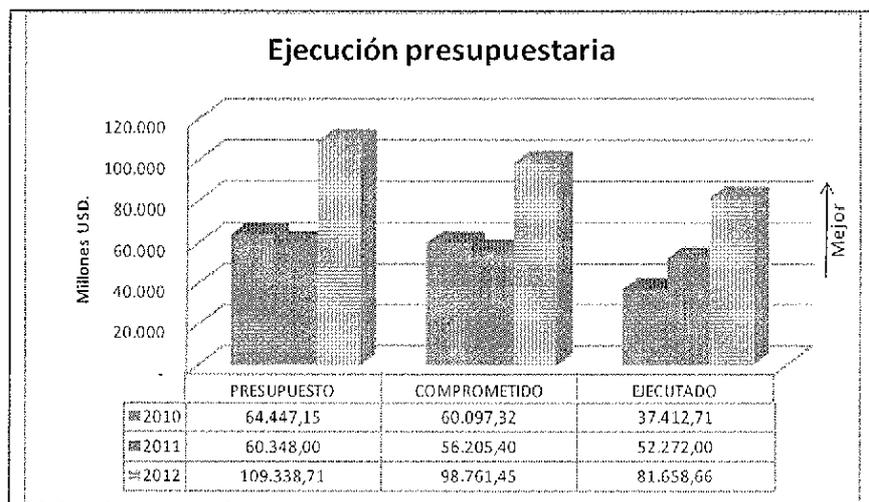


Gráfico N° 26: Ejecución Presupuestaria
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

De esta ejecución, comparada con lo de los periodos anteriores que se aprecia en la Tabla N°12, denominado Financiamiento de Ejecución Presupuestaria de Inversiones, se determina que, si bien es menor que aquella del año 2011 que fue del 93,37%, en valores absolutos llegó a USD 52,3 millones, con un financiamiento de fuentes externas del 26,04 % de lo inicialmente previsto. Financiamiento que para el año 2012 en un porcentaje mayoritario, proviene de la

utilización de fondos propios de la Empresa, así: Fondo de Reposición y de Recursos de Caja principalmente.

FINANCIAMIENTO EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE INVERSIONES			
Período: Enero - Diciembre 2012 (en miles de USD)			
FUENTE	PRESUPUESTO APROBADO	AVANCE TOTAL	EJECUTADO [%]
FONDO REPOSICIÓN	25.700	24.700	96,11
FONDOS PROPIOS	22.000	32.119	146,00
Fondos Propios - Disponibilidad	11.757	19.043	161,97
Materiales Bodega (Fondos Propios)	10.243	13.076	127,66
APORTES PLANREP-PMD-SIGDE-PEE	12.912	7.965	61,69
FERUM	1.995	4.590	230,05
OTROS	1.000	2.851	285,10
TOTAL FINANCIAMIENTO	63.607	72.225	113,55
BEDE (Proy. Hidroeléctrico Victoria)	6.092	9.434	154,87
TOTAL	69.699	81.659	117,16

Tabla N° 12: Fuentes de Financiamiento
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

3.3.4 MANTENER ALTOS NIVELES DE RECAUDACIÓN POR VENTA DE ENERGÍA

En el año 2012 se alcanzó una facturación por venta de energía de USD 277,86 millones, con un promedio de recaudación del 99,22%, superior al 98% en todos los meses, meta definida por el MEER.

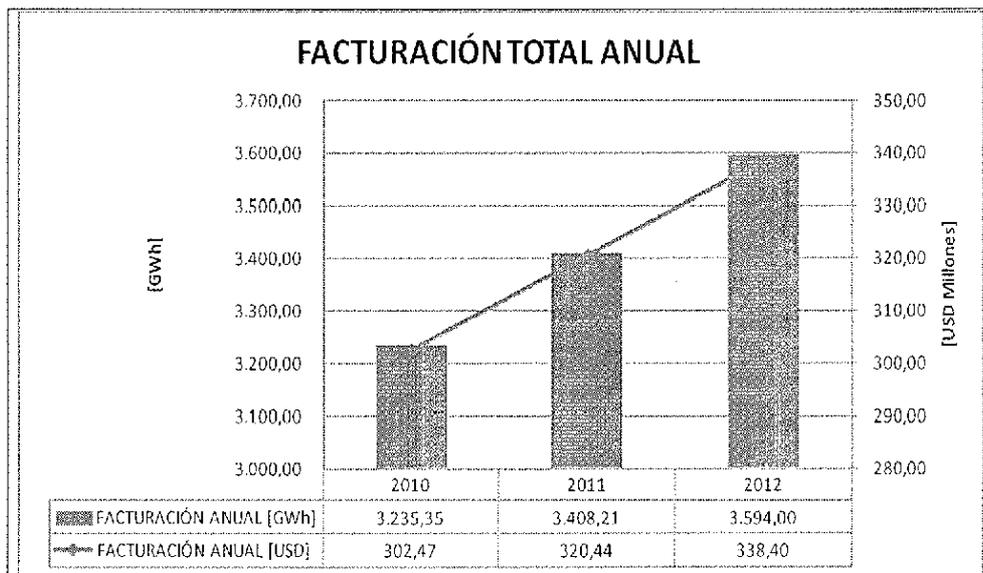


Gráfico N° 27: Facturación Anual
Fuente: Informe de labores del 2012 – Gerencia de Comercialización para el periodo enero – diciembre 2012

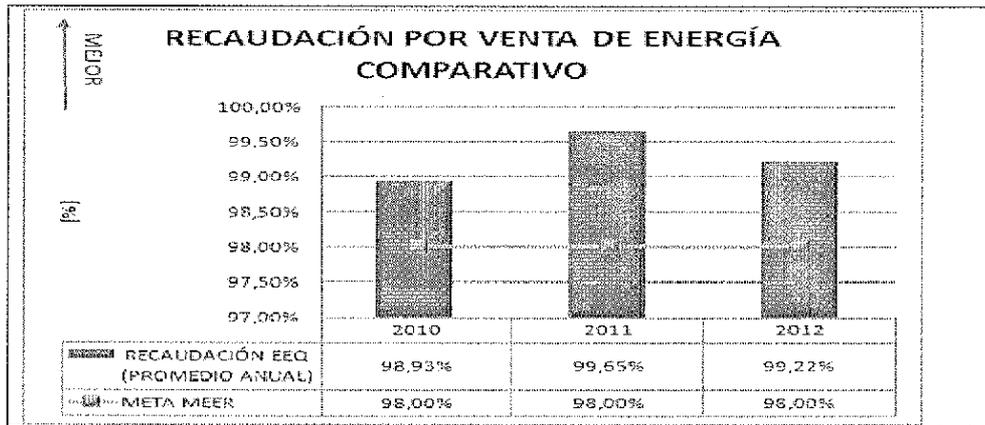


Gráfico N° 28: Recaudación por venta de energía comparativo
Fuentes: Informe de labores 2012 - Gerencia de Comercialización
Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial

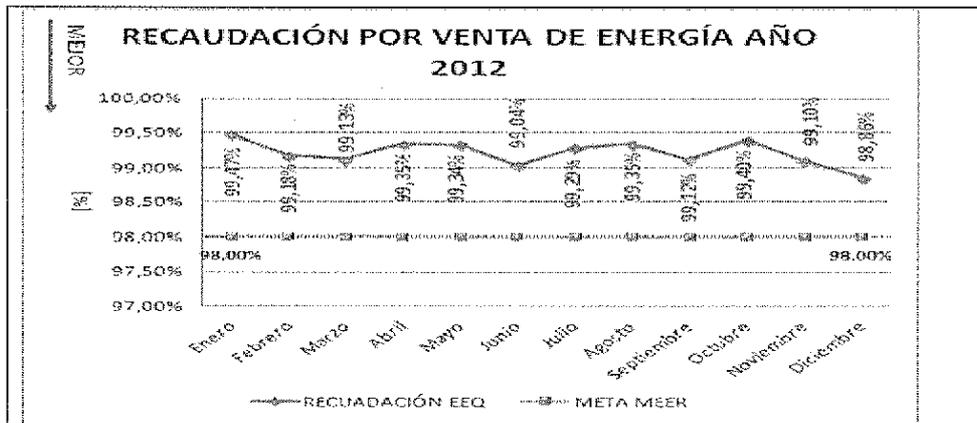


Gráfico N° 29: Recaudación por venta de energía año 2012
Fuente: Informe de labores 2012 - Gerencia de Comercialización
Informe de Indicadores de Gestión Técnica y Comercial de la EEQ para el periodo enero – diciembre 2012

Cabe mencionar que la facturación que incluye venta de energía, alumbrado público, tasas e impuestos es de USD 338.403.623.

A fin de mantener estos altos niveles de recaudación, se han realizado varias mejoras en el subproceso de recaudación tales como: Actualización de procedimientos e instructivos y las respectivas capacitaciones al personal para su correcta aplicación; Incorporación de recaudación en línea en los CAR en las Zona Periférica; Recuperación de cartera especialmente a entidades deportivas logrando una recuperación de aproximadamente USD 226.079.

A fin de aplicar la Regulación 026 y 030 del Banco Central del Ecuador, para el "Cobro de Recursos Públicos en Moneda de Curso Legal a través del Sistema Financiero y Pago de Recursos Públicos en Moneda de Curso Legal a través del Sistema de Pagos Interbancarios, SPI, y del Sistema de Pagos en Línea SPL", se han realizado varios esfuerzos que posibilitan su cumplimiento, tales como participación en la coordinación con Entidades Financieras para el pago de las facturas mediante débito bancario a través del Banco Central, así como la elaboración de la documentación para la apertura de las Cuentas Rotativas de la EEQ. Se prevé concluir esta gestión hasta marzo 2013.



3.4 OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

3.4.1 REDUCIR LA INTENSIDAD ENERGÉTICA

En lo que respecta a este objetivo, se han propuesto varios proyectos y programas, cuyo avance a diciembre del 2012 se detalla a continuación:

PROYECTO	AVANCE A DICIEMBRE DEL 2012
Gestión Energética Parroquial Para trabajar con las 32 Juntas parroquiales rurales y las administraciones zonales del Municipio del DMQ y contar con una red de parroquias eficientes.	Formulación de 12 proyectos de iluminación eficiente en igual número de cabeceras parroquiales y diseño de 4 proyectos de calentamiento de agua para piscinas comunitarias con energía solar.
Renova Equipos- RENOVAQ: Renovación de equipos intensivos en el consumo de energía, por equipos eficientes.	Firma de 1.131 contratos para el cambio de refrigeradoras, de los cuales ya se han entregado 876, previendo concluir la entrega en 2013.
Eficiencia Energética y Competitividad - PROECOM: Orientado a desarrollar acciones de ahorro y eficiencia energética en todos los sectores consumidores de energía en el área de servicio de la EEQ.	Subscripción de un convenio con la Asociación de Ganaderos de la Sierra y Oriente, para ejecutar el proyecto de gestión energética. Levantamiento de la línea base de los índices de eficiencia para varios sectores y subsectores consumidores de energía. Desarrollo de varios cursos de construcción de biodigestores con ganadores de Baeza.
Empresas de Eficiencia Energética en Quito E3Q: Formación de Empresas de Eficiencia Energética, para asesorar a los consumidores en la implantación de medidas que permitan mejorar el uso de la energía.	Formación de 12 empresas de Eficiencia Energética. Adquisición de 2 Kits con los equipos de medición requeridos para realizar los diagnósticos de uso de energía.
Proyectos Especiales	Mediante convenio con el MEER, y como parte del Mecanismo de Desarrollo Limpio, se lleva adelante el monitoreo de los consumos de focos ahorradores, con alcance nacional, y en conjunto con todas las empresas de Distribución aplicando la metodología AM0046 del CDM Executive Board de Naciones Unidas. Suscripción de un convenio específico con NASUVINSA de Navarra – España para desarrollar el proyecto de renovación, modernización y optimización eléctrica y luminica en el Centro Histórico de Quito, y como una primera etapa está en proceso el cambio del alumbrado público actual por eficiente con lámparas LED.

Tabla N° 13: Avance de los proyectos de Eficiencia Energética

Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia de Proyectos Especiales, Eficiencia Energética y Energía Renovable

3.5 OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR EL USO DE FUENTES DE ENERGÍA ALTERNATIVAS

3.5.1 INCREMENTAR EL APROVECHAMIENTO DE DIVERSAS FUENTES DE ENERGÍA

En lo que respecta a este objetivo, se han propuesto varios proyectos y programas, cuyo avance a diciembre del 2012 se detalla a continuación:



PROYECTO	AVANCE A DICIEMBRE DEL 2012
Iluminación Sostenible - ILUMSOL: Para desarrollar proyectos que incorporen nueva tecnología en iluminación pública	Diseño de proyectos para el cambio del sistema de gestión y de iluminación en Virgen del Panecillo y Circasiana. En construcción 5 paradas con iluminación pública solar para apoyar al sistema de transporte público.
Diversificación Energética - PRODER: Para aprovechamiento del potencial de energía renovable, en convenio con el MEER y la Empresa de Rastro del Municipio de Quito.	Estudios, diseño y construcción de un biodigestor para recuperación de energía de los desechos del Camal Metropolitano de Quito.
Evaluación de Potenciales Energéticos Renovables - PROPER: Para cuantificar el potencial de las fuentes renovables de energía.	Reevaluación de los recursos hidroenergéticos y potencial eólico, luego de la adquisición de las estaciones de monitoreo y su instalación.
Programa Cero Viviendas Sin Luz Para provisión de energía a través de sistemas solares fotovoltaicos u otros sistemas, a un aproximado de 2.000 viviendas aisladas, dispersas y con baja demanda de energía.	Adjudicación de contratos para adquirir 375 Kits solares fotovoltaicos, para atender inicialmente a las comunidades de la zonas de Chiriboga, Noroccidente de Quito, e influencia de las centrales hidroeléctricas Victoria, Quijos y Manduriacu.
Programa de Generación Distribuida Desarrollado en base a la Alianza Estratégica formalizada entre la EEQ y la EPMAPS, para aprovechar los sistemas de agua potable del Distrito Metropolitano de Quito.	Contratación de: Consultoría para determinar el modelo de gestión a aplicar para la ejecución conjunta de proyectos de esta naturaleza, y Diseños para la central Tanque Pallares (700 kW). En proceso la contratación para la construcción y montaje de los equipos electromecánicos de los proyectos: El Batán (3,3 MW) y El Troje (1,2 MW), licitaciones que se realizarán durante el 2013.

Tabla N° 14: Avance de los proyectos de Diversificación de Fuentes de Energía
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia de Proyectos Especiales, Eficiencia Energética y Energía Renovable

3.6 OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE ACTORES CON UNA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

La EEQ, manteniendo su compromiso con una gestión socialmente responsable, en el año 2012 reforzó la ejecución de varios programas que se vienen desarrollando desde el 2009, en el marco de su Plan de Acción de Responsabilidad Social - PARS, y por los logros alcanzados se ha hecho merecedora, a los siguientes reconocimientos:

“IV Reconocimiento General Rumiñahui a las Buenas Prácticas de Responsabilidad y Sostenibilidad Corporativa” - Gobierno de la Provincia de Pichincha

En febrero del 2012, fue galardonada con dos merecimientos de honor por obtener la mayor puntuación en las categorías de *Buenas Prácticas en Asuntos Consumidores* y *Buenas Prácticas Laborales*; así como el reconocimiento *S2M a la Sostenibilidad, Medición y Mediación de Proyectos Público-Privados* por su Programa de Concienciación en el Uso Responsable de la Energía Eléctrica.

Acuerdo Ministerial 131 - Ministerio del Ambiente

En 2012, se hizo acreedora al *Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental* para el edificio Matriz, en reconocimiento a la aplicación de prácticas orientadas a la reducción y consumo eficiente de insumos y materiales, así como también la gestión adecuada de desechos; a través de los programas 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar), Forestación y Reforestación, y Concienciación en el Uso Responsable de la Energía Eléctrica. Cabe mencionar que la EEQ se acogió voluntariamente, en 2011, a este acuerdo.

3.6.1 INCREMENTAR EL CONOCIMIENTO Y PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

Este objetivo considera el cumplimiento del plan de sensibilización en responsabilidad social dirigido a sus grupos de actores: colaboradores y sus familias, proveedores y comunidad; y que en 2012 alcanza un cumplimiento del 94,92%, superior a la meta planteada del 90%.

Como parte de la evaluación de este objetivo, se presentan los resultados logrados en cada programa, y que se resumen a continuación:

Programa 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar)

El Programa 3R, que contempla la gestión y consumo responsable de insumos como la energía eléctrica, agua, papel y combustible, así como también la adecuada gestión de desechos, en el 2012 se encuentra en la fase de mantenimiento, con los siguientes resultados:

INSUMOS	UNIDAD	AUTOCONSUMOS			% AHORRO
		2010	2011	2012	
Energía Eléctrica	kWh	1.719.189	1.679.250	1.750.144	-4,22*
Agua Potable	m³	80.298	72.054	57.892	19,65
Papel Bond	kg	68.338	66.516	73.513	-10,51*
Gasolina Transporte	GL	107.022	129.943	77.623	40,26
Diesel Transporte	GL	119.503	117.586	107.068	8,94
Diesel Generación	GL	1.006.857	986.157		

* El incremento corresponde a que en 2012, a propósito de la nueva estructura se incorporaron nuevas áreas de trabajo, por tanto nuevas instalaciones e ingreso de nuevo personal

Tabla N° 15: Autoconsumos
Fuente: Informe de labores – 2012 - Dirección de Participación Socio Ambiental

DESECHO	UNIDAD	RECOLECCIÓN Y GESTIÓN			% INCREMENTO
		2010	2011	2012	
Plástico ¹	kg		630,0	561,0	-10,95
Papel ¹	Kg	1.646,0	10.086,0	15.085,6	49,57
Cartón ¹	kg		840,0	1.837,0	118,69
Pilas y Baterías Usadas ²	kg	295,8	395,0	1.275,7	222,96

¹ Convenio con gestor Ambiental Tecnificado – RECICLAR
² Convenio con Secretaría de Ambiente del DMQ

Tabla N° 16: Gestión de Desechos
Fuente: Informe de labores 2012 - Dirección de Participación Socio Ambiental

Concienciación en el Uso Responsable de la Energía Eléctrica

Programa que desde 2009 se lo viene desarrollando en Colegios del área de servicio, y que en a partir de 2011 se amplió a empresas públicas y privadas, Juntas Parroquiales, ferias de energía, y con el desarrollo de la Herramienta de títeres, a escuelas. Con este programa el abordaje desde 2009 ha llegado a 171.806 personas con un total de 201.948,25 horas de capacitación.



GRUPO DE INTERÉS	PERSONAS CAPACITADAS			HORAS DE CAPACITACIÓN		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Estudiantes Colegios	40.750	36.659	28.629	61.125	54.989	42.944
Estudiantes Escuelas		3.100*	32.319		2.325*	24.239
Trabajadores Empresas Públicas y Privadas		1.400	3.499		2.100	5.249
Ferías de energía		6.000	17.118		1.200	4.280
Comunidad		1.955	377		2.933	566
Total	40.750	49.114	81.942	61.125	63.547	77.278

* En 2011, como plan piloto se aplicó la herramienta de títeres en los Centros Comerciales de la Ciudad de Quito

Tabla N° 17: Resultados del Programa de Concienciación en el Uso Responsable de la Energía Eléctrica – Personas capacitadas
Fuente: Informe de labores 2012 - Dirección de Participación Socio Ambiental

Programa de Forestación “EEQ Siembra un Árbol, Construye Vida”

Que se lo desarrolla con el propósito de proteger las cuencas de los Ríos Pita y San Pedro, principales afluentes de las Centrales de Generación. Con la ejecución de este proyecto se han sembrado, desde 2009, un total de 58.000 plantas nativas. En el 2012 se procedió a la siembra de 30.000 plantas en la Reserva Ecológica Antisana.

La ejecución de este programa permite entre otros aspectos: cumplir con las recomendaciones de la Secretaría del Agua previstas en las Concesiones para el uso No Consuntivo del Agua, en las que se solicita se proceda con la siembra de plantas nativas en las cuencas de los principales afluentes de las centrales de Generación de la EEQ; Mitigar parte del impacto provocado por las actividades propias del giro del negocio; y Crear espacios orientados a reforzar los procesos de sensibilización dirigidos a la comunidad.

Programa de Relacionamento Comunitario

Comprende el acercamiento con la comunidad, la mediación y resolución de conflictos, la facilitación e interlocución de procesos y la sensibilización en temas relacionados con el uso responsable y seguro de la energía eléctrica. Estas actividades, se desarrollan, antes, durante y después en apoyo a los proyectos de construcción de infraestructura de generación, transmisión, distribución y comercialización, por lo tanto, se realizan en conjunto con otras áreas de la Empresa. En el 2012, se han ejecutado principalmente, entre otras, las siguientes acciones:

- Levantamiento de información in situ en 64 Comunidades beneficiadas por proyectos FERUM BID-2012
- Capacitación a 60 socializadores de las 10 Regionales de CNEL

3.6.2 CUMPLIR NORMATIVA AMBIENTAL

En lo que respecta al avance de los diferentes planes de Manejo Ambiental, declarados ante la Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y Consejo Nacional de Electricidad (CONELEC), se ha logrado un cumplimiento promedio del 99,13%, y por cada Central según el siguiente detalle:

- Central Cumbayá: 97%



- Central Nayón 100%
- Central Guangopolo: 100%
- Central Térmica Gualberto Hernández: 99,5%

Cabe señalar que los planes consideran los siguientes programas: 1) Prevención y reducción de la contaminación; 2) Manejo de residuos, desechos sólidos no domésticos; 3) Contingencia y atención a emergencias ambientales; 4) Monitoreo ambiental; 5) Seguimiento a las actividades propuestas en el Plan de Manejo Ambiental; 6) Relaciones comunitarias, 7) Comunicación, capacitación y educación; 8) Seguridad industrial y salud ocupacional.

3.6.3 REDUCIR ACCIDENTES EXTERNOS EN LA RED ELÉCTRICA

En lo que respecta a accidentes de externos, en la red eléctrica, el indicador muestra una reducción del 4,16% respecto del año anterior, pasando de 24 a 23 accidentes. Si bien la cantidad de accidentes respecto a la población electrificada es baja, la preocupación, para la EEQ, radica en la incidencia que estos tienen en las familias de los perjudicados y la comunidad en general.

Con el propósito de disminuir el número de accidentes, se está trabajado en un plan integral con soluciones técnicas y educativas, que considera las siguientes acciones: ordenamiento y soterramiento de redes eléctricas; reubicación de redes cercanas a las viviendas; desarrollo de programas educativos y de concienciación sobre el manejo de la energía eléctrica; e inicio de la utilización de cable aislado aéreo para medio voltaje.

3.6.4 CONTRIBUIR A DISMINUIR DAÑOS A ABONADOS POR CAUSAS ATRIBUIBLES A LA EMPRESA

El compromiso radica, no solo en disminuir los daños causados en artefactos eléctricos de propiedad de los consumidores, sino también, en el caso de suscitarse, remediarlos con el menor impacto para los afectados. En el 2012, se presentan 1.211 reclamos, de los cuales 898 fueron resueltos como favorables, esto significa, un decremento del 12,04% respecto al 2011, donde se registraron 1.021 reclamos favorables.

3.7 OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR EFICIENCIA INSTITUCIONAL

3.7.1 INCREMENTAR LA EFICACIA Y EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE COMPRAS

En el 2012 se realizaron 1017 procesos de contratación a través del portal de compras públicas con un presupuesto referencial de USD 150.032.240, de este monto los procesos adjudicados alcanzan la cantidad de USD 99.483.932.

El estado de los procesos al finalizar el 2012 en comparación al 2011, y se detalla en la Tabla N° 18, se muestra una evaluación de las contrataciones respecto del año 2011, en la cual se puede apreciar que existió una mejor gestión en la adjudicación de las contrataciones dando una variación superior en el orden del 12,24%; así mismo, en relación a los procesos desiertos y cancelados existió una disminución respecto al 2011 en el orden del 18,18%.



ESTADO DE LOS PROCESOS	AÑO 2011			AÑO 2012			VARIACIÓN 2011-2012	
	CANTIDAD	[%]	PRESUPUESTO REFERENCIAL USD	CANTIDAD	[%]	PRESUPUESTO REFERENCIAL [USD]	VARIACIÓN CANTIDAD [%]	VARIACIÓN PRESUPUESTO REFERENCIAL [%]
Finalizados + adjudicados + por adjudicar	719	78,84	82.642.266	807	79,35	99.483.932	12,24	20,38
Desiertos + cancelados	165	18,09	22.398.932	135	13,27	31.147.779	-18,18	39,06
Otros	28	3,07	439.489	75	7,38	19.400.529	167,86	4.314,34
TOTAL	912	100	105.480.687	1017	100	150.032.240	11,51	42,24

Tabla N° 18: Contrataciones 2011-2012

Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

Dentro de los procesos de contratación realizados por las diferentes Gerencias se lista a continuación tanto procesos adjudicados como desiertos en el 2012:

ÁREA	PRESUPUESTOS REFERENCIALES EN MILES DE USD DÓLARES - AÑO 2012		
	Adjudicados, en proceso, finalizados	Desiertos y cancelados	Total
Asesoría Técnica de Gerencia	5,90	-	5,90
Auditoría Interna	6,72	-	6,72
Dirección de Participación Social Ambiental	66,70	17,00	83,70
Dirección de Tecnología	3.693,44	271,11	3.964,56
Gerencia Administrativa Financiera	11.606,51	11.654,84	23.261,34
Gerencia de Comercialización	24.615,40	2.654,38	27.269,78
Gerencia de Distribución	33.928,05	6.191,65	40.119,70
Gerencia General	338,82	-	338,82
Gerencia de Generación y Subtransmisión	42.249,92	4.088,50	46.338,42
Gerencia de Proyectos Especiales	1.933,32	6.180,30	8.113,62
Gerencia de Planificación	369,68	90,00	459,68
Procuraduría	70,00	-	70,00
TOTAL PRESUPUESTOS REFERENCIALES	118.884,46	31.147,78	150.032,24
	79,24%	20,76%	100,00%
TOTAL DE PROCESOS	882	135	1.017
	86,73%	13,27%	100,00%

Tabla N° 19: Contrataciones por Gerencias 2012

Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

3.7.2 REDUCIR TIEMPOS QUE NO AGREGAN VALOR EN LOS PROCESOS

En concordancia con la normas del Sistema de Calidad en la EEQ, se ejecutaron actividades relevantes entre las que se destacan: ejecución de Auditoría Interna al SGC; coordinación de la



Auditoría Externa al SGC con ICONTEC INTERNATIONAL; seguimiento a las acciones correctivas producto de auditorías al SGC; asesoría a procesos y subprocesos del SGC; coordinación y preparación de reuniones de Comité de Gestión de la Calidad; actualización de Matrices de Caracterización; seguimiento de la actualización de documentación del SGC; actualización permanente de información del SGC en la Intranet, charlas y conferencias sobre el SGC.

3.7.3 INCREMENTAR LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE VEHÍCULOS, DENTRO DE LOS PLAZOS MÁXIMOS ACORDADOS

Para garantizar un mejor servicio, se adquirieron 55 vehículos entre livianos y pesados por el valor de USD 2.185.842,40 y se remataron un número igual de vehículos usados. Durante el periodo se continuó con el servicio de arrendamiento de grúas y canastillas y venta de servicios, lo que ocasionó un ingreso a la Empresa por USD 71.438,28.

Para atender los requerimientos de los proyectos relacionados con el soterramiento, el taller industrial construyó de 760 postes ornamentales para alumbrado público el valor unitario de USD 281,56 con un ahorro del 131% con respecto al precio de mercado que es USD 650,00.

3.8 OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

3.8.1 INCREMENTAR LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Dentro del plan de capacitación aprobado por la Empresa se ejecutaron 308 cursos de capacitación entre charlas, demostraciones prácticas, talleres, beneficiando a 9.903 participantes, lo que significa que los trabajadores y funcionarios asistieron a más de una actividad.

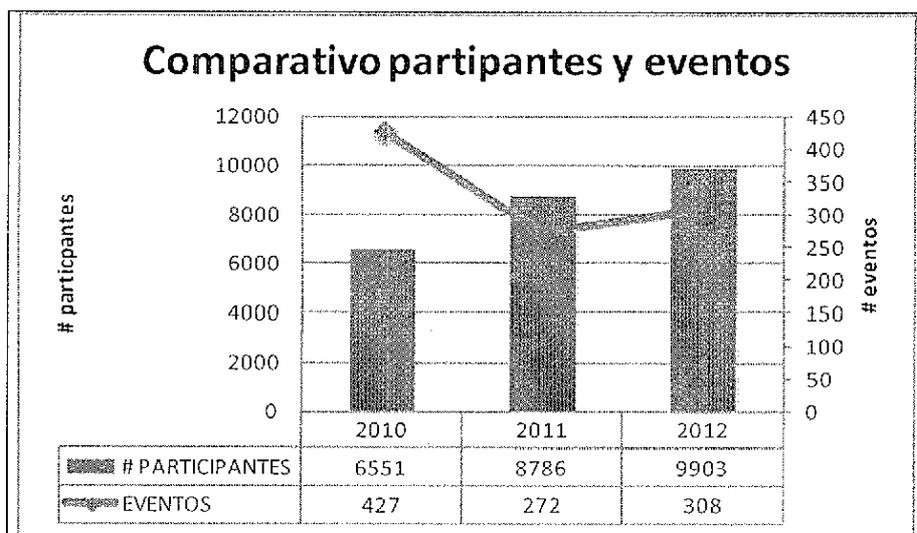


Gráfico N° 30: Comparativo participantes y eventos
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

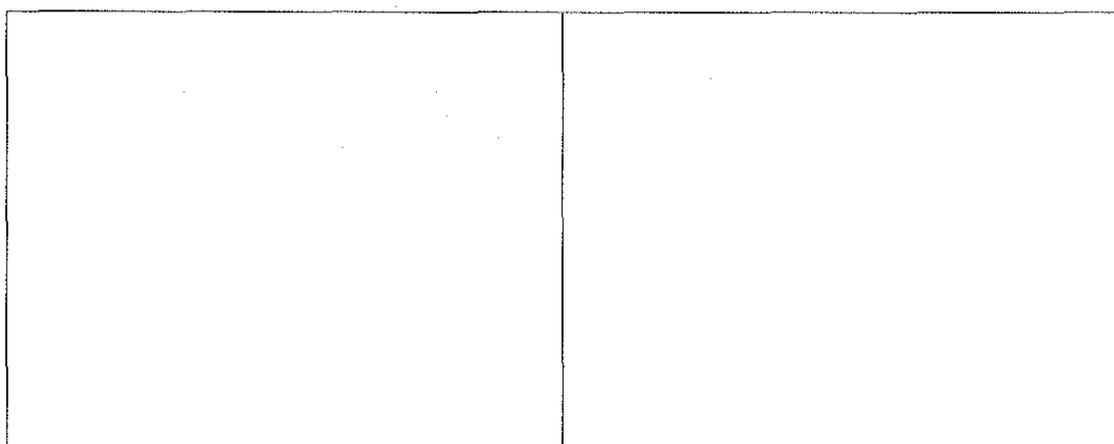


Gráfico N° 31: Horas dictadas e inversión USD en capacitación
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

La evaluación y seguimiento de la Capacitación es una tarea permanente, por lo que se han evaluado todos los eventos realizados de acuerdo al procedimiento de capacitación vigente, y se ha obtenido un 91,028% de aceptación por parte de los participantes.

Los indicadores de gestión declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad, relacionados con capacitación son:

INDICADOR	META [%]	Resultado 2012 [%]
Cumplimiento de Programas de Capacitación	CP _c ≥ 60	69,01
Índice de Satisfacción de Recurso Humano en Capacitación	ISRH _c ≥ 89	91,03
Programas de Capacitación Efectivos	PC _e ≥ 72	74,8

Tabla N° 20: Resultados de los indicadores de capacitación
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

3.8.2 INCREMENTAR EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD PREVENTIVA, QUE PERMITAN CONOCER LOS FACTORES DE RIESGO Y PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DE LOS TRABAJADORES

Se desarrolló un programa de medicina preventiva a todos los trabajadores, cuyos resultados de morbilidad permitirán elaborar programas que permitan contrarrestar dichas enfermedades en el año 2013.

Tipo	Tasa
Enfermedades de la columna	3,28
Prehipertensión	4,62
Poliglobulia	4,68
Enfermedades digestivas	4,86
Micosis	6,45
Trastorno de la glucosa	7,50
Hipertensión arterial	11,22
Parasitosis	22,40
Trastorno de peso	56,80
Trastorno metabólicos	68,02

Tabla N° 21: Resultados de medicina preventiva año 2012
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

3.8.3 INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO MÉDICO

Del personal que acudió a los dispensarios médicos y campamentos para atención por demanda se determinó mayor índice de enfermedades respiratorias 29,33%, gastrointestinales 14,19% y metabólicas 13,67%, cuyos resultados servirán para desarrollar programas para contrarrestar éstas enfermedades en el año 2013.

La Empresa da atención psicológica al personal, es así que en el año 2012 se dio inicio al levantamiento de 1.005 Historias Clínicas Psicológicas de los trabajadores de la EEQ; se efectuaron 73 consultas directas y se dio atención a 33 casos de alcoholismo dependiente.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

La Empresa cuenta con el Reglamento Interno de Seguridad y Salud de los Trabajadores aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales mediante Resolución No. 00591-DRTSTQ-DSST-FJS-2012 de 18 de junio de 2012 y se procedió a la inscripción del Comité Central y formación de Subcomités de Seguridad y Salud.

Con la finalidad de dar mayor seguridad al personal operativo de la Empresa, se adquirieron equipos normales y nuevos equipos de protección de última tecnología con una inversión que alcanzó la cantidad de USD 652.041,19.

Acorde a la Política Institucional "Ajustar los Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo", la EEQ elaboró y actualizó procedimientos en temas de seguridad industrial y bienestar social. Asimismo, acorde a lo establecido en el Plan Estratégico vigente, se han obtenido las siguientes estadísticas de accidentes de trabajo:

ESTADÍSTICAS ACCIDENTES DE TRABAJO	
INDICE	Año 2012
Frecuencia	1,06%
Gravedad	12,79%
Tasa de Riesgo	12,11%
Índice General de Eficacia del Sistema SST	>80%
Número de Accidentes Graves	0

Tabla N° 22: Resultados de los indicadores de capacitación
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

A fin de mantener acciones proactivas se contó con la asistencia de 1820 personas a diálogos permanentes en materia de seguridad.

Como una actividad adicional de cooperación con otras empresas de Distribución se brindó asesoramiento al personal de ELEPCO, EMELNORTE, CNEL-SUCUMBIOS, quienes recibieron capacitación relacionada con trabajos seguros en líneas de distribución y normativa legal vigente.

GESTIÓN DE PERSONAL

Como resultado de la suscripción del Contrato Colectivo 2012 – 2013, se realizó un incremento a la remuneración mensual unificada de los obreros de la Empresa, que se fijó en base a la



inflación anual registrada a diciembre del año 2011. Por resolución del Directorio el incremento se hizo extensivo al resto de personal de servidores de la Empresa.

Se aplicó la clasificación de obreros y servidores determinada por el Ministerio de Relaciones Laborales, se encuentran pendientes 69 casos a ser resueltos por esa cartera de Estado.

Con la participación de personal de las diferentes áreas, se procedió a la actualización de los perfiles de cargo por competencias de la EEQ, que sirven como base para los procesos de selección para llenar vacantes.

Se elaboró y aprobó el Procedimiento de Selección de Personal en la Empresa Eléctrica Quito, y se elaboró el Instructivo de Inducción al Personal Nuevo.

En el mes de noviembre El Directorio de la Empresa conoció, el Proyecto del Reglamento de Administración y Gestión del Talento Humano.

Durante el año 2012 se realizaron 84 nombramientos provisionales y 393 contratos, Cada uno con sus respectivos informes y se emitieron 63 acciones de personal relacionadas con Comisión de Servicios, Nombramientos Provisionales y Traslados Administrativos Temporales.

Con la aplicación del procedimiento de Selección de Personal se convocó a Concursos de Méritos y Oposición realizados durante el año 2012, para cubrir las vacantes de manera definitiva, que se resumen en el siguiente cuadro:

CONCURSOS PÚBLICOS DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN 2012	
Etapaproceso	Cantidad
Convocados	15
Inscritos	1083
Designados	31
Contratos a prueba	12
Nombramientos a prueba	19
Evaluación del desempeño	5

Tabla N° 23: Detalle de concursos públicos
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

Por la naturaleza de la Empresa, a fin de garantizar la continuidad en el servicio y solventar los requerimientos de nuevos proyectos de inversión, tales como Soterramiento, el Metro para Quito, CNEL Sucumbios, existió la necesidad de contratación eventual de profesionales, técnicos y personal de apoyo en las diferentes áreas de la Empresa.

CONTRATOS EVENTUALES 2012	
Etapaproceso	Cantidad
GERENCIA GENERAL	1
GERENCIA DE GENERACIÓN Y SUBTRANSMISIÓN	38
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	51
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES	4
GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN	49

GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN	56
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN	15
SECRETARÍA GENERAL	1
DIRECCIÓN COMUNICACIÓN SOCIAL	2
DIRECCIÓN PROCURADURÍA	2
DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL	3
TOTAL=	222

Tabla N° 24: Resumen por área Contratos Eventuales
Fuente: Informe de labores 2012 – Gerencia Administrativa Financiera

3.9 OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR EL USO DE TECNOLOGÍA DE PUNTA QUE OPTIMICE LA GESTIÓN

Durante el año 2012 se han desarrollado varias implementaciones informáticas, así como también mejoras a las existentes, con el propósito de dar soporte, automatizar y optimizar actividades operativas y administrativas con impactos en la reducción de tiempos, y poder contar con información al día de manera oportuna y confiable.

3.9.1 REDUCIR EL TIEMPO DE INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN SERVIDORES Y B/D, APLICACIONES

A efectos de mitigar posibles contingencias en los recursos informáticos se ha implementado un proceso que automatiza el monitoreo de toda la infraestructura tecnológica; adicionalmente en el ámbito de seguridad informática se implementó soluciones a nivel de firewall y se dio inicio al proyecto del sistema de Seguridad de la Información con el fin de asegurar su confiabilidad, oportunidad y confidencialidad en la Empresa.

3.9.2 REDUCIR EL TIEMPO DE INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN REDES Y COMUNICACIONES

Para fortalecer la tecnología de comunicaciones se ejecutaron acciones como: la adquisición e instalación tres switches de comunicación de última tecnología en el Data Center principal; la implementación de un enlace de fibra óptica entre el edificio Mariana de Jesús y el nuevo Centro de Control de Iñaquito; se implementó contingencia de telefonía en los nodos de agencias urbanas y rurales a través de la compra de Call Servers que se instalaron en cada nodo.

3.9.3 INCREMENTAR EL CUMPLIMIENTO DE AVANCES DE PROYECTOS DE DESARROLLO DE APLICACIONES

En el ámbito de desarrollo y mantenimiento de los sistemas, a continuación se cita las acciones realizadas:

- Sistema de Distribución.** En la aplicación de proyectos, se implementó nuevos tipos de contratos de servicios en los que se incluye materiales a más de la mano de obra. En el sistema de Gestión de Actas se realizaron varios ajustes a la aplicación a efectos de mejorar el servicio a los usuarios. Se estableció un Prototipo con la adopción de la nueva arquitectura definida Proyecto "SIGA", la misma que permitirá la autenticación y autorización a los aplicativos existentes en EEQ desde un solo aplicativo. En el SGM se implementó las órdenes de trabajo para personal que requiere el ingresar a las S/E con la finalidad de llevar un control de acceso en cada Sub Estaciones de EEQ.

- Sistema de Comercialización.** En el SIEEQ se han incorporado nuevas funcionalidades importantes tales como: Generación de información estadística de Gestión para múltiples entidades de Control en forma ágil y oportuna; ajustes importantes en el Subsistema de Medidores que permite incrementar el campo de número de medidor dando atención especialmente en CNEL; automatización del proceso de Débitos Bancarios por intermedio del Banco Central del Ecuador.
- Sistema de información administrativa financiera.** Se implementó el tratamiento de Medicina Preventiva para todos los empleados de la EEQ, mediante la utilización del sistema de historias clínicas desarrollado en la empresa. Se realizaron varias aplicaciones a nivel de la INTRANET para: Control de Viáticos, Novedades de asistencia de personal, que incluye permisos con autorización electrónica por parte de las jefaturas, Plan de capacitación para que los usuarios ingresen al sistema directamente.

3.9.4 INCREMENTAR EL NIVEL DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Con la decisión de migrar la información de Sistema GIS EEQ a la nueva plataforma ArcGis se desarrollaron programas que coadyuven a procesar la información de manera automatizada; producto de los procesos de migración a finales de diciembre 2012 se culminaron la transferencia de información a las nuevas herramientas. Adicionalmente se apoyó en el análisis, diseño y construcción de información geográfica para instituciones de Gobierno que han solicitado información de la EEQ.



4. PROYECTOS Y ACTIVIDADES RELEVANTES

4.1 CONTRATO DE ASOCIACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CNEL SUCUMBÍOS

A fin de efectivizar la política emitida por el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable – MEER, la Empresa Eléctrica Quito firma en el mes de febrero 2012, el contrato de Asociación con la Corporación Nacional de Electricidad, para administrar CNEL Sucumbios, responsable de proveer el servicio de energía eléctrica a las provincias de Orellana y Sucumbíos, en aproximadamente 38 mil Km² de territorio y cerca de 70 mil usuarios.

Mediante esta acción, se dio inicio a un esfuerzo mancomunado de trabajadores y funcionarios de la EEQ, bajo directrices claras y una firme decisión de la Gerencia General, con el propósito de desarrollar las actividades que fueren necesarias para mejorar la gestión en la operación del sistema eléctrico, y en la comercialización del servicio.

En una primera instancia en la Administración de la institución, se ejecutó un diagnóstico de la situación en la que se encontraba la misma, permitiendo identificar los puntos más vulnerables ante lo cual las áreas de la EEQ estructuraron un plan de acción a corto plazo, compuesta por actividades priorizadas que permitan corregir las principales deficiencias que provocaban continuos y largos periodos de suspensión de servicio; sin embargo, hay que precisar que lo ejecutado no solucionará de manera definitiva los graves problemas de infraestructura y crecimiento del sistema.

En los siguientes bloques se presentan los aspectos más destacados por área de acción:

Área Técnica

Se realizó la intervención en alimentadores críticos, y se realizaron actividades como:

- Mantenimiento en los relés y equipos de protección en Subestaciones.
- Trabajos de termografía.
- Mantenimiento de salidas de alimentadores.
- Coordinación de protecciones en alimentadores.

Estas acciones han permitido que el indicador FMIK en el año 2011 pase de 88 a 69,6 en el año 2012 que corresponde a un 21% de reducción; en lo concerniente al TTIK se produjo una mejora respecto al año 2011 de 127,75 a 88,9 en el año 2012 que corresponde a 31% de reducción.

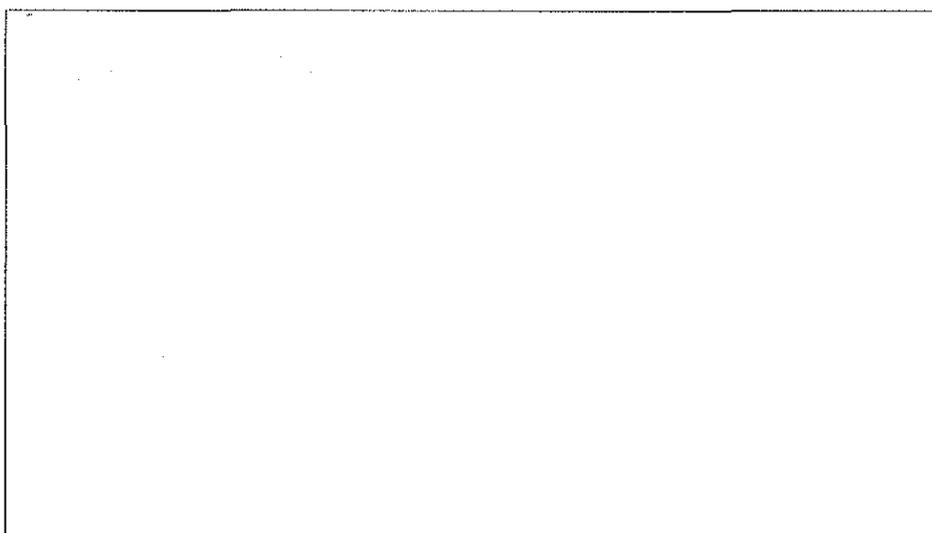


Gráfico N° 32: Evolución FMIk
Fuente: Informe de labores 2012 – CNEL Sucumbios

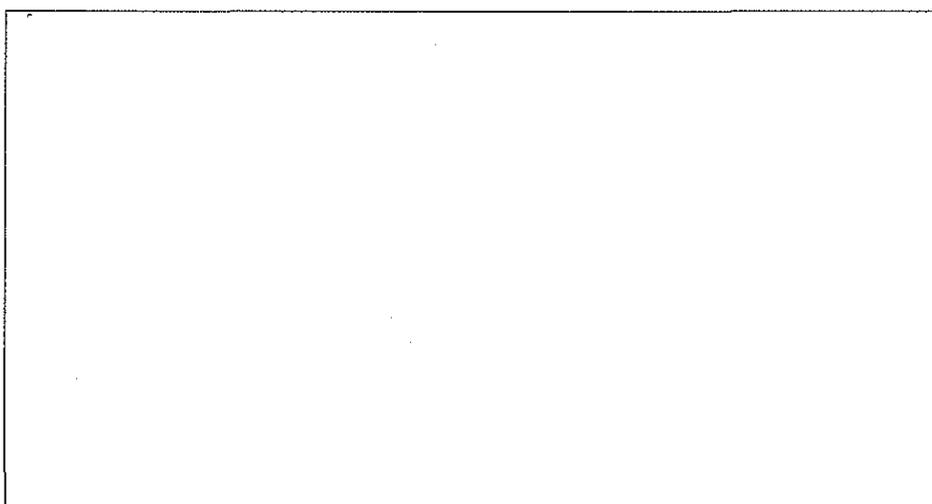


Gráfico N° 33: Evolución TTik
Fuente: Informe de labores 2012 – CNEL Sucumbios

Área Comercial

En una primera instancia se desarrollaron actividades de acción inmediata dentro de un plan de corto plazo en la provincia de Orellana, obteniendo los siguientes resultados:

- Instalación y registro en el Sistema Comercial de 1.284 nuevos servicios, con lo cual se atendió solicitudes pendientes de varios meses e incluso años. El tiempo promedio de atención es de 7 días.
- Revisión de 2.150 equipos de medición, con lo cual se solucionó reclamos de clientes referentes a calidad de producto como de servicio comercial.

Con el ingreso del sistema Comercial se ha logrado disminuir los tiempos de atención al cliente, y el número de pendientes en el año 2012 cerró en el 19% (crecimiento del 9,09 %)



Desde octubre 2012 se ejecutaron trabajos de campo de los proyectos de revisiones en los clientes de facturación masiva y especial, obteniéndose al final del año el 21,56% de pérdidas totales acumuladas; se debe considerar que los trabajos realizados consideraron la normalización de conexiones directas y novedades en equipos de medición, y no la recuperación de consumos.



Gráfico N° 34: Pérdidas de energía móvil anual
Fuente: Informe de labores 2012 en CNEL Sucumbios – Gerencia Comercial EEQ

En el proceso de facturación y recaudación, es importante señalar que están aplicados todos los procedimientos comerciales de la EEQ, con lo cual se asegura su control. Esto implicó que se realicen procesos de contratación de servicios para las actividades de toma de lecturas, distribución de facturas, cortes y reconexiones de servicio, considerando plazos de por lo menos un año y con compañías establecidas.

RESULTADOS GESTIÓN COMERCIAL 2012 (USD)					
Mes	Facturación	Devoluciones	Facturación Neta	Recaudación	Créditos
Julio	2.216.631,82	316.454,63	1.900.177,19	1.700.708,44	89.315,50
Agosto	2.003.452,99	369.861,30	1.633.591,69	1.683.923,63	65.514,15
Septiembre	1.927.274,80	249.300,54	1.677.974,26	1.509.014,58	75.482,86
Octubre	1.993.273,71	205.032,77	1.788.240,94	1.707.745,99	142.518,20
Noviembre	2.023.041,84	198.804,54	1.824.237,30	1.679.966,99	113.029,69
Diciembre	1.999.696,71	197.767,25	1.801.929,46	1.487.846,78	54.223,40

Tabla N° 25: Resultados gestión comercial
Fuente: Informe de labores 2012 en CNEL Sucumbios – Gerencia Comercial EEQ



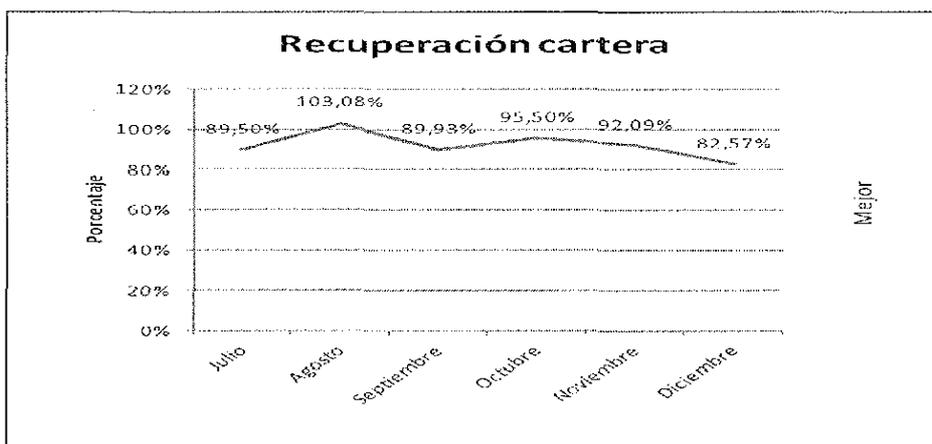


Gráfico N° 35: Porcentaje recuperación cartera año 2012
Fuente: Informe de labores 2012 en CNEL Sucumbios – Gerencia Comercial EEQ

En el indicador de calidad de facturación se obtiene información desde el SIEEQ a partir de julio 2012, cuya evolución se puede observar en gráfico No. 36 cerrando con un 0,61%, cabe aclarar que los valores anteriores a julio corresponden a valores estimados obtenidos de procesos manuales.

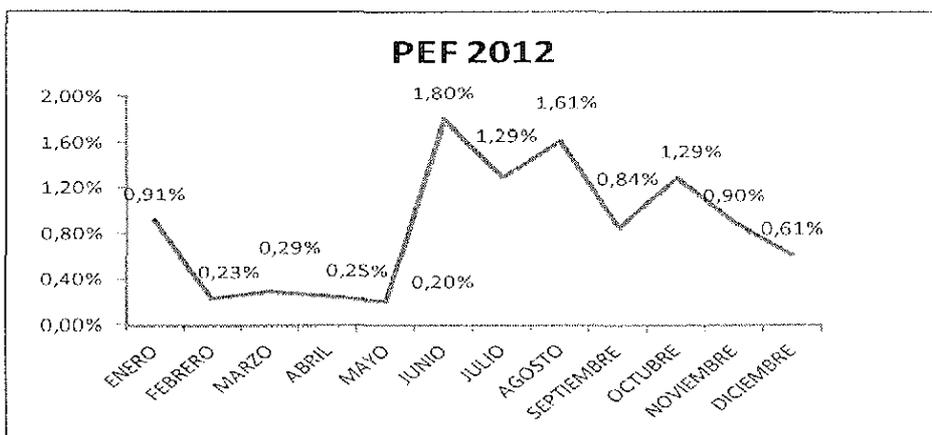


Gráfico N° 36: Pérdidas Errores de Facturación 2012
Fuente: Informe de labores 2012 en CNEL Sucumbios – Gerencia Comercial EEQ

En el Plan RENOVA se entregaron 164 refrigeradoras, quedando pendientes 274 hasta nuevas disposiciones por parte del MEER.

Área Planificación

Se ejecutaron dos estudios técnicos para el fortalecimiento del Sistema de Subtransmisión, a través de los proyectos: 1) Reubicación del transformador de 12/16 MVA de 69/13.8 KV, fuera de servicio, en la Central Térmica Jivino II, en reemplazo del transformador de 10/12.5 MVA en la Subestación Lago Agrío; y, 2) Diagnóstico del Sistema Eléctrico de Potencia.

En apoyo a los aspectos de tecnología de la información, se destacan proyectos como: la implementación del modelo SIEEQ Comercial; equipamiento de servidores de CNEL Sucumbios los cuales fueron instalados en el Data Center de la EEQ; mejora del sistema de comunicaciones mediante la automatización de las agencias de CNEL Sucumbios; dotación de equipo



computacional para los usuarios; implantación del sistema de información geográfica en CNEL Sucumbíos con el Modelo de Datos Nacional

Área Administrativa Financiera

En el aspecto financiero, se efectuó el pago de los compromisos adquiridos por CNEL Sucumbíos en cumplimiento del convenio existente, que al 31 de diciembre de 2012 suman USD 2.365.471,38 y comprenden gastos para cubrir la compra de materiales, por pasajes aéreos y viáticos del personal de la Empresa que se encuentra laborando y asesorando en la institución.

La ejecución presupuestaria con corte a diciembre de 2012 alcanzó el 90,38%.

Se ejecutó el inventario físico de las existencias de equipos y materiales, almacenados en todas las bodegas de CNEL Sucumbíos, para tener un instrumento de gestión eficiente.

En el campo de contratación pública durante el año 2012 la EEQ ha llevado a cabo 17 procesos de contratación para provisionar de bienes, obras y servicios a CNEL Sucumbíos, habiéndose adjudicado 16 procesos por el monto de USD 6.183.552,68

En cuanto a capacitación, la EQQ realizó eventos de cursos técnicos para los trabajadores en CNEL Sucumbíos por un monto total de USD 15.570,85. Asimismo, se estimó conveniente realizar un evento de capacitación motivacional a todo el personal de CNEL Sucumbíos, cuyo valor ascendió a USD 24.050,85

Dentro del rubro del Talento Humano, se ha fortalecido las capacidades, técnicas, administrativas, comerciales y financieras del personal en CNEL Sucumbíos, provocando un cambio en sus actitudes para el desarrollo de un clima laboral satisfactorio que conlleve a través de la motivación de nuestro personal a acciones preventivas, correctivas y mejoras en su gestión. En el aspecto de control de personal, se cita que ha existido una disminución en el índice de horas extras, así como, un descenso gradual del porcentaje de ausentismo a partir del segundo semestre del año 2012.

4.2 PROYECTO SIGDE

Como aspectos relevantes del proyecto y enmarcado en los ejes de acción que tienen definidos el desarrollo del mismo, a continuación se desprende:

Comité Comercial: se suscribe el acta de negociación con la firma consultora SADIEL, procediéndose a iniciar la planificación de los requerimientos y cronogramas de la consultoría a ejecutar, respecto del proyecto CIS CRM MDM.

Comité Técnico de Operación: se suscribe el contrato con la compañía Telvent para el suministro e implementación del sistema SCADA/OMS-MWM/DMS, luego de lo cual se inician las correspondientes reuniones para la definición del plan de proyecto.

Comité de Tecnología: se ha avanzado en el dimensionamiento de capacidad de los centros de datos de las empresas eléctricas de Quito y Guayaquil, para analizar una consolidación de servidores. En materia del equipo de trabajo de Business Intelligence, se avanzó en la revisión



de datos y su consistencia de procesos de comercialización con el fin de establecer información necesaria para la generación de indicadores a través de la herramienta Cognos.

Comité ERP: se continuó con la homologación de información relativa a propiedades de redes aéreas y subterráneas, la estructuración del plan y manual de cuentas contables, catálogo de materiales y equipos.

Comité de Procesos: creada a finales del año cuyo objetivo es implementar BPM en las Empresa de Distribución del Sector Eléctrico, se encontró en la recopilación de información para definir los términos de referencia para la contratación de una consultoría de gestión de procesos.

4.3 CENTRAL HIDROELÉCTRICA VICTORIA

Desde el 2011 se vienen ejecutando el proyecto hidroeléctrico Victoria de 10 MW, el mismo que permitirá proveer del servicio de electricidad a las poblaciones de Papallacta, Baeza, Cuyuja, Borja y El Chaco.

La Construcción del Proyecto es financiada en USD 14,5 millones por el Banco del Estado, según contrato de crédito firmado en marzo del 2011, y se tiene previsto además un aporte de capital por parte de la EEQ, para inversiones adicionales que se requieran para su ejecución.

Para la construcción del proyecto se han suscrito los siguientes contratos:

- Obras civiles en septiembre del 2011 con COANDES
- Suministro del equipamiento en febrero del 2012 con ENSILECTRIC
- Fiscalización de las obras civiles con INGECONSULT

El avance al 2012 es del 18,7% considerando la obra civil y la provisión del equipamiento electromecánico, y se han ejecutado las siguientes obras: Conclusión de las vías de acceso a la casa de máquinas y desarenador, respectivamente de 0,2 y 2,51 km de longitud; Excavación y desalojo de materiales en los frentes del desarenador, tanque de carga, portal del túnel de conducción y casa de máquinas; Estabilización de taludes del portal de salida del túnel y casa de máquinas, emboquillado y sostenimiento de construcción del mismo; Rediseños en la etapa de ingeniería de detalle, con el propósito de acoplarse a las reales condiciones geológicas; Desarrollo de la ingeniería de detalle para la fabricación del equipamiento electromecánico: turbina, generador, transformador, de potencia, y los diferentes elementos electromecánicos.

De manera complementaria, a propósito del inicio de la construcción del Proyecto Quijos en el mismo sector, se firmó un convenio de cooperación interinstitucional con CELEC EP – ENERNORTE, con el propósito de mejorar y ampliar la cobertura del servicio eléctrico y alumbrado público en las zonas de influencia, dentro del cual se encuentran en ejecución 8 proyectos con una inversión total de USD 324.710.

4.4 SOTERRAMIENTO DE REDES DE DISTRIBUCIÓN

En el marco de lo señalado en la Ordenanza 022 del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, que constituye un respaldo para las iniciativas institucionales de EEQ para la revitalización





y soterramiento de las redes; se ejecuta en congruencia con la planificación prevista para el efecto por el MDMQ, las obras de soterramiento para el trienio 2011 – 2013.

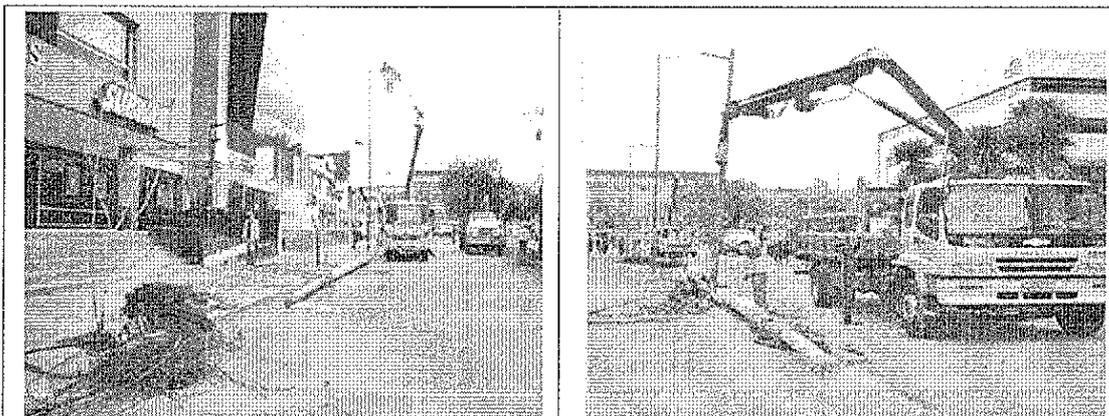
De conformidad a la Ordenanza se establecen 5 zonas, siendo la zona A la de Alta Prioridad Subterránea, y que se concentra en las cercanías al Parque La Carolina. La inversión estimada para cumplir con todas las obras en la zona A es de USD 275 millones, y en los próximos años se requerirá un aproximado de USD 60 millones, este año se ha invertido un total de USD 6.610.482 para la ejecución de estas obras, en las que se incluye el Polígono de la República del Salvador.

De este último el avance físico logrado a diciembre del 2012, es del 70%, y se prevé concluirla en febrero del 2013. El trabajo abarca, a más del soterramiento de las redes, la modernización y automatización de la operación del sistema de distribución, y cobertura total del alumbrado público. Si bien es cierto que el soterramiento de redes constituye la solución ideal para los aspectos técnicos, estéticos y de seguridad, la principal dificultad radica en las altas inversiones necesarias para las obras civiles, y equipos y materiales de las redes eléctricas.

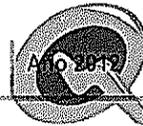
Para la ejecución de las obras civiles del programa de soterramiento definido por el MDMQ, la empresa firmó dos convenios:

- El 8 de julio de 2011, con la Secretaría de Territorio Hábitat y Vivienda, con un aporte de la EEQ de USD 3.600.000. A cargo de este convenio se ha previsto la construcción de las obras civiles de tres proyectos: República del Salvador, Polígonos 1 y 2 de La Mariscal.
- El 10 de julio de 2012, con la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas, a través de la Unidad de Negocios de Espacio Público, con un aporte de la EEQ de USD 7.200.000.

Entre los proyectos de soterramiento ejecutados desde el 2011, se pueden mencionar: 1) Bulevar Lizardo Ruiz, 2) Bulevar avenida Julio Alemán, 3) Avenida Naciones Unidas, 4) Avenida 24 de Mayo, 5) República del Salvador, 6) Mariscal Polígonos 1 y 2.



Fotografía N° 3: Trabajos de Soterramiento en República del Salvador
Fuente: Dirección de Comunicación Social



5. CONCLUSIONES

- El Plan Estratégico de la EEQ para el período 2012 – 2015, ha constituido un hito importante para la institución porque de esta manera se ha formalizado un accionar en concordancia a los lineamientos impartidos por los miembros del Directorio para potenciar el proceso de mejoramiento continuo que ha emprendido la organización, y en el marco de renovados objetivos estratégicos que se enfocan a dar respuestas concretas y oportunas a políticas sectoriales, el crecimiento de la demanda, las exigencias de los consumidores, y los requisitos de la ciudadanía en las perspectivas ambiental y social.
- Los resultados que se reportan en el Informe de Gestión del año 2012 demuestran un mejor comportamiento que años anteriores con el cumplimiento, en cinco indicadores de los seis para los cuales el MEER ha establecido metas: con relación a servicio técnico a través de la frecuencia media y tiempo total de interrupción; calidad de servicio comercial para niveles de refacturación y recaudación; y, con respecto a pérdidas de energía; y, adicionalmente, cumple en calidad de producto para las mediciones de voltaje que se mantienen dentro de las variaciones admitidas por la Regulación No CONELEC 004/01.
- La meta del MEER sobre clientes sin medidor de 0% no se cumple, y el desfase de 0,111% a diciembre se cubre con servicios provisionales con carga fija en barrios no regularizados. Para dar solución a esta deficiencia se ha emprendido un trabajo conjunto con dependencias del Municipio del DMQ, producto de lo cual la EEQ cuenta con un cronograma para el 2013 que considera la construcción de redes de distribución y la instalación de acometidas y medidores.
- La Regulación No CONELEC 008/11 publicada en el Registro Oficial 636 del 8 de febrero de 2012, define nuevos lineamientos técnicos, económicos y financieros para la prestación del servicio de alumbrado público general, y que la EEQ ha dado cumplimiento mediante: la presentación al CONELEC del Plan de Expansión de Alumbrado Público del 2013 en función de las coordinaciones realizadas con los diferentes municipios del área de servicio; la implementación de ajustes al diseño de factura de consumo eléctrico; y la evaluación de tasa de falla de alumbrado público, la cual a diciembre de 2012 muestra un mejor desempeño que el límite establecido por esta Regulación.
- La emisión de la Ordenanza 022 del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, sancionada 26 de enero de 2011, con el objeto de establecer el régimen administrativo vinculado a la utilización o aprovechamiento del espacio público para la instalación de redes de servicio en el DMQ, constituye un respaldo directo para la consecución de recursos económicos y la concreción de obras de soterramiento, en congruencia con las prioridades definidas por el referido Municipio en su planificación, según los 5 tipos de zonas establecidas por dicha Ordenanza.
- Los resultados que se reportan a lo largo del Informe de Gestión del año 2012, demuestran un mejoramiento sostenido y el cumplimiento de las metas establecidas por el MEER para calidad de servicio y pérdidas de energía, al igual que aquellas que se ha impuesto a través de su Plan Estratégico de cara a los desafíos que surgen en la ruta de mejoramiento



continuo y el ejercicio de la misión empresarial, con el propósito de dar respuestas oportunas y concretas a las políticas sectoriales, así como las del MDMQ, al crecimiento de la demanda, a las cada vez mayores exigencias de los consumidores, y a las demandas de la ciudadanía en los ámbitos social y ambiental.

- La efectividad en la ejecución presupuestaria muestra de forma positiva la gestión realizada en el año 2012, lo que se ve reflejado en las operaciones financieras de la Empresa permitiéndole lograr un margen operacional de USD 17,7 millones.
- Los resultados de la gestión de la EEQ en el año 2012 se han hecho realidad gracias a la consolidación de compromisos que confluyen en un derrotero compartido y asumido responsablemente, por parte de los miembros del Directorio, la Administración de la Empresa, funcionarios y trabajadores.

J.

ANEXO
(Pag. 1 de 3)

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
INDICADORES DE GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL
PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2012

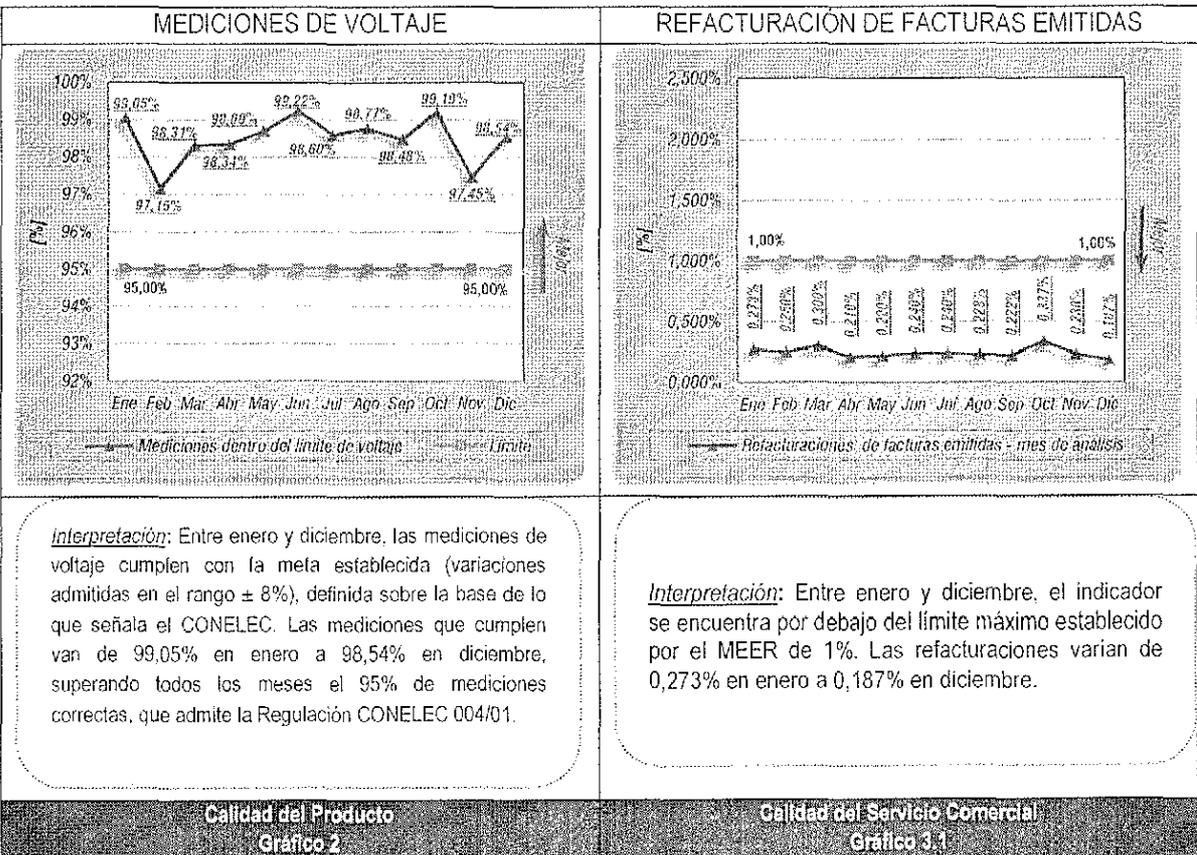
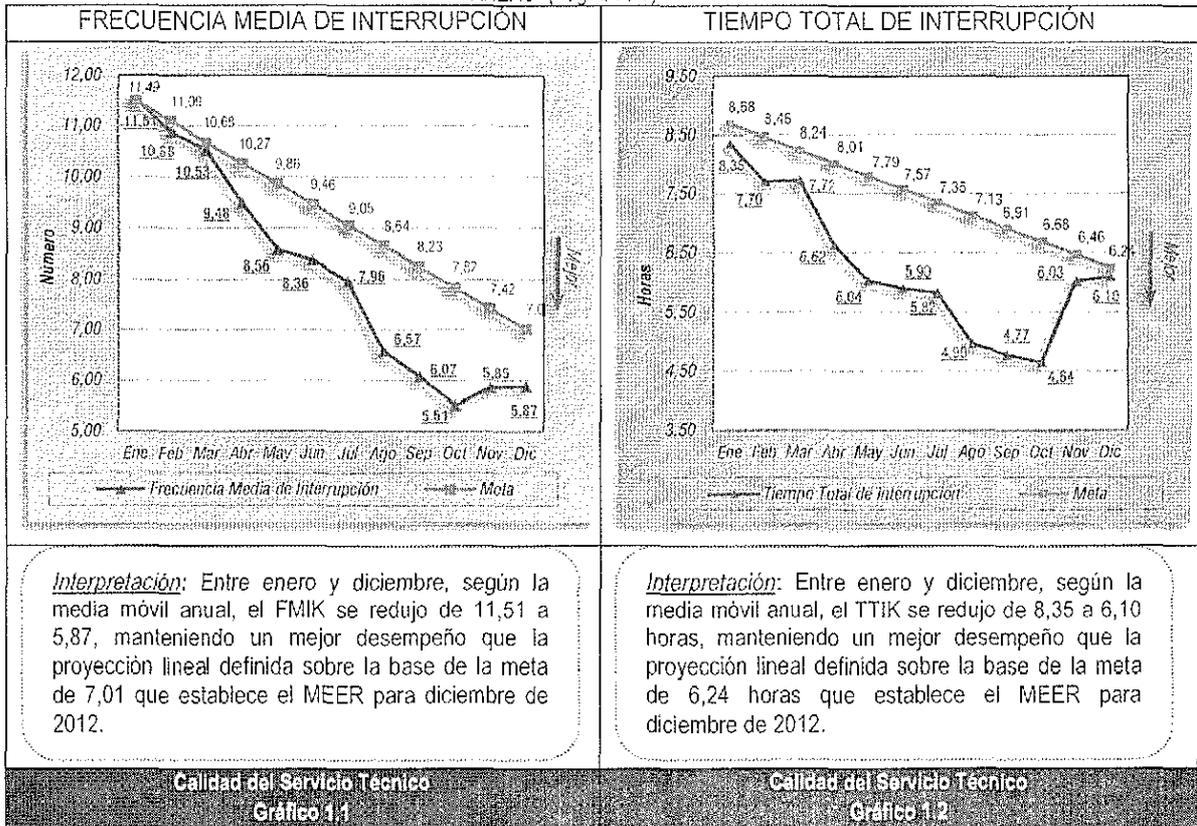
N°	Descripción	Reporte de EEQ													
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012		
CAUDAL DEL SERVICIO TÉCNICO															
1	Reducir la frecuencia media de interrupción (TIK) (Media móvil anual)	Meta	11.90	11.49	11.05	10.86	10.27	9.85	9.46	9.05	8.64	8.23	7.82	7.42	7.01
		Resultado	11.90	11.51	10.88	9.48	8.56	8.36	7.96	7.56	7.13	6.71	6.31	5.91	5.51
	Reducir la duración individual de todas las interrupciones - TIK-Horas (Media móvil anual)	Meta	8.30	8.66	8.45	8.24	8.01	7.79	7.57	7.35	7.13	6.91	6.69	6.47	6.24
		Resultado	8.59	8.35	7.70	6.62	6.04	5.90	5.42	4.96	4.77	4.61	4.45	4.29	4.13
CALIDAD DEL PRODUCTO															
	Incrementar la calidad del servicio de modo que los clientes se sientan complacidos en la forma (Mensual)	Meta	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
		Resultado	98.55%	99.06%	97.15%	98.31%	99.88%	98.22%	98.60%	98.77%	98.48%	95.19%	97.45%	96.54%	94.54%
CAUDAL DEL SERVICIO COMERCIAL															
3	Reducir el nivel de reclamaciones (Mensual)	Meta	1.99%	1.99%	1.99%	1.99%	1.99%	1.99%	1.99%	1.99%	1.99%	1.99%	1.99%	1.99%	1.99%
		Resultado	0.362%	0.273%	0.240%	0.210%	0.270%	0.240%	0.248%	0.228%	0.222%	0.207%	0.207%	0.200%	0.187%
	Reducir a cero clientes sin medidor (Mensual)	Meta	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
		Resultado	0.056%	0.101%	0.097%	0.096%	0.095%	0.097%	0.097%	0.100%	0.099%	0.108%	0.111%	0.111%	0.111%
	Incrementar la recaudación por venta de energía (Mensual)	Meta	98.05%	98.05%	98.05%	98.05%	98.05%	98.05%	98.05%	98.05%	98.05%	98.05%	98.05%	98.05%	98.05%
		Resultado	99.625%	99.47%	99.12%	99.35%	99.34%	99.04%	99.20%	99.35%	99.12%	98.40%	98.40%	98.10%	98.38%
PÉRDIDAS DE ENERGÍA															
4	Reducir el nivel de pérdidas totales de energía (Media móvil anual)	Meta	6.75%	6.75%	6.69%	6.69%	6.67%	6.65%	6.63%	6.61%	6.59%	6.57%	6.55%	6.53%	6.51%
		Resultado	6.75%	6.77%	6.57%	6.54%	6.73%	6.51%	6.50%	6.61%	6.48%	6.73%	6.65%	6.48%	6.40%
	Reducir el nivel de pérdidas totales de energía (Acumulado anual)	Meta	6.75%	6.74%	6.73%	6.71%	6.70%	6.69%	6.68%	6.67%	6.66%	6.65%	6.64%	6.63%	6.62%
		Resultado	6.75%	6.61%	6.46%	6.41%	6.40%	6.38%	6.36%	6.35%	6.34%	6.33%	6.32%	6.31%	6.30%

(1) Meta EEG asociada por MEER, por clientes por MEER-ENQ 2012: 3161.00 y MEER-SSGS 2012: 6204.00
 (2) Límite de pagación por Regulación CORRELO (2012)
 (3) Se recalculan en términos de marzo, abril, mayo y junio por el impacto de aplicar la Resolución No. COMELEC 09/2011 sobre "Ejecución del Servicio de Alumbrado Pùblico General"



EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

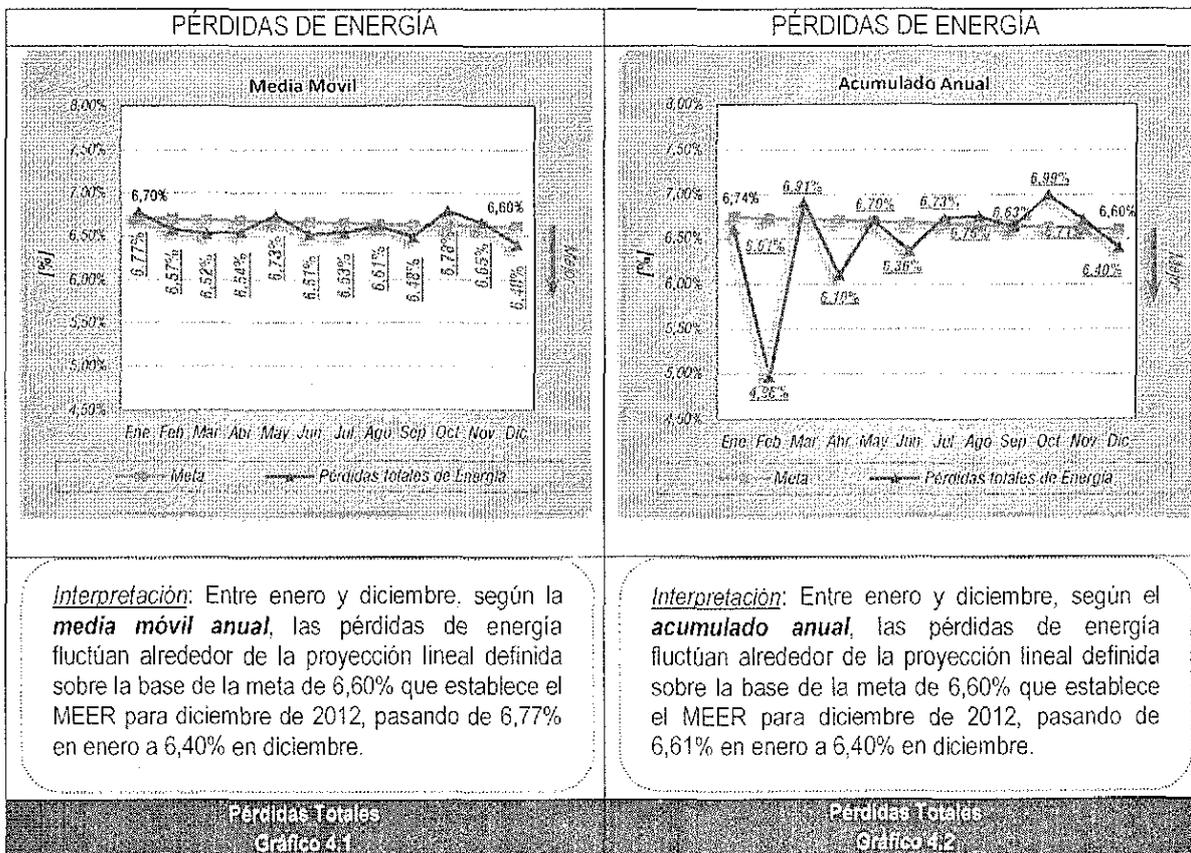
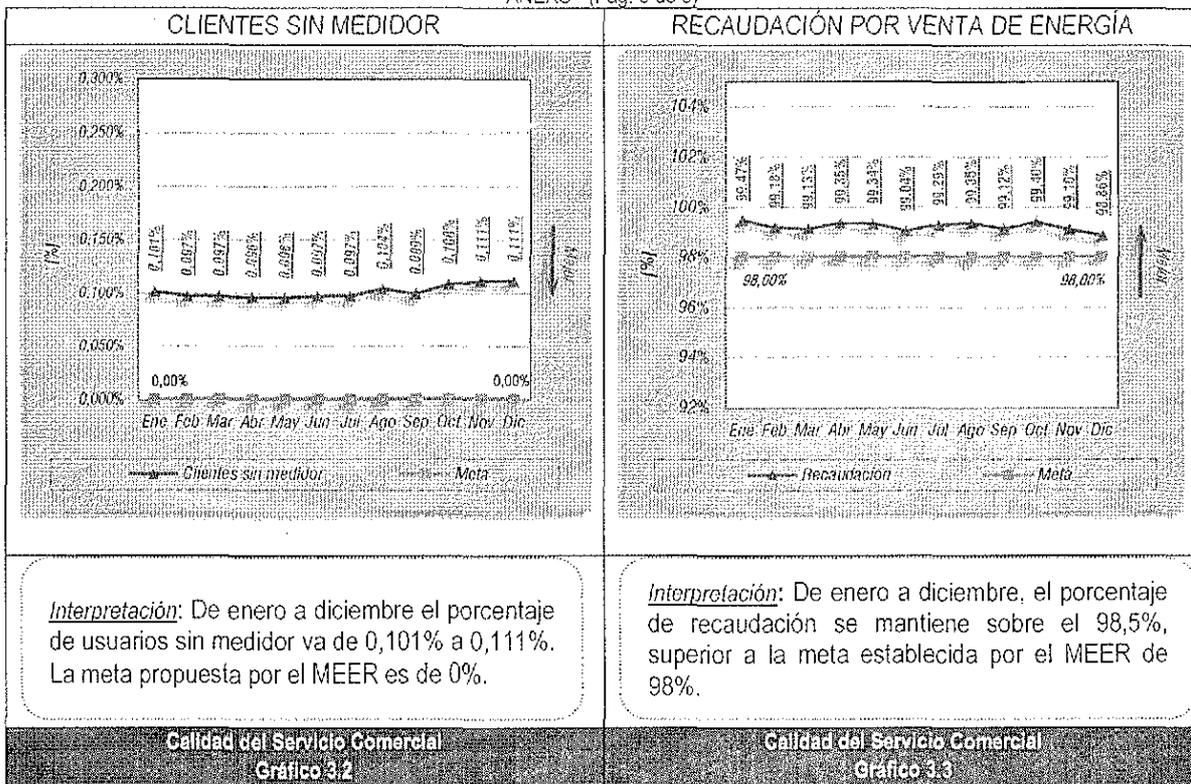
ANEXO (Pag. 2 de 3)



CÓDIGO: 08031235



ANEXO (Pag. 3 de 3)



CODIGO: 08531235