

Rendición de Cuentas

2 0 1 7



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

Siempre junto a ti



¿Qué es la Empresa Eléctrica Quito?



Rendición de Cuentas 2017

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Siempre junto a ti

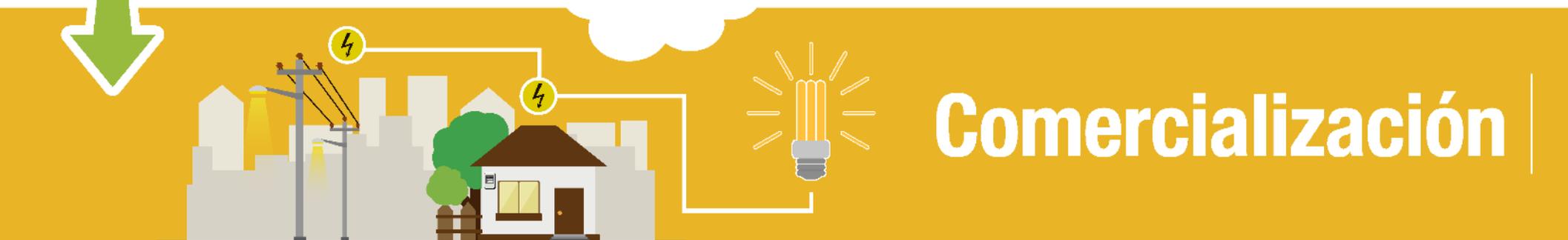
*Siempre
junto a ti*



La Empresa Eléctrica Quito es una empresa que tiene como Misión: *Proveer a Quito y al área de servicio, de electricidad, como un servicio público de calidad, con eficiencia, solidaridad y responsabilidad socio ambiental, contribuyendo al desarrollo del sector eléctrico y la construcción del buen vivir.*

La visión institucional es: *Ser referente en el contexto nacional y regional, por la calidad y eficiencia en la prestación del servicio público de electricidad y por su aporte al desarrollo sostenible de la comunidad.*

¿Cómo llega la electricidad hasta su hogar o negocio?



*Siempre
junto a ti*

Para llevar a los hogares, la energía eléctrica cumple un proceso que inicia en la generación. En el caso de nuestra nación, gracias a la visión del Gobierno Nacional, ejecutada por el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, se cristalizó un proceso que puso al Ecuador como uno de los países con mayor soberanía energética. La EEQ suministra a su área de servicio la electricidad que proviene del Sistema Nacional Interconectado.

Es responsabilidad de nuestra Empresa transportar la energía desde estas centrales de generación, a través de sus subestaciones, líneas y redes de distribución hasta llegar, con acometidas y medidores, a cada uno de sus hogares o negocios; también sirve con el alumbrado público en vías, lo que brinda seguridad y facilita el tránsito de peatones y vehículos. Aporta, además, a la calidad del servicio de su área de concesión con generación distribuida propia.

EEQ realiza el análisis espacial de la demanda eléctrica

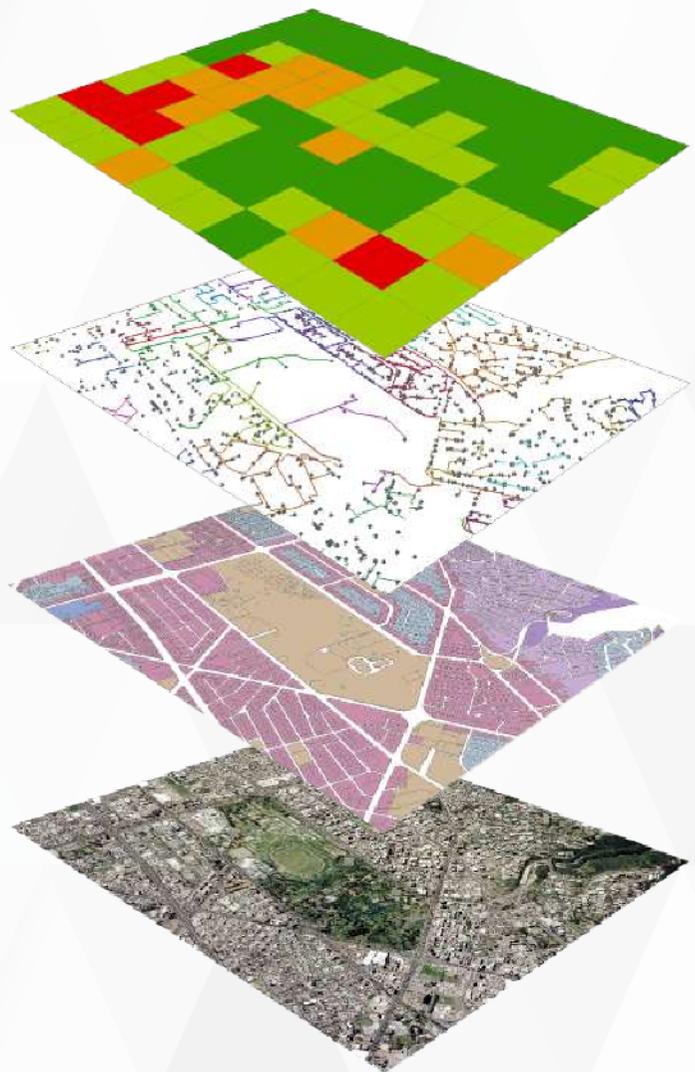
Planificación de Distribución

Estadística Georreferenciada por Micro Áreas

Redes Eléctricas EEQ ArcGIS

- Información Censal (INEC)
- Plan de Uso del Suelo DMQ

Información Geográfica



Información Eléctrica Cymdist

Información Eléctrica ADMS



Planificación

Como uno de los logros fundamentales para el desarrollo de la EEQ, está la conformación del grupo de Planificación de la Distribución, donde se planea a detalle las obras de bajo y medio voltaje, con la finalidad de que todas las decisiones, sean tomadas conforme con la recomendación técnica y la optimización económica, este es uno de los objetivos que cumplió la GP en el 2017.

La Dirección de Planificación de Subtransmisión logró una mejor evaluación y análisis de la demanda para que, en unión con la Planificación de la Distribución, se obtenga una programación integral del sistema. Se emplearon metodologías nuevas y se desarrolló un aplicativo para determinar presupuestos referenciales a nivel de redes de medio y bajo voltaje, importante para la toma de decisiones económicas. Se realizó un plan de expansión donde los requerimientos de carga están asociados a la demanda prevista por microáreas. Esto significa una mejor calidad de la inversión, optimización de los recursos y adelantarse a los requerimientos y necesidades futuras de

la Empresa en el corto, mediano y largo plazo.

Desarrollo Organizacional, luego de los análisis respectivos, trabajó en la propuesta de nuevas estructuras para las gerencias, de acuerdo con las disposiciones del Directorio y de la Gerencia General, a fin de contar con una asignación clara y ágil de las responsabilidades.

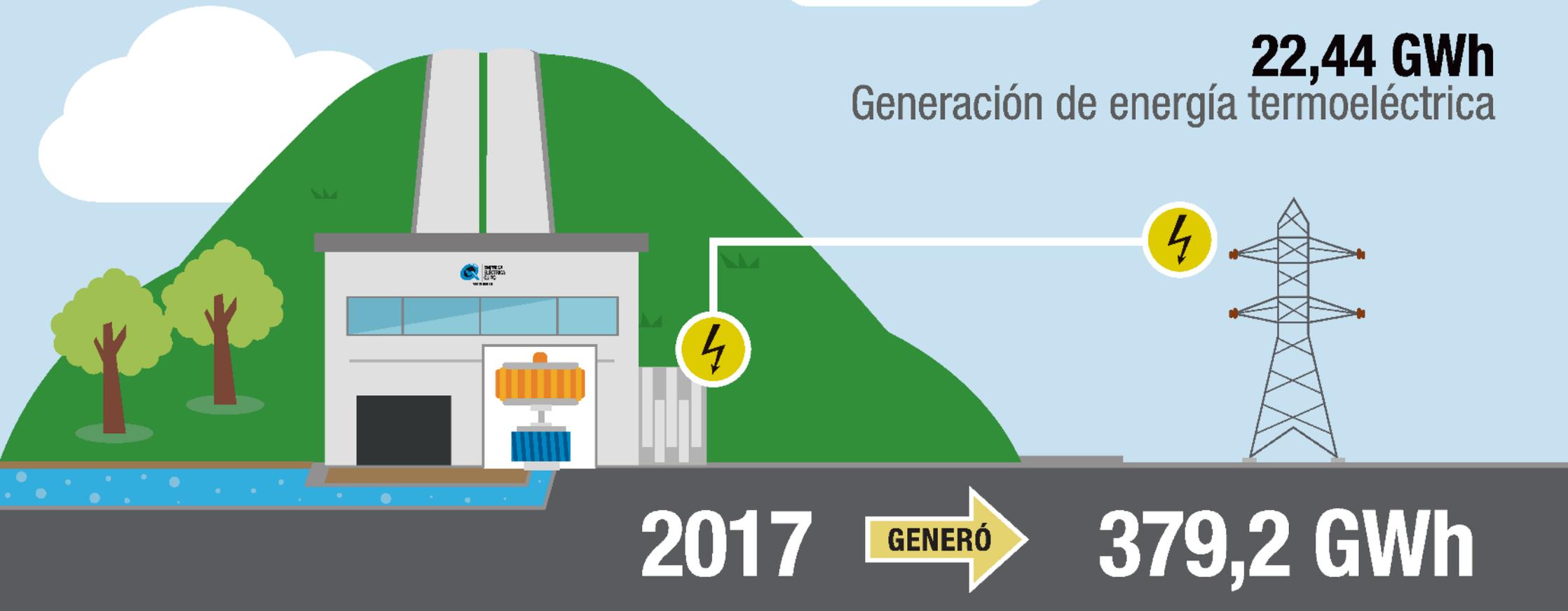
Tecnología es un área transversal de servicio de la Empresa. En 2017, gracias al aporte de esta área, la EEQ tuvo una participación muy importante en la implantación de los nuevos sistemas ERP, SAF, ADMS que el MEER impulsó.

En Gestión de la Calidad, se cambió la metodología para realizar el control a través de una evaluación interna en la que se establecen acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, y se deben presentar resultados en plazos establecidos. Como ejemplo están la superación de los problemas del Departamento de Seguridad Industrial que el Gerente General lo declaró en emergencia, así como en Talento Humano.

Generación y Subtransmisión

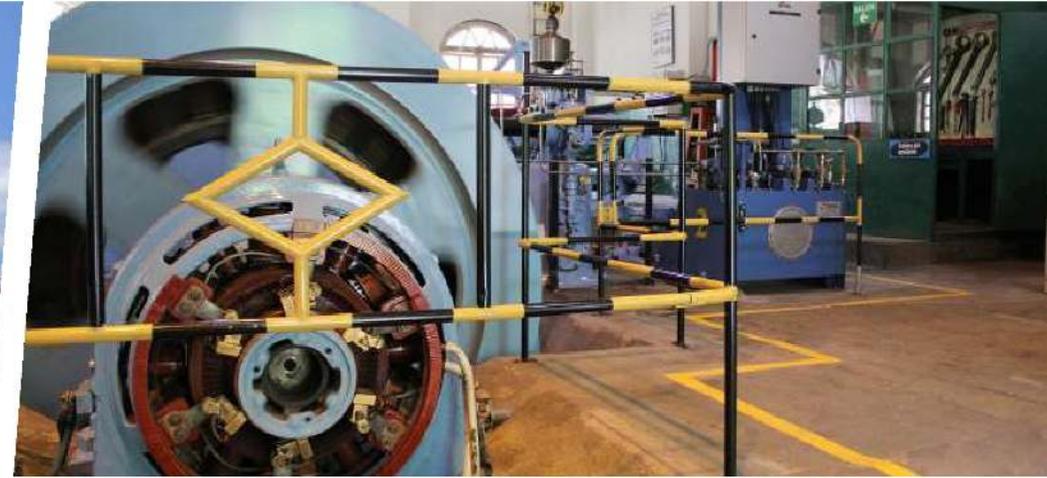
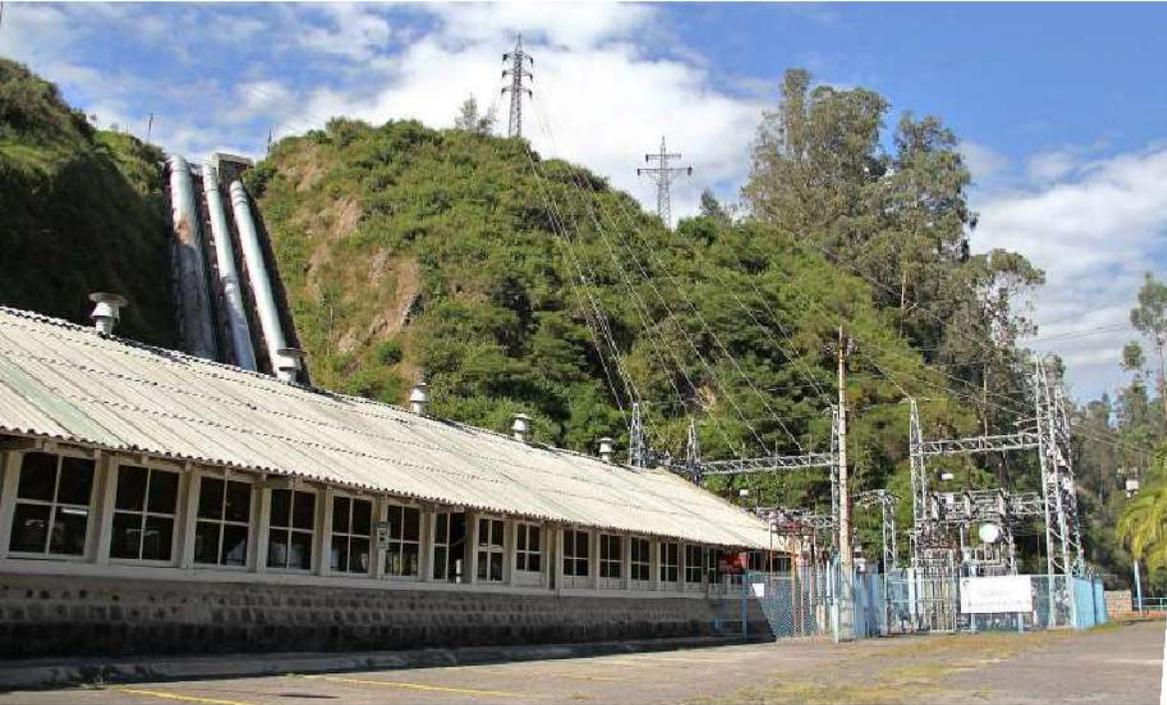
356,76 GWh
Generación de energía hidráulica

22,44 GWh
Generación de energía termoeléctrica

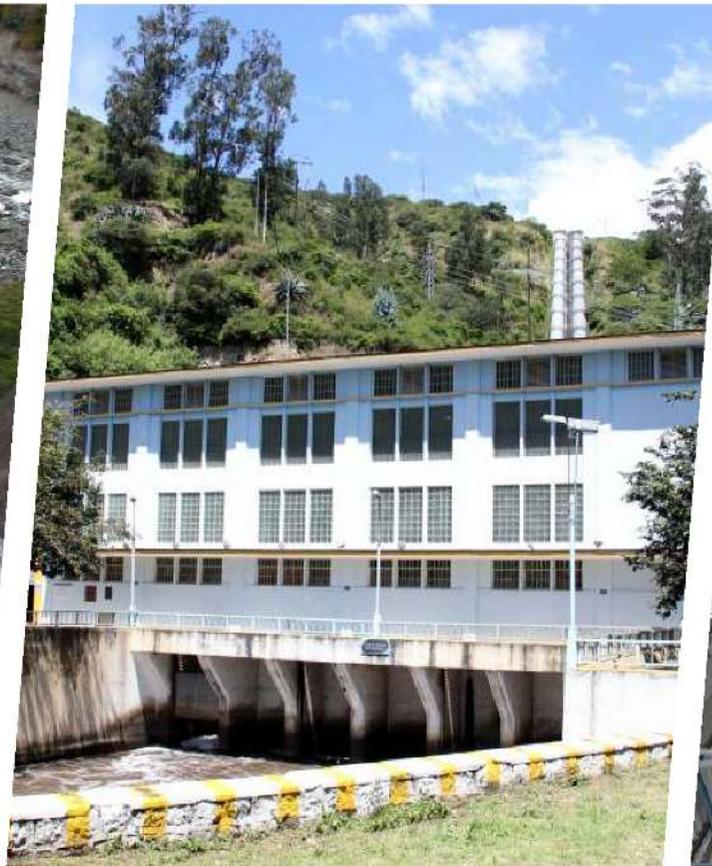


*Siempre
junto a ti*

La Empresa Eléctrica Quito, tiene dos fases: la Generación y la Distribución. Refiriéndonos a la primera, en el 2017, generó 379,2 GWh, equivalentes al 10% de la demanda de energía eléctrica de su área de concesión, con la operación de las cinco centrales hidroeléctricas: Cumbayá, Nayón, Guangopolo, Los Chillos y Pasochoa y la termoeléctrica Gualberto Hernández, que aportan a mantener la calidad del servicio, mejorar los niveles de voltaje y contribuyen al control de pérdidas técnicas.



5 Centrales hidroeléctricas 1 Central termoeléctrica



*Siempre
junto a ti*

Se modernizó el sistema de refrigeración de las Centrales Cumbayá, Nayón y Guangopolo; implementó el sistema con sensores de temperatura y PLC para control de la Central Termoeléctrica Gualberto Hernández.

Instaló el limpiarrejas en la compuerta 18 de la Bocatoma–Guangopolo; colocó seis juegos de cabinas de media tensión de las unidades de generación y puso bombas en el sistema de transferencia de aceite en la Central Nayón; realizó el mantenimiento de las tuberías de presión de las Centrales Pasochoa y Cumbayá y adquirió un nuevo caldero para la operación de las unidades de generación de la Central Gualberto Hernández.

Distribución

2017



Proyectos
integrales

Reforzamiento y construcción de nuevas
redes de medio y bajo voltaje, alumbrado
público, acometidas y medidores



La EEQ planificó y ejecutó el Plan de Reforzamiento de Redes de Distribución, obras integrales que permitieron atender a la población que no contaba con el servicio eléctrico o lo tenía de baja calidad.

Los proyectos ejecutados en el 2017, consistieron en el reforzamiento y construcción de nuevas redes de medio y bajo voltaje, alumbrado público, acometidas y medidores, con una inversión de alrededor de 32 millones de dólares en beneficio de más de 100 mil hogares en los cantones: Quito, Rumiñahui, Mejía, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, San Miguel de Los Bancos en la Provincia de Pichincha; El Chaco y Quijos de la Provincia de Napo.

Esta obras concretan avances y mejoras para un servicio de energía eléctrica de mayor calidad que impulsa el desarrollo de los sectores, ya que propicia el crecimiento económico en general y, en los hogares, se consolidan oportunidades de prosperar en lo individual, profesional y estudiantil de todos los niños, niñas y jóvenes.

Uno de los proyectos destacados, fue el ejecutado en el Centro Histórico de la Ciudad. En 2017 y debido a la topología de la red de medio y bajo voltaje mallada se dificultó la construcción de la nueva infraestructura civil y eléctrica, por lo que se efectuó la apertura de la malla de bajo voltaje, como punto de partida para modernizar las redes eléctricas, con una inversión de más de 2 millones de dólares. Los trabajos concluyeron con éxito en diciembre. La obra inició en 2013 con un presupuesto de alrededor de USD 65 millones para ejecutarse en esta zona declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad, por lo tanto con un alto impacto para la actividad turística.

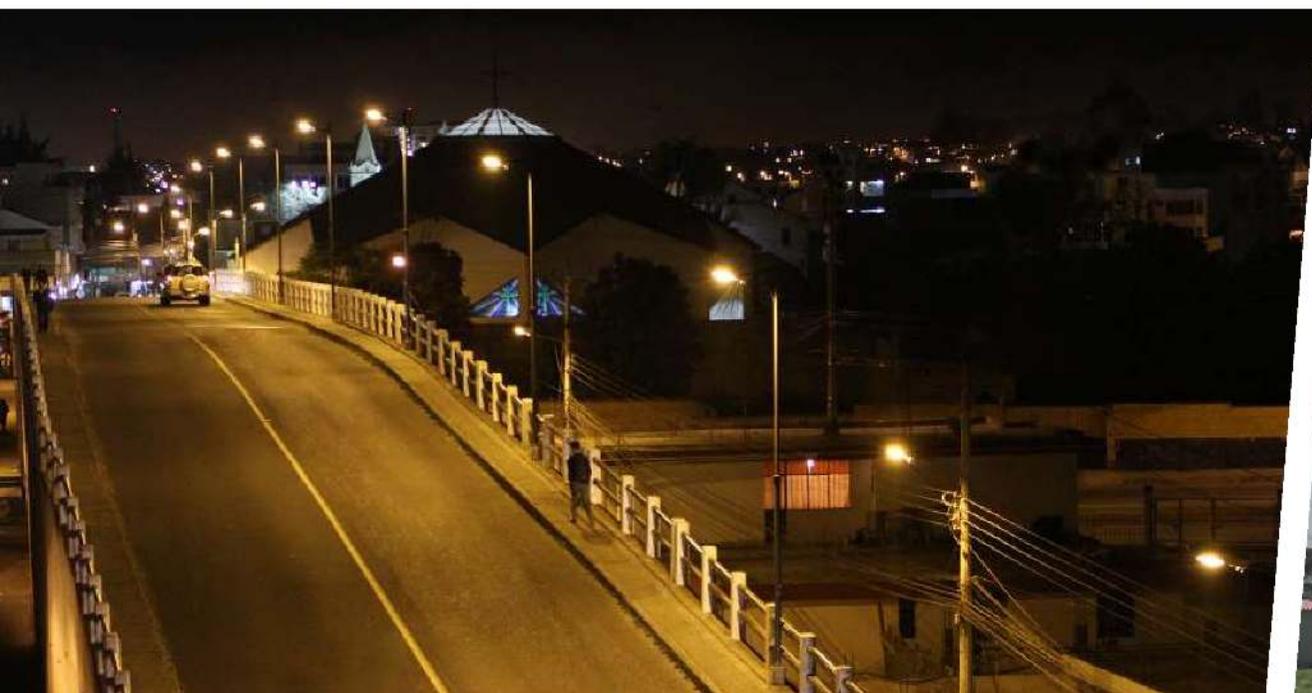
Estas obras fueron financiadas por el Gobierno Nacional con recursos obtenidos de organismos multilaterales como el Banco Interamericano de Desarrollo, BID; la Corporación Andina de Fomento, CAF; la Agencia Francesa de Desarrollo, AFD, y además con recursos propios para los programas de calidad y expansión.

Proyectos integrales



35 millones
Inversión USD

110 mil hogares
Beneficiados





Centro Histórico de la Ciudad

2 millones

Inversión USD

20 mil

Clientes atendidos

Alumbrado público

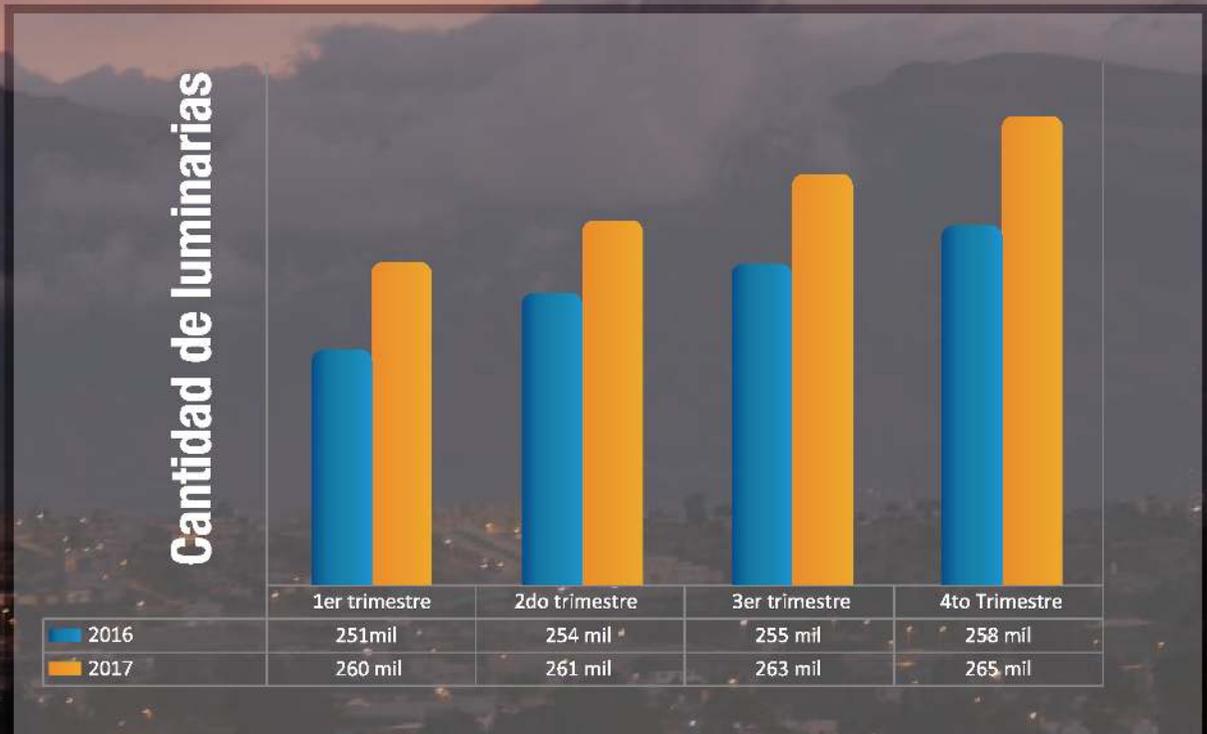
6500
Luminarias nuevas

3200
Luminarias
repotenciadas

780 Km
Redes instaladas

6 millones
Inversión USD

9 cantones
Beneficiados



*Siempre
junto a ti*

En el 2017, se instaló 780 kilómetros de redes de alumbrado público, más de 6500 nuevas luminarias y se repotenció otras 3200. Esto mejoró la iluminación pública contribuyendo a la seguridad ciudadana en diferentes sectores de 9 cantones del área de servicio, con una inversión de 6 millones de dólares.

Comercialización



 **Call Center**
Marcando
al número **136**

 Consulta de la
factura electrónica
www.eeq.com.ec

 **Centros de atención
y servicio al cliente:**
Agencias urbanas y rurales

 en línea
Chat  www.eeq.com.ec

 WhatsApp
098 683 3386

 @ElectricaQuito
 /ElectricaQuito

Base de datos 99% actualizada

Se actualizó la base de datos conforme el reporte de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP), para validar los números de cédula del propietario de cada suministro; como es habitual en la implementación de un nuevo sistema informático, el proceso generó algunos inconvenientes que se están ajustando con el apoyo de los usuarios.

Nuevo Sistema Comercial CIS-CRM

El principal objetivo de la Gerencia está dirigido a cubrir de manera eficiente los requerimientos de los clientes, relacionados con el proceso comercial y lograr el cumplimiento de los indicadores de gestión. El 2017 destacó su labor con la implantación del nuevo sistema comercial CIS/CRM, con base en la herramienta informática SAP, que cambió de tecnología los procesos comerciales en los próximos meses se apreciará la mejora.

Infraestructura de Agencias

Se continuó con la modernización de la infraestructura de las Agencias de Atención al Cliente, se realizó la entrega de las obras remodeladas de las Agencias de Baeza y Pedro Vicente Maldonado.

Avanzó el proceso para la donación del terreno en el Valle de los Chillos para remplazar el local que actualmente arrendamos, así también gestionamos el terreno para el proyecto de la Agencia en San Antonio de Pichincha. Se solicitó a Inmobiliar el terreno pa-

ra la Agencia El Inca.

Control de Pérdidas de Energía

Los subprocesos de Matrícula, Cortes/Reconexiones, Facturación/Recaudación, Control de Pérdidas de Energía, se enfocaron en la cobertura de los nuevos servicios que demanda la ciudadanía, con la instalación o mantenimiento de acometidas de bajo voltaje y de equipos electrónicos de medición, que registran valores reales de consumo de energía eléctrica y que permiten optimizar la facturación, de los segmentos: residencial, comercial, industrial, gubernamental y otros. Las pérdidas comerciales de energía se mantienen en niveles mínimos comparados con los de otras distribuidoras nacionales y extranjeras.

Programa PEC

Continuó trabajando en este Programa con ventas de cocinas de inducción. En la ejecución y fiscalización se cuenta con profesionales propios y contratados para el reforzamiento de redes de bajo voltaje, repotenciación de transformadores de distribución, acometidas y cambio de medidores electrónicos de 220 V y la instalación de circuitos expresos.

Medidores electrónicos con RF

Se inició a la instalación de medidores electrónicos en el sector residencial con tecnología de comunicación vía Radio Frecuencia. Esto permite comunicarse con el medidor de manera ágil, con alarmas de novedades y de pérdidas de energía.

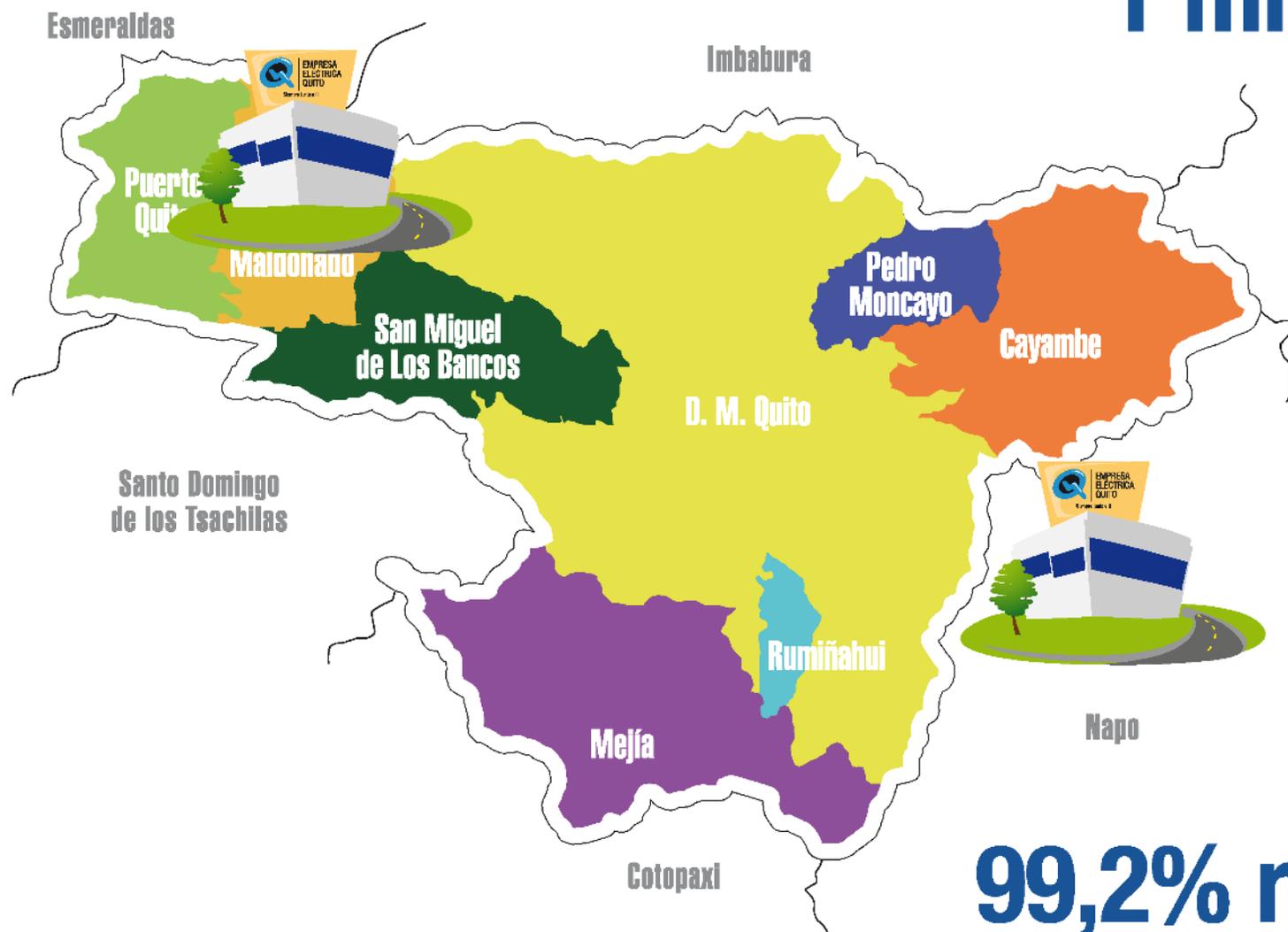
1 millón 148 mil
Clientes

15 mil Km²
Área de servicio

40 mil
Servicios nuevos

99,7%
Cobertura

99,2% recaudación
Facturación anual



Rendición
de **Cuentas**
2 0 1 7

 **EMPRESA ELÉCTRICA QUITO**
Siempre junto a ti

INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En el porcentaje de errores en la facturación, el indicador tuvo un resultado promedio de 0,18% durante el año 2017, lo que superó la meta del 1% establecida por la regulación.

En el 2017, la EEQ recaudó más del 99.2% de su facturación anual, cifra que responde al compromiso de los ciudadanos con el pago de la planilla, y lo entendemos como un reconocimiento a la calidad del servicio que presta la Empresa.

Durante el año 2017, el 98,55% de las reconexiones de los suministros suspendidos por falta de pago se realizó en un tiempo menor o igual a lo establecido en la Regulación CONELEC 004/01, superando la meta del 97%.

INCREMENTAR LA COBERTURA DEL SERVICIO ELÉCTRICO

Al 31 de diciembre de 2017, la EEQ registró 1 millón 148 mil clientes con lo que su cobertura llegó al 99.71% en su área de servicio de más de 15 mil kilómetros cuadrados. Se evidencia un incremento del 3,29% respecto a los servicios eléctricos facturados el año anterior.

Durante el año 2017, se ejecutó el cambio e instalación de servicios nuevos, incorporando 81 mill equipos de medición bifásicos y trifásicos con tecnologías de radio frecuencia para transmisión de datos, lo cual permite que los clientes puedan hacer uso de cocinas de inducción así como optimizar el proceso de facturación de los consumos de energía eléctrica. Dentro de esta cantidad de medidores se encuentran 40 mil servicios nuevos.

INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERACIONAL

La Empresa Eléctrica Quito en su Plan Estratégico 2014 – 2023, establece como política institucional, la gestión prioritaria en la reducción de pérdidas de energía. Al mes de diciembre 2017 se alcanza el 1,15% en el nivel de efectividad de detección de pérdidas no técnicas.

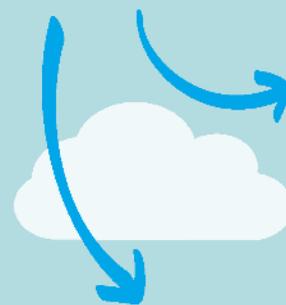
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Actualmente existe un 100% de clientes de facturación especial con esta nueva modalidad, lo que ha permitido obtener procesos más eficientes al reducir el tiempo de envío de facturas de consumo y su costo.

Administrativo Financiero



600 mil
Inversión USD



**Equipos de
seguridad
personal y
colectiva.**

400 mil
Inversión USD



Capacitación



- **Talento Humano**

La EEQ, a diciembre 2017, contó con 1822 colaboradores que gestionan los procesos de la Empresa.

- **Capacitación**

Con el objetivo de incrementar el desarrollo del Talento Humano y mejorar el servicio al cliente, en el 2017, la EEQ invirtió más de 400 mil dólares en 125 eventos de capacitación; en promedio, cada colaborador asistió a 5 eventos de capacitación en el año, se destaca que la participación corresponde al 86% de personal técnico.

- **Salud y Seguridad**

En 2017, en cumplimiento de su política de atención integral a la salud y seguridad de sus colaboradores, la Empresa invirtió más de 600 mil dólares en equipos de seguridad personal y colectiva.

En funcionamiento

Centros de Operación Gualo y Cumbayá



Centro de Operación Cumbayá



Próximamente otros centros en:

- Los Bancos
- Sur de Quito
- Valle de los Chillos

Repotenciación del Centro Operativo El Dorado.

Ventajas

- Desconcentración de las operaciones.
- Más agilidad en la atención a los requerimientos de los usuarios.
- Áreas cómodas y funcionales para el trabajo.
- Espacios para capacitación.



Centro de Operación Gualo



Plan de desconcentración de centros operativos

Dentro de la necesidad de desconcentrar los servicios, luego de la puesta en funcionamiento de los centros de operación de Gualo y Cumbayá, avanza el proceso de construcción del centro de operación en Los Bancos para servir con eficiencia al sector del Noroccidente de la provincia. Contamos con el terreno para construir una agencia en El Chaco para atender a la zona del Oriente y se concretó la adquisición del terreno para la construcción del centro de operación en el sector del Quicentro Sur que incluye una agencia integral de atención al cliente.

Estos centros se construyen con el objetivo de mejorar los tiempos de atención a los clientes, dar una solución integral a los problemas de movilidad de los grupos operativos y, a la vez, dotar de lugares de trabajo funcionales y modernos para el personal, el plan de desconcentración contempla 5 centros con una ubicación estratégica y la repotenciación del Centro de Operación El Dorado

70 millones USD
Presupuesto ejecutado

210 millones USD
Pago puntual por la compra de energía



Ejecución del presupuesto



*Siempre
junto a ti*

El Presupuesto de Inversión de la Empresa aprobado por la Junta General de Accionistas fue de US\$ 136,7 millones, se ejecutó US\$ 69,73 millones.

La EEQ cumplió con el pago puntual de la compra de energía a los generadores y transmisor del país por más de 210 millones de dólares, con lo que contribuyó a la sostenibilidad del Sector Eléctrico Ecuatoriano.



100% Licencia Ambiental

Instalaciones de Generación EEQ

100% Monitoreo ambiental

Infraestructura de generación y subtransmisión

800 mil dólares

Conservación de fuentes y cuencas hídricas

420 mil dólares

Forestación

13 mil Kg

Control de desechos peligrosos

136 mil Kg

Gestión de desechos sólidos

9 perritos adoptados

Adopción canina interna

Social y ambientalmente responsable



La EEQ, de acuerdo con su política de ser una empresa social y ambientalmente responsable, cumple el objetivo estratégico de reducir los impactos ambientales de su gestión, lo que se refleja en las siguientes acciones:

Licencias Ambientales

La EEQ cuenta con la Licencia Ambiental del 100% de sus instalaciones de Generación, emitidas por el Ministerio del Ambiente.

Cumplimiento de la responsabilidad de protección del agua

En el 2017 invirtió 1 millón 200 mil dólares en forestación de los ríos Pita y San Pedro, y en la conservación de las fuentes y cuencas hídricas además continúa su gestión como parte del Fondo de Protección del Agua, FONAG.

Todo esto con el objetivo de asegurar caudales mínimos de agua para la operación continua de nuestras centrales de generación hidroeléctrica.

Monitoreo ambiental en instalaciones operativas

En cumplimiento de la normativa vigente y los planes de manejo ambiental, en 2017, en el 100% de las instalaciones se monitoreó los parámetros de ruido, campos electromagnéticos, de calidad de agua y calidad biológica en reservorios en las centrales de generación, así como de ruido y campos electromagnéticos en las subestaciones y líneas de subtransmisión.

Los resultados de todos los parámetros medidos cumplen las normas, lo que garantiza que el impacto de la operación de la Empresa frente al ambiente y a la comunidad es “poco significativo” o muy bajo.

Gestión de desechos

Dentro del proyecto coordinado por el MEER para la eliminación de transformadores con PCB's, que son químicos contaminantes, se analizó 2313 transformadores caracterizados.

Se realizó el proceso para la adquisición de Kits para contención de derrames para uso en Centrales de Generación, Subestaciones y bodegas por un monto de 70 mil dólares.

En el 2017 se procesaron 136 mil Kg de desechos sólidos entre cables y medidores de los proyectos CAF, BID, AFD y soterramiento, que fueron entregados en la bodega de Cumbayá para su disposición final, además de la gestión integral de 60 mil galones de slop de petróleo utilizados en los procesos de la EEQ.

Adopción canina

La EEQ promovió la campaña interna “Juntos Cambiamos Vidas, en la que se logró la adopción responsable de 9 perritos que se encontraban en las centrales de generación.



Cocina en Inducción

CUANDO USAS TU
COCINA DE
INDUCCIÓN **ayudas**
A CUIDAR EL
MEDIO AMBIENTE



81 mil
Medidores sustituidos

27 mil
Circuitos expresos

35 mil
Clientes (Incentivo tarifario)

3500 mil
Cocinas vendidas

EcuadorCambia



www.ecuadorcambia.com



1800-COCINA
2 6 2 - 4 6 2



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

Siempre junto a ti



MINISTERIO
DE ELECTRICIDAD Y
ENERGÍA RENOVABLE

Programa de Cocción Eficiente, PEC y calentamiento de agua con electricidad

Durante el año 2017, la EEQ ejecutó obras de reforzamiento de redes, acometidas y la sustitución de 81 mil medidores monofásicos por bifásicos; con estos trabajos, cerca de 80 mil los hogares quedaron listos para usar cocinas de inducción. Adicionalmente, se realizó la instalación de 27 mil circuitos internos.

En el 2017, se incorporaron más de 35 mil clientes para recibir el incentivo tarifario de hasta 80kW/h por el uso de la cocina de inducción, y de 20kW/h por calentamiento de agua con electricidad. Se vendieron alrededor de 5 mil cocinas de inducción en las agencias de la EEQ.

Comunicación Social

31 mil
Seguidores
Twitter 

16 mil
Seguidores
Facebook 

3 millones
Impacto de pantallas
en usuarios EEQ



Rendición
de **Cuentas**
2017 

 EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO
Siempre junto a ti

La comunicación social recorrió de manera transversal los procesos institucionales, fortaleció la relación entre la Empresa y sus públicos de interés e incrementó la eficacia en la difusión de la gestión institucional con campañas y productos comunicacionales, los impactos de esta gestión se aprecian en el posicionamiento de marca y la imagen positiva de la EEQ.

Durante 2017, se realizaron 5 campañas de comunicación, entre Twitter y Facebook se adhirieron más de 47 mil seguidores. En el Sistema de Información Digital con pantallas ubicadas en las Agencia de la EEQ se impactó a más de 3 millones de usuarios; en promedio 14 personas por agencia, cada 10 minutos, visibilizaron hasta 18 temas sobre la Gestión de la Empresa.

El relacionamiento con medios de comunicación, free media y producción de eventos realizados por la Empresa, generó un valor de oportunidad, por más de 100 mil dólares, esto significa que la Empresa ahorró en la gestión comunicacional realizada con estos mecanismos.

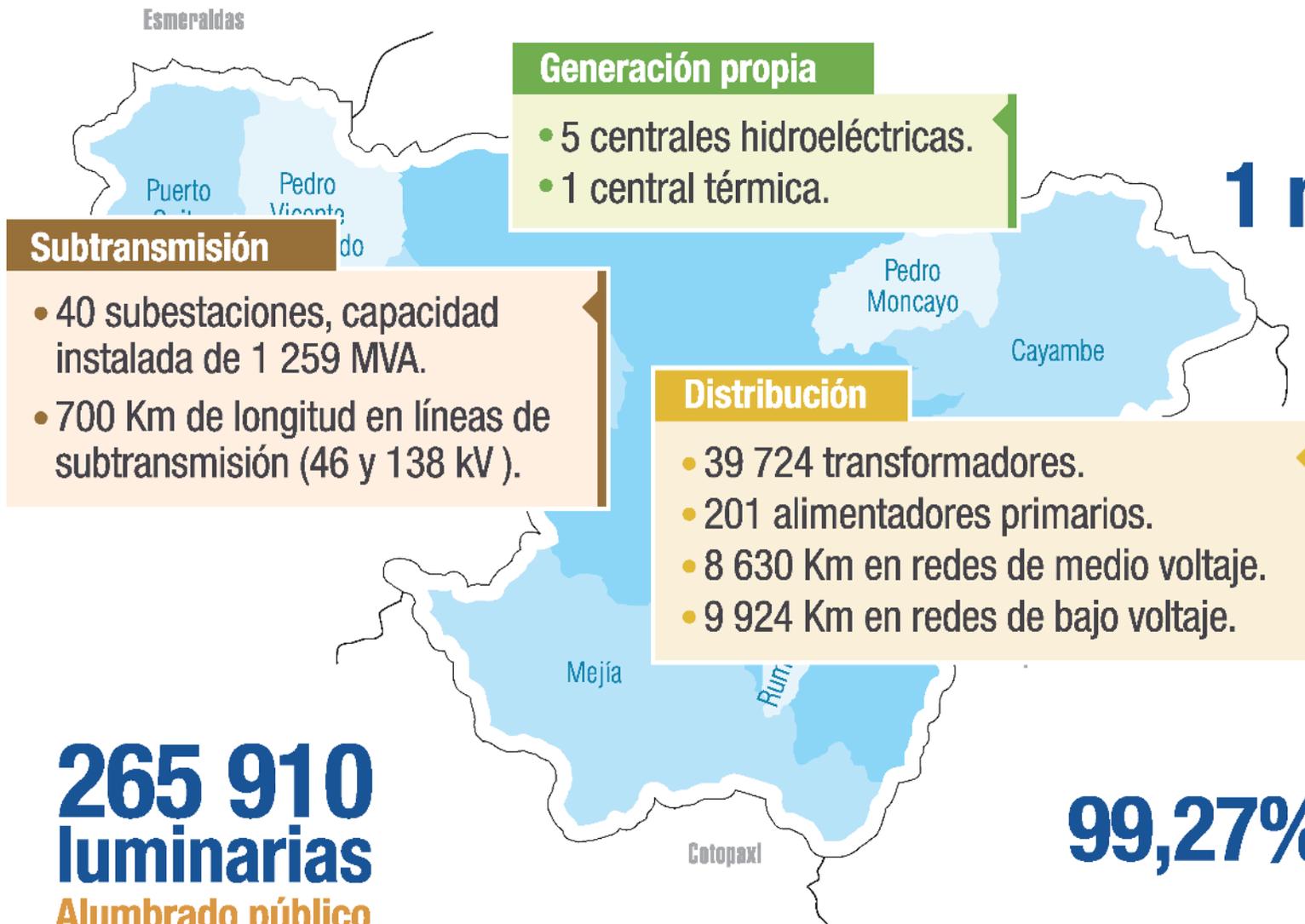
La EEQ en cifras

1 millón 148 mil
Clientes

99,71%
Cobertura

15 mil km²
Área de servicio

99,27% recaudación
Facturación anual



265 910
luminarias
Alumbrado público



Cifras y resultados relevantes

La gestión institucional y el compromiso de los 1661 colaboradores permitieron llegar a nuestros clientes con una mejor calidad de servicio, que se aprecia con los siguientes índices:

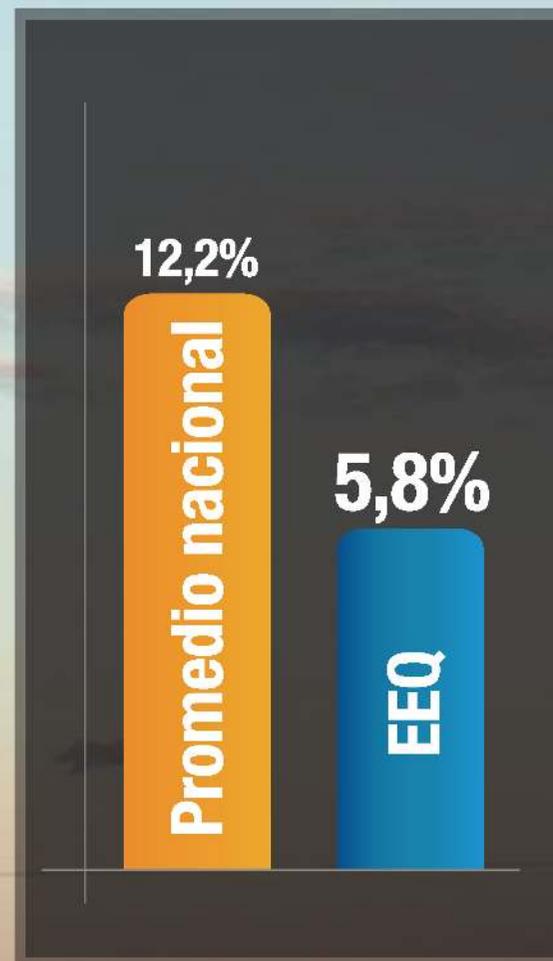
Índices Técnicos

- Las Pérdidas totales de energía fueron del 5,82%, ubicando a nuestra empresa como la segunda empresa de distribución más eficiente en la región.
- La Frecuencia Media de Interrupción (FMIk) que mide el número promedio de suspensiones del servicio eléctrico fue de 2,8 veces, se debe destacar que la meta establecida por el MEER para el 2017 fue de 3,7 veces.
- En el Tiempo Total de Interrupción (TTIK), es decir, el promedio de la duración acumulado en el año de suspensión del servicio, fue de 1,42 horas, mejor que la meta establecida de 2,4 horas.
- Respecto de la medición de la calidad del voltaje, de acuerdo con la regulación CONELEC 004-01 la EEQ alcanzó el 98,1% superando la meta del 95%.

Índices Comerciales

- Solo el 0,28% de las facturas emitidas a nuestros clientes debieron ser refacturadas, la meta establecida fue del 0,3%.
- En Recaudación llegamos al 99,27% lo que supera la meta del 98,2%.

Reducción de pérdidas de energía



Indicadores de gestión técnica y comercial

| INDICADOR | RESULTADOS |
|---|--|
| Frecuencia Media de Interrupción - FMIK | 2,8 Mejor que la meta 3,7 |
| Tiempo Total de Interrupción - TTIK | 1,4 Mejor que la meta 2,4 |
| Mediciones dentro del límite de voltaje | 98,1% Mejor que la meta 95% |
| Refacturaciones de facturas emitidas | 0,28% Mejor que la meta 0,3% |
| Recaudación | 99,27% Mejor que la meta 98,2% |
| Población electrificada | 3 067 274 |





ENCUESTA

COMISIÓN DE INTEGRACIÓN ENERGÉTICA REGIONAL

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



-  RESULTADO CIER
-  BENCHMARK AES-SV
-  EEQ-EC

72,6



Resultados de Satisfacción Cliente

Por la importancia que tiene medir la gestión de la Empresa con base en la percepción de sus clientes, la EEQ participa en la Encuesta que realiza, todos los años, la Comisión de Integración Energética Regional, CIER.

En la edición número 15, el índice de satisfacción del cliente de la Empresa Eléctrica Quito, la ubica sobre el promedio entre 59 empresas de Distribución y, de ellas 32 tienen más de 500 mil consumidores de 13 países de la Región, entre las empresas evaluadas constan CEMIG-BR, CODENSA-CO, ANDE-PY, UTE-UY, entre otras.



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

Siempre junto a ti