



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

Comunicación de Progreso 2011 – 2012

Pacto Mundial de la Organización de las
Naciones Unidas

DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO AL PACTO GLOBAL

La Empresa Eléctrica Quito da cuenta del compromiso, plasmado en su Misión, de brindar un servicio público de electricidad con calidad y eficiencia, a través de una gestión que se ha caracterizado por un mejoramiento sostenido, es así como a finales del 2012 los indicadores de calidad de servicio técnico, calidad de servicio comercial y pérdidas de energía, mostraron un mejor desempeño que los correspondientes al 2011 así como de las metas establecidas para cada uno de ellos por el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, organismo rector del sector eléctrico del país.

Esta Misión renovada y que se aprobó con el Plan Estratégico 2012-2015 en abril del 2012, incorpora además los principios de solidaridad y responsabilidad socio ambiental para contribuir al desarrollo del sector eléctrico y la construcción del Buen Vivir, con lo cual se consolida una Filosofía Corporativa que comporta un modelo de gestión tendiente de apuntalar valores, comportamientos y un accionar sostenible.

Considero a éste como un paso fundamental en el sendero que hemos adoptado, desde la firma del Pacto Global de las Naciones Unidas en el 2008, en procura de afianzar las responsabilidades internas con los Diez Principios de este Pacto e impulsar iniciativas en este marco de actuación.

Con esta segunda Comunicación del Progreso compartimos los avances logrados en el período 2011-2012 en el abordaje de los Principios del Pacto, y hacemos propicia la ocasión para invitar a nuestros trabajadores, clientes y demás grupos de interés, a sumar esfuerzos en torno a esta importante Iniciativa Global.



Ing. Iván Velástegui R.
GERENTE GENERAL
EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Identificación de la Organización

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO	
Dirección:	Av. 10 de Agosto y Bartolomé de Las Casas, Edf. Las Casas, Quito – Ecuador
Web:	www.eeq.com.ec
Gerente General:	Ing. Iván Velástegui Ramos
Sector:	Servicio Público de Electricidad

Breve Historia

Desde 1895, año en el que se funda “La Eléctrica”, hemos proporcionado electricidad a los habitantes de Quito y sus alrededores, primero como empresa independiente y en 1937 como anexa al Concejo Municipal, para en 1946 ser comprada por el Municipio de esta ciudad “La Eléctrica Quito”. Es desde 1955 que nace la Empresa Eléctrica Quito como Sociedad Anónima, hasta la promulgación, en octubre del 2009, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, año en el que empieza a operar con los requerimientos de empresa pública para todos sus aspectos, a excepción de los socios, en virtud a lo dispuesto en la Transitoria Segunda de dicha Ley.

Quiénes Somos

A la fecha contamos con más de 920.000 clientes, con un promedio de facturación mensual de USD 23.000.000 y una recaudación de 99,22%. Su nivel de cobertura es del 99,5% en un área de 14.971 km² que 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; Quijos y El Chaco en la provincia del Napo.

Cuenta con un capital Social de USD. 185.062.750, con una distribución de 63,89% Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, 26,81% Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 8,04% Consejo Provincial de Pichincha, 1,15% Industriales y comerciantes, y 0,11% Consejo Provincial del Napo.

Para la EEQ la calidad y eficiencia son condiciones fundamentales en el suministro del servicio público de electricidad; y para el 2013, asume nuevos retos que le permitirán potenciar sus propias capacidades y aportar, de manera dinámica a la política definida por el Gobierno Nacional para la distribución de energía eléctrica, articulando la innovación con el desarrollo científico y tecnológico previsto para el sector, cuyo objetivo es la mejora continua de la calidad y contribuir con el desarrollo sostenible.

Datos Relevantes:

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO AL 2012	
Cantidad de Empleados:	1.765
Clientes:	927.045
Cobertura:	99,46%
Generación Propia:	537 GWh, 5 Centrales de Generación Hidroeléctrica y 1 Térmica
Subtransmisión:	35 Subestaciones de distribución, 954 MVA
Distribución:	173 Circuitos primarios, 34.477 transformadores de distribución 2.196 MVA
Red Secundaria:	6.640 km
Alumbrado Público:	223.497 Luminarias
Medición:	928.151 Contadores de Energía
Facturación anual total, Incluye terceros	338,40 [Millones USD]

FILOSOFÍA CORPORATIVA

Definido en el Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Quito para el período 2012-2015, este documento rescata la decisión de fortalecer un modelo de sostenibilidad y responsabilidad socio-ambiental, en articulación con las políticas públicas orientadas al Buen Vivir.

Misión

Proveer a Quito y al área de concesión del servicio público de electricidad con calidad, eficiencia, solidaridad y responsabilidad socio ambiental, contribuyendo al desarrollo del sector eléctrico y la construcción del buen vivir

Visión

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.

Valores

Honestidad: Ser veraz en la rendición de cuentas y actos; Participar siempre en actividades lícitas; Ser sincero con uno mismo y con los demás; Actuar con transparencia

Lealtad: Obrar en beneficio de los intereses de la institución; Ser confiable; Cumplir los acuerdos; Mantener el compromiso con el cumplimiento de las actividades asignadas.

Respeto: Valorar los intereses y las necesidades de los demás; Aceptar y comprender a los demás; Ser tolerante con posiciones y opiniones diferentes Permitir la participación de todo el personal en las actividades de la Empresa.

Actitud de Servicio: Atender al cliente con calidez, calidad, eficiencia y empatía; Llegar al consumidor con servicios de energía en forma eficiente; Registrar y solucionar efectivamente quejas y reclamos; Tener iniciativa y ser creativo para solucionar requerimientos; Impulsar proyectos de mejora continua para calidad del servicio, Brindar al usuario criterios para el uso eficiente de energía.

Compromiso Institucional: Trabajar con orgullo; Identificarse y apropiarse de la Misión, Visión, Objetivos y Metas; Dar un valor agregado a cada actividad; Cumplir los compromisos adquiridos.

Responsabilidad Social y Ambiental: Cumplir con las leyes, institucionales y organismos de control; Cumplir los planes de manejo ambiental; Apoyar el desarrollo de un ambiente laboral favorable; Cumplir los acuerdo con los grupos actores.

Solidaridad: Colaborar en las actividades de los demás cuando estos lo requieran; Impulsar el trabajo y crecimiento de su equipo; Compartir los conocimientos; Ser equitativo en el trato a los trabajadores.

Fuente: Plan Estratégico 2012 – 2015
Aprobado por Directorio el 2012-04-18

ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL INFORME DE APLICACIÓN DE LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

El Informe se abordó señalando para cada principio los siguientes contenidos:

A) Sistemas

Tiene el objeto de dar a conocer los fundamentos que guían la gestión institucional, vinculándolos con la aplicación de cada Principio, y se refieren, básicamente, a:

- Las políticas, principios y compromisos que constan tanto en el Código de Buen Gobierno, como en el Plan Estratégico 2012 - 2015.
- El marco legal, a fin de contextualizar determinados aspectos operativos y de comportamiento.
- Los más importantes procedimientos e instructivos de los procesos institucionales, certificados con la ISO Calidad 9001:2008, que se encuentran instrumentados y en pleno funcionamiento.

B) Acciones

Considera las acciones desarrolladas y que han tenido mayor impacto frente al objetivo de instaurar los Principios del Pacto Mundial.

C) Resultados

Contiene los resultados más relevantes, debido principalmente, a su alineación con los indicadores que son pertinentes para cada principio, evidenciando avances sobre los compromisos adquiridos con el Pacto.

D) Compromisos

Refiere los proyectos más relevantes a desarrollar frente a cada uno de los Principios.

CONTENIDO

Principio 1:	pag 5
Principio 2:	pag 10
Principio 3:	pag 12
Principio 4:	pag 13
Principio 5:	pag 15
Principio 6:	pag 16
Principio 7:	pag 18
Principio 8:	pag 18
Principio 9:	pag 23
Principio 10:	pag 26

INFORME DE APLICACIÓN DE LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: *Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia*

Dentro de la EEQ

SISTEMAS

Código de Buen Gobierno

Principio: Cada uno de los trabajadores de la EEQ deberán observar irrestrictamente las normas de Seguridad Industrial.

Plan Estratégico 2012 – 2015

Política: Promover la investigación y el desarrollo y potenciar el Talento Humano

Promover la investigación y el desarrollo, impulsando la innovación tecnológica, mejorando el nivel y calidad de la capacitación, para incrementar el potencial del talento humano y una gestión fundamentada en los valores institucionales.

Política: Ajustar los Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo

Ajustar los Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo a la normativa vigente, de tal manera que sus trabajadores y funcionarios desarrollen sus labores en ambientes seguros y con riesgo cero; a través de la observancia obligatoria de la misma.

Procedimientos e Instructivos

Subproceso de Gestión de Seguridad Industrial

- 1 Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 1 Manual de Seguridad y Salud en el trabajo.
- 18 Procedimientos para: Identificación, evaluación y control de riesgos de accidentes y enfermedades laborales; Reporte, investigación y elaboración de informes de incidentes, accidentes y enfermedades laborales; Planificación y verificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo; Control y respuesta a emergencias en los centros de operación e instalaciones de la EEQ; Realización de simulacros para enfrentar emergencias en Centrales de Generación; Consignación de instalaciones eléctricas; Manejo de productos químicos, peligrosos y combustibles.
- 9 Instructivos para: Evaluación y valoración cuantitativa de riesgos de accidentes y enfermedades laborales; Evitar accidentes por el manejo de la electricidad; Operación de equipos eléctricos; Instalación y retiro de equipos de puesta a tierra y cortocircuitos en las redes; Mantener seguridad en zonas de trabajo; Señalización de productos químicos.

Subproceso de Gestión de Bienestar Social

- 1 Procedimiento para la Atención Integral de Salud.
- 4 Instructivos para: Diagnóstico y manejo de conductas de riesgo; Permisos médicos; Provisión y manejo de botiquines.

ACCIONES

- Elaboración y actualización de documentos en temas de seguridad industrial y bienestar social, dentro de los más relevantes se encuentran los siguientes:
 - Procedimiento para la Atención Integral de Salud GTH-BS-P001
 - Procedimiento de verificación del sistema en seguridad y salud en el trabajo GTH-SI-P009.
 - Procedimiento para la planificación de la seguridad y salud en el trabajo GTH-SI-P010.
 - Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa Eléctrica Quito.
 - Procedimiento para reporte, investigación y elaboración de informes de incidentes, accidentes y enfermedades laborales GTH-SI-P006.
- Aprobación por parte del Ministerio de Relaciones Laborales, del Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la EEQ 2012-2014.
- Evaluación y verificación para el control del cumplimiento de la normativa y regulaciones relativas a la prevención de riesgos laborales aplicables a las Empresas sujetas al régimen de Seguro General de Riesgos del Trabajo, por parte de la Subdirección Provincial de Riesgos del Trabajo IESS.
- Aprobación y registro por parte del Ministerio de Relaciones Laborales, del Comité Central y 12 Subcomités paritarios de Seguridad y Salud conformados por 6 personas cada uno.
- Levantamiento e identificación de los factores de riesgo en los respectivos centros de trabajo por parte de los Subcomités.
- Ejecución del plan de análisis de riesgos en los trabajos programados para el personal operativo.
- Capacitación al personal y a los integrantes del Comité y Subcomités de seguridad industrial.
- Publicación y difusión del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa Eléctrica Quito a los trabajadores de la Empresa, contratistas y constructores.

RESULTADOS

Con relación a los compromisos institucionales de lograr cero accidentes, y reducir el ausentismo por problemas de salud, se han logrado los siguientes avances:

- Accidentes de Trabajo.

TIPO	AÑO 2011	AÑO 2012	OBSERVACIÓN
ACCIDENTES GRAVES	1	0	Resolución C.D. 390 de la Dirección General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, accidentes graves son los que superan las 300 jornadas de trabajo o días de trabajo perdidos a causa de lesiones
ACCIDENTES NO GRAVES	18	14	

- Ausentismo por Problemas de Salud.

PERMISOS MÉDICOS	AÑO 2011	AÑO 2012
Servicio Médico EEQ	550	523
IESS y Particulares	1.321	756
TOTAL	1.871	1.279

- Medicina Preventiva
En el 2012 se realizaron 1.679 chequeos de medicina preventiva cubriendo el 100% de personal de la Empresa a esa fecha.
- Los siguientes datos muestran la atención en dispensarios médicos de la Empresa, tanto a personal propio como a familiares y jubilados.

PERSONAS ATENDIDAS	AÑO 2011	AÑO 2012	
PERSONAL EEQ	5.997	5.053	La EEQ cuenta con Dispensarios Médicos Anexos al IESS y cumple con las normas del Seguro General de Salud Individual y Familiar señaladas mediante el "Convenio de Establecimiento, Funcionamiento y Control" firmado en el año 2000.
JUBILADOS EEQ	270	277	
FAMILIARES PERSONAL EEQ	998	1018	
TOTAL	7.265	6.348	

- La evaluación realizada por la Subdirección Provincial de Riesgos del Trabajo IESS en 2011, muestra una eficacia de 100% para el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la EEQ, con mejor desempeño respecto al 83,25% del 2010.
- Cumplimiento del plan de análisis de riesgos 100%.
- Crecimiento sostenido de la capacitación en temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo:

EVENTO	ASISTENTES			HORAS CAPACITACIÓN		
	2009 y 2010	2011	2012	2009 y 2010	2011	2012
Diálogo permanente de seguridad	1.152	1.451	1.820	11.448	9.431	14.560

- Formación de 12 bomberos industriales con certificación NFPA "National Fire Protection Association".
- Entrega al 100% de trabajadores, contratistas y constructores del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa Eléctrica Quito.

COMPROMISOS
Proyectos a Desarrollar

- Incrementar el índice proactivo del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo enfocado a establecer acciones preventivas que permitan evitar accidentes.
- Reducir el ausentismo por problemas de salud.
- Cumplir con la programación de Medicina Preventiva para todo el personal así como la planificación y aplicación de las correspondientes vacunas según los grupos de riesgo previamente establecidos.
- Reducir los índices reactivos: frecuencia, gravedad y tasa de riesgos relacionados a accidentes.
- Cumplir con el Plan Operativo Anual de Seguridad Industrial.

En la Comunidad
SISTEMAS
Código de Buen Gobierno
Compromiso: Nuestros Clientes

Los clientes son la razón de ser de nuestro negocio. EEQ es una Empresa orientada al cliente que busca día a día satisfacerlo de manera integral, a través de una comprensión profunda y permanente de sus necesidades y expectativas. Les suministra información oportuna, veraz y clara sobre sus productos y servicios y vela por la calidad de los mismos.

Se busca la efectividad de la Organización para conocer, interpretar, determinar y servir integralmente a los clientes. El trabajo de cada día está centrado en entregar productos y servicios que sean altamente valorados por ellos.

Compromiso: La Sociedad

El objeto social de EEQ conlleva responsabilidades específicas con la sociedad en sus diferentes formas organizativas y expresiones culturales a nivel local, regional y nacional. Como prestadores de un servicio público esencial para la vida digna de la población, la Organización asume como criterio de responsabilidad social la contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos y el desarrollo del País, a través de la prestación efectiva, rentable y sostenible de todos sus servicios.

Plan Estratégico 2012 – 2015

Política: Proporcionar un servicio eléctrico óptimo y orientado al buen vivir

Cumplir con la dotación del servicio eléctrico en las mejores condiciones de eficiencia, continuidad y calidad, sustentada en una gestión orientada al buen vivir y a la sostenibilidad institucional.

Valores y Comportamientos: Actitud de Servicio

Atender al cliente con calidez, calidad, eficiencia y empatía; Llegar al consumidor con servicios de energía en forma eficiente; Registrar y solucionar efectivamente quejas y reclamos; Tener iniciativa y ser creativo para solucionar requerimientos; Impulsar proyectos de mejora continua para calidad del servicio; Brindar al usuario criterios para el uso eficiente de energía.

Normas Procedimientos e instructivos

- Normas para Sistemas de Distribución de la EEQ, Parte A, contienen la Guía para diseño, que establece, entre otros aspectos, las distancias de seguridad. Estas se cumplen estrictamente para la construcción de todas las redes que se integran al sistema de distribución.
- Procedimientos para: Atención al cliente; Control de calidad de producto y pérdidas técnicas; Reclamos de artefactos y/o equipos dañados.
- Instructivos orientados a: Cálculo de índices de calidad; Mediciones de voltaje, Remodelación del sistema de distribución.

ACCIONES

- Control permanente de los indicadores de gestión técnica con la finalidad de aplicar medidas que permitan mejorarlos como: ejecución de mantenimientos predictivos mediante estudios de termografía; mejora y remodelación de primarios; instalación de redes preensambladas y normalización de acometidas para microproyectos; mantenimiento de redes de medio voltaje y mantenimiento de alimentadores.
- Ejecución y cumplimiento del Plan de Expansión que dentro de sus objetivos principales constan: la resolución inmediata de deficiencias operativas; atención de carga eléctrica sin restricciones a los clientes y crecimiento del mercado en los próximos 10 años; garantizar la seguridad y confiabilidad del sistema eléctrico.
- Ejecución planificada y oportuna de trabajos de reubicación, cuando por acercamiento de las viviendas a las redes ya construidas, existe un riesgo vinculado con la seguridad de los ciudadanos.
- Desarrollo de campañas para la Prevención de Riesgos por Cercanía a Redes.
- Ejecución, conjuntamente con el Municipio de Quito, del soterramiento de cables de acuerdo a las prioridades establecidas para el trienio 2011 – 2013.
- Implementación de notificaciones vía SMS de las desconexiones programadas por la Empresa, a fin de reducir las consecuencias negativas relacionadas con la falta de energía eléctrica.
- Participación ante otras 76 empresas nacionales en el “IV Reconocimiento General Rumiñahui a las Buenas Prácticas de Responsabilidad y Sostenibilidad Corporativa” que impulsa el Gobierno de la Provincia de Pichincha, y que constituye una gran oportunidad para evaluar el progreso conseguido en este ámbito de gestión.

RESULTADOS

- Los indicadores de Calidad de Servicio Técnico, revelan que tanto la frecuencia media como el tiempo total de interrupción demuestran un mejor desempeño a las metas establecidas por el Organismo Rector del Sector Eléctrico.

INDICADORES	2011	2012	META AL 2012
Frecuencia media de interrupción (FMIK)	11,9	5,8	7,01
Tiempo total de interrupción (TTIK)	8,9 horas	6,1 horas	6,24 horas

- Responsabilidad por daños causados en equipos y artefactos eléctricos.

INDICADORES	2011	2012
Reclamos por daños causados en equipos y/o artefactos eléctricos	1.279	1.211
Reclamos resueltos como favorables para el cliente	1.024	898

- Accidentes de particulares.

INDICADORES	2011	2012
Accidentes de particulares por electrocución	24	23

- Resultados de satisfacción del cliente residencial, obtenidos en las encuestas de la Comisión de Integración Energética Regional – CIER.

ÍNDICES EN LAS ÁREAS Y ATRIBUTOS DE CALIDAD PERCIBIDA	2011	2012
ÁREA: SUMINISTRO DE ENERGÍA	73,4%	71,9%
Suministro de energía sin interrupción, o sea, que no falte energía	82,9%	80,0%
Suministro de energía sin variación de voltaje	72,5%	70,6%
Agilidad en la reanudación del servicio, cuando falta	64,7%	65,3%
ÁREA: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	46,9%	52,8%
Orientaciones para el uso eficiente de la energía, para que no se derroche	59,5%	63,6%
Orientaciones sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica	55,5%	62,8%
Aclaración (información) sobre sus derechos y deberes como consumidor de energía eléctrica	39,0%	48,6%
ÁREA: ATENCIÓN AL CLIENTE	53,5%	75,7%
Calidad de la atención, en cuanto a cortesía, respeto y amabilidad con el cliente	61,6%	81,4%
Solución definitiva de los problemas, o sea, resolver el problema de una vez	34,2%	71,2%
Cumplimiento de los plazos solicitados por la empresa de energía para resolver las solicitudes	29,4%	70,0%
ÁREA: IMAGEN DE LA EMPRESA	59,6%	73,5%
Ser una empresa humana, que respeta los derechos de los clientes	71,5%	80,3%
Ser una empresa justa, correcta con sus clientes, que si comete errores los corregirá	64,9%	73,8%
Ser una empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad	70,2%	78,3%
Ser una empresa que brinda la misma atención a todos los clientes	59,2%	81,1%
Ser una empresa flexible, que está dispuesta a negociar con sus clientes	50,5%	71,0%
ÁREA: RESPONSABILIDAD SOCIAL	56,3%	70,4%
Empresa que se ocupa de la prevención de accidentes con la red eléctrica y seguridad de la población	63,7%	73,8%
Empresa que invierte para llevar energía eléctrica a zonas/regiones no atendidas	67,8%	77,4%
Empresa que contribuye para el desarrollo económico de su ciudad	68,2%	74,7%

- Campañas para la Prevención de Riesgos por Cercanía a Redes
 - **2011:** Emisión de 40 boletines de prensa difundidos en 125 medios de comunicación social y 40 publicados en la página web de la Empresa.

- **2012:** Emisión de 86 boletines de prensa difundidos en 125 medios de comunicación social, 86 publicados en la página web y 21 en la Intranet de la EEQ.
 - Spots de televisión y cuñas radiales sobre la “Campaña Riesgos por la Cercanía a redes Eléctricas”.
 - Entrega de 30.000 ejemplares de la Historieta ilustrada “Supervatio” para prevención de riesgos de electrocución por la cercanía a las redes eléctricas y crear conciencia para evitar accidentes.
- Reconocimiento General Rumiñahui, febrero 2012.
Luego de un riguroso proceso de evaluación y auditoría, la Empresa Eléctrica Quito fue galardonada, con el merecimiento de honor por obtener la mayor puntuación en la categoría *BUENAS PRÁCTICAS EN ASUNTOS CONSUMIDORES*.

COMPROMISOS

Proyectos a Desarrollar

- Incrementar la satisfacción de los consumidores.
- Mantener a la baja la duración y frecuencia de interrupciones.
- Disminuir daños a clientes por causas atribuibles a la empresa.
- Reducir accidentes externos en la red eléctrica.
- Cumplir con Plan Operativo Anual en temas de Seguridad Industrial y Bienestar Social

DERECHOS HUMANOS

Principio 2: *Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos*

SISTEMAS

Código de Buen Gobierno

Principio: La Empresa Eléctrica Quito cumple con su objeto social y su compromiso de brindar igualdad de oportunidades a sus trabajadores, contratistas, clientes, proveedores, y personas en general independientemente de su sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole.

Plan Estratégico 2012 – 2015

Política: Observar principios de los derechos humanos

Fomentar la relación con los Grupos Actores, con respeto a los derechos humanos, libertades y la no discriminación por motivos de raza, género, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, condiciones socio económicas, inclinaciones políticas o ideológicas.

Procedimientos e Instructivos

- 1 Procedimiento para administrar contratos de adquisición de bienes-GR.CM.P002, alineado a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- 1 Instructivo de calificación técnica de proveedores de servicio del proceso de distribución-DD.DID.722.IN.14.

ACCIONES

- Actualización de procedimientos e instructivos.
- Ejecución del programa FERUM, Fondo de Electrificación Rural y Urbano Marginal, en concordancia con el Plan Maestro de Electrificación, con el objeto de incrementar la cobertura del servicio eléctrico, coadyuvando a disminuir la migración por la falta de energía eléctrica.
- Dentro de los procesos de Licenciamiento Ambiental de proyectos nuevos, se cumple con el proceso de participación ciudadana en función del Sistema Único de Manejo Ambiental, Legislación Ambiental, y Reglamento de Participación Social, en los cuales, la población del área de influencia, es involucrada en la socialización de los Estudios de Impacto Ambiental EIA y las características constructivas y de operación de los Proyectos.

RESULTADOS

- **CONTRATACIÓN**
El 100% de los contratos cumplen con la normativa legal vigente, los pliegos de concursos y términos, establecen obligaciones sobre remuneraciones al personal con la finalidad de que no sean inferiores a los mínimos legales vigentes y sin otros descuentos que los establecidos en la ley.
- **FERUM**

	FERUM 2011	FERUM- EMPRESA 2012	FERUM-FISCAL 2012
Proyectos en Ejecución	-	5	5
Proyectos Construidos y Energizados	48	52	8
Viviendas Atendidas	608	1.157	210
Viviendas Previstas por Atender	-	128	457
Contratistas Asignados*	22	13	2

*La asignación de contratistas, se llevó a cabo mediante procesos de contratación pública.

COMPROMISOS
Proyectos a Desarrollar

- Incrementar la eficiencia en los sistemas de compras, reduciendo tiempos que no agregan valor, a fin de cumplir con los compromisos referentes a tiempos establecidos en los contratos para no afectar a clientes y colaboradores.
- Construir 52 proyectos FERUM que tienen previsto atender a 952 viviendas sin servicio y mejorar el servicio a 193 viviendas más.
- Cumplir con el Plan de Expansión 2011- 2021 respecto a infraestructura necesaria e incrementar niveles de cobertura.

DERECHOS LABORALES

Principio 3: *Las Empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva*

SISTEMAS
Código de Buen Gobierno

Principio: La Empresa tiene suscrito un contrato colectivo con el Comité de Empresa de los Trabajadores en los que se establece el régimen remunerativo y de beneficios sociales para los trabajadores amparados por dicho contrato colectivo.

Plan Estratégico 2012 – 2015

Política: Observar principios de los derechos humanos

Fomentar la relación con los Grupos de Actores, con respeto a los derechos humanos, libertades y la no-discriminación por motivos de raza, género, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, condiciones socioeconómicas, inclinaciones políticas o ideológicas.

ACCIONES

- Clasificación a todos los trabajadores de la Empresa en Obreros y Servidores, de acuerdo a la Ley Orgánica de Empresas Públicas, a las leyes que regulan la administración pública y a la Codificación del Código del Trabajo.
- Apoyo logístico y físico para el funcionamiento de diferentes organizaciones propias de los trabajadores de la EEQ.
- Negociación y firma del Contrato Colectivo de Trabajo 2012 – 2013.

RESULTADOS

- Partíipes en distintas organizaciones de trabajadores de la Empresa Eléctrica Quito:

COMITÉ / ASOCIACIONES	2011	2012
Comité de Empresa	1.210	1.272
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal	1.239	1.276
Club Deportivo	930	897
Centro de Auxilios de Choferes y Mecánicos Profesionales de la EEQ	80	80
Asociación de Ingenieros	56	56
Asociación de Profesionales y Técnicos de la EEQ	37	37
Asociación de Jubilados	655	654

- El Contrato Colectivo de Trabajo 2012 – 2013, ampara a 853 obreros y bajo un principio de equidad, ciertos alcances se hicieron extensivos a todo el personal de la EEQ.

COMPROMISOS
Proyectos a Desarrollar

- Apoyar y facilitar el normal desenvolvimiento de las diferentes organizaciones de trabajadores.
- Negociar el Contrato Colectivo 2014 – 2015.

DERECHOS LABORALES

Principio 4: *Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción*

SISTEMAS**Código de Buen Gobierno**

Principio: Reconocer y cumplir con la responsabilidad social que tiene con sus trabajadores y con los usuarios que utilizan su servicio en su área de concesión.

Compromiso: Nuestros Colaboradores

El actor central de la gestión empresarial es el recurso humano, razón por la cual, EEQ propicia, crea espacios y oportunidades para contribuir al desarrollo integral de sus trabajadores en los aspectos humano, laboral y social que le posibiliten un mejor nivel de calidad de vida y contar así con un talento humano calificado y comprometido con la gestión empresarial, buscando el Desarrollo Integral Compartido: Hombre – Organización.

Plan Estratégico 2012 – 2015

Política: Promover la investigación y el desarrollo y potenciar el talento humano

Promover la investigación y el desarrollo, impulsando la innovación tecnológica, mejorando el nivel y calidad de la capacitación, para incrementar el potencial del talento humano y una gestión fundamentada en los valores institucionales

Procedimientos e Instructivo

- 6 Instructivos para horarios y turnos de trabajo, novedades de asistencia, concesión de permisos, vacaciones, pago de sobretiempos y reclamos en nómina.
- 1 Reglamento de Viáticos.

ACCIONES

- Mejoras en los sistemas informáticos referentes a talento humano como justificaciones de asistencias, permisos y viáticos.
- Control en la aprobación de tiempos complementarios y suplementarios con la finalidad de no exceder tiempos de trabajo de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo y dando cumplimiento a los horarios de trabajo establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo.
- Aplicación de compensaciones por comisiones de prestación de servicio y viáticos de acuerdo lo establecidos en los Instructivos y Reglamentos.
- Determinación de horarios de trabajo en el call center, grupos operativos y de atención a la comunidad.

RESULTADOS

- Se concedieron 1.675 permisos en el 2011 y 1.718 en el 2012 por diferentes conceptos.

COMPROMISOS**Proyectos a Desarrollar**

- Cubrir vacantes
- Automatizar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

DERECHOS LABORALES

Principio 5: *Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil*

SISTEMAS

Código de Buen Gobierno

Selección – Metodología: Los procedimientos para la selección del personal de la Empresa, cumplen con una estricta metodología cuyas etapas garantizan la selección del mejor candidato mediante procesos de reclutamiento, selección, vinculación y adaptación, exigiendo en todo momento se cumplan con los requisitos establecidos para cada cargo; observando en todo momento con la normativa vigente en el Ecuador para este caso.

Plan Estratégico 2012 – 2015

Política: Generar valor institucional y de responsabilidad social empresarial

Generar valor y resultados que permitan a la EEQ crecer como institución, mantener prácticas orientadas al servicio y en el marco de una actuación responsable en los campos ético, legal, económico, social y ambiental

Procedimientos e Instructivos

Dentro del Subproceso de Gestión del Recurso Humano, la Empresa Eléctrica Quito, cuenta con:

- 3 Manuales para: Procedimiento de Recursos Humanos; Diseño de perfiles; Clasificación de puestos
- 3 Procedimientos para: Clasificación de puestos; Levantamiento de perfiles del puesto; Selección de personal, en los que se considera la mayoría de edad como uno de los requisitos de los puestos.
- 1 Instructivo para contratación de personal.

Políticas en:

- Pliegos y términos utilizados en los contratos con terceros, establecen las obligaciones para dar cumplimiento a normativas de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo sobre menores y adolescentes.
- Convenios interinstitucionales para la erradicación del trabajo infantil.

ACCIONES

- Se continúa formando parte de la “RED DE EMPRESAS POR UN ECUADOR LIBRE DE TRABAJO INFANTIL”, compromiso asumido con el Ministerio de Relaciones Laborales, a través de la firma de una Carta Compromiso, cuyo objetivo principal es proporcionar un trabajo digno a los jóvenes, trabajadores, padres y cuidadores para evitar el trabajo infantil, además de reforzar esfuerzos a la comunidad y al gobierno para proteger y satisfacer los derechos de los niños.
- Actualización y cumplimiento estricto a lo establecido en el Procedimiento de Selección de Personal.

RESULTADOS

Distribución de trabajadores por edades:

El siguiente cuadro muestra la distribución de trabajadores por edades, lo que evidencia que no existen trabajadores menores de 18 años.

EDAD EN AÑOS	CANTIDAD 2011	CANTIDAD 2012
18 – 19	1	2
19 – 30	281	391
31 – 40	412	431
41 – 50	434	437
51 – 60	489	457
61 – 70	81	43
MAS DE 70	9	4
TOTAL	1.707	1.765

- Los proveedores y contratistas cumplen con las cláusulas contractuales y ninguno tiene personal menor de edad laborando.

COMPROMISOS
Proyectos a Desarrollar

- Institucionalizar la Política “Cero Tolerancia al Trabajo Infantil”
- Formar veedores para dar seguimiento a la aplicación de esta Política en los grupos de interés: Colaboradores y Contratistas.
- Continuar apoyando y formando parte de la “*RED DE EMPRESAS POR UN ECUADOR LIBRE DE TRABAJO INFANTIL*”.
- Buscar nuevas alternativas de apoyo interinstitucional, en las que como empresa, se apoye la erradicación del trabajo infantil.
- Verificar que nuestros contratistas y proveedores cumplan con la legislación laboral vigente, orientada a la eliminación del trabajo infantil.

DERECHOS LABORALES

Principio 6: *Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*

SISTEMAS
Código de Buen Gobierno

Principio: La Empresa Eléctrica Quito, en cumplimiento con su objeto social, está comprometida a brindar igualdad de oportunidades a sus trabajadores, contratistas, clientes, proveedores, y personas en general independientemente de su sexo, etnia, color, origen social, idioma; religión, filiación política, posición económica, orientación sexual; estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole.

Plan Estratégico 2012 – 2015

Política: Contribuir al desarrollo sustentable de la comunidad con una nueva gestión inclusiva

Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad, promoviendo una relación inclusiva, solidaria y participativa.

Política: Observar principios de los derechos humanos

Fomentar la relación con los Grupos Actores, con respeto a los derechos humanos, libertades y la no discriminación por motivos de raza, género, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, condiciones socio económicas, inclinaciones políticas o ideológicas.

Valores y Comportamientos: Respeto

Valorar los intereses y las necesidades de los demás; Aceptar y comprender a los demás; Ser tolerante con posiciones y opiniones diferentes Permitir la participación de todo el personal en las actividades de la Empresa.

Responsabilidad Social y Ambiental: Apoyar el desarrollo de un ambiente laboral favorable para toda la organización.

Instructivos y Procedimientos

- 1 Reglamento de Escalafón
- 5 Manuales orientados a la Selección de personal por competencias, capacitación y desarrollo de personal por competencias, clasificación de puestos, evaluación del desempeño, diseño de perfiles y normas de competencia laboral de los puestos, y valoración de puestos.
- Procedimientos orientados a clasificación de puestos, levantamiento de perfiles, evaluación del desempeño por competencias, para capacitación, valoración de puestos, remuneración, escalafón y desarrollo profesional, y creación de puestos.

ACCIONES

- Cobertura de vacantes aplicando los procesos de selección de personal, según se estipula en la Norma Técnica de Selección de Personal a través de concursos públicos de mérito y oposición.
- Contratación de trabajadores temporales.
- Inclusión de personal con capacidades especiales en el 2011 y 2012.

RESULTADOS

- El siguiente cuadro evidencia un mejor abordaje en términos de cursos mayor cantidad de participantes.

CAPACITACIÓN	2011	2012
Cursos Realizados	272	308
Participantes	8.786	9.903

- La cantidad de empleados con capacidades especiales que se incorporaron a la Empresa en estos últimos dos años, muestra un incremento significativo respecto a años anteriores, en el 2009 fue de 0,76% y en el 2010 de 0,86%.

Porcentaje de Empleados con Capacidades Especiales	2011	2012
	2,83%	3,23%

- El 18,52% que corresponde a 327 trabajadores en el 2012, corresponde a personal femenino.
- 9 cargos directivos ocupados por mujeres en el 2012, de un total de 47.
- Se concedieron 7 permisos en el 2011 y 10 en el 2012 por concepto de maternidad.
- La cantidad promedio de postulantes para cubrir vacantes en el 2011 fue de 24,56, mientras que en el 2012 fue de 72,2.

- **Reconocimiento General Rumiñahui**

En el 2012, la Empresa Eléctrica Quito fue reconocida y con el merecimiento de honor por obtener la mayor puntuación en la categoría *BUENAS PRÁCTICAS LABORALES* en la *IV edición de este Reconocimiento*.

COMPROMISOS

Proyectos a Desarrollar

- Ejecutar planes de capacitación en aspectos técnicos y motivacionales a fin de incrementar el desarrollo del talento humano.
- Actualizar la línea de base para la elaboración de un estudio para el mejoramiento de ambiente laboral.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

SISTEMAS

Código de Buen Gobierno

Compromiso: Nuestro objeto social conlleva responsabilidades específicas con la sociedad en sus diferentes formas organizativas y expresiones culturales a nivel local, regional y nacional. Como prestadores de un servicio público esencial para la vida digna de la población, la Organización asume como criterio de responsabilidad social la contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos y el desarrollo del País, a través de la prestación efectiva, rentable y sostenible de todos sus servicios.

Plan Estratégico 2012 – 2015

Política: Utilizar correctamente los recursos y gestionar emisiones, vertidos y desechos

Utilizar correctamente los recursos hídricos e insumos relacionados con el giro de negocio y gestionar las emisiones, vertidos y desechos que se derivan de la actividad empresarial.

Valores y Comportamientos: Responsabilidad Social y Ambiental

Cumplir con las leyes, institucionales y organismos de control; Cumplir los planes de manejo ambiental; Apoyar el desarrollo de un ambiente laboral favorable; Cumplir los acuerdos con los grupos actores.

ACCIONES

Estudio de Impacto Ambiental

- Elaboración del Estudio de Impacto Ambiental de la Línea de Transmisión a 138 kV Subestación El Quinche, mediante la contratación de una consultoría.
- Audiencia de Difusión Pública del Proyecto Hidroeléctrico El Batán de 3,3 MW, como paso previo para obtención de Licencia Ambiental.
- Contratación Pública de la Consultora Ambiental para la elaboración del Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto Hidroeléctrico El Troje de 1,2 MW.

Planes de Manejo Ambiental

Los Planes de Manejo Ambiental 2011 y 2012, declarada ante la Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y CONELEC, abordan principalmente subprocesos relacionados con: 1) Prevención y reducción de contaminación; 2) Manejo de desechos sólidos no domésticos; 3) Contingencias y atención a emergencias ambientales; 4) Monitoreos trimestrales de emisiones al aire, agua y ruido en las Centrales de Generación; 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.

Programa de Uso Responsable de la Energía Eléctrica (PUREE)

Charlas para fomentar el uso responsable de energía eléctrica con actitudes y prácticas amigables con el ambiente y socialmente responsables dirigidas a estudiantes de escuelas y colegio, funcionarios y trabajadores de empresas públicas y privadas, así como público en general en ferias y eventos de concentración masiva.

Programa 3R´s (Reducir, Reutilizar y Reciclar)

Considera la modificación de hábitos de consumo de electricidad, agua, papel, plásticos y pilas, y la disposición de “Puntos Limpios” para la recolección de estos tres últimos desechos, los cuales son continuamente monitoreados por los 45 gestores ambientales internos, quienes en las diferentes dependencias de la EEQ desarrollan actividades de apoyo permanente en este ámbito.

Programa de Forestación “EEQ Siembra un Árbol, Construye Vida 2012”

Siembra de plántulas de especies nativas en la zona de amortiguamiento de la Reserva Ecológica Antisana, a objeto de ayudar al cuidado y protección de las partes altas de la Cuenca de los ríos Pita y San Pedro, que abastecen de agua a nuestras Centrales de Generación Hidroeléctricas.

Gestión de Residuos

- El material contaminado, aceites usados, y residuos provenientes de la combustión del crudo reducido, se entrega a un Gestor Ambiental tecnificado y calificado, quien es el responsable de su transporte y disposición final.
- Se entregan residuos provenientes del mantenimiento de áreas verdes a una gestora artesanal de residuos orgánicos para la elaboración de compost.

RESULTADOS

Estudios de Impacto Ambiental

- Aprobación en el 2012 por parte del CONELEC del Estudio de Impacto Ambiental de la Línea de Transmisión a 138 kV Subestación El Quinche, registrado ante el Ministerio del Ambiente.
- Se generaron “Fichas de Seguimiento y Evaluación Ambiental” para cada uno de los 52 proyectos FERUM – BID y se elaboró su respectivo Plan de Manejo Ambiental para este programa.

Licencias de Aprovechamiento Especial Forestal

Se obtuvieron Licencias de Aprovechamiento Especial Forestal para la Línea de Subtransmisión 69 kV Santo Domingo – Los Bancos, Línea de Transmisión 138 kV Tablón – El Inga y ampliación de la Subestación Pomasqui.

Planes de Manejo Ambiental (PMA)

- Aprobación por parte del CONELEC a los Planes de Manejo Ambiental 2011 evaluados en Auditoría Ambiental Interna.
- Se encuentra en proceso de revisión por parte del CONELEC, la Auditoría Ambiental Interna realizada a los Planes de Manejo Ambiental 2012 a las Centrales de Generación con un promedio de cumplimiento del 99,13%.
- En las Centrales Hidroeléctricas Guangopolo, Cumbayá, Nayón, Los Chillos y Paschocha, los parámetros considerados para el monitoreo de agua y ruido se encuentran dentro de lo permitido por la legislación ambiental.
- En la Central Termoeléctrica Gualberto Hernández se redujo la emisión Monóxido de carbono de 219 mg/Nm³ en el 2011 a 204, 2 mg/Nm³ en el 2012, siendo lo permitido 500 mg/Nm³.

Programa de Uso Responsable de Energía Eléctrica (PUREE)

Se superó en 29% la meta planteada para el 2012 que fue llegar a 60.000 personas, el programa fue ejecutado en el área de concesión de la EEQ y Corporación Nacional de Electricidad CNEL Regional Sucumbíos, con un importante apoyo comunicacional.

GRUPO DE INTERÉS	PERSONAS CAPACITADAS		HORAS DE CAPACITACIÓN	
	2011	2012	2011	2012
Estudiantes Colegios	36.659	28.629	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	49.114	81.942	63.547	77.278

COMUNICACIÓN SOCIAL	2011	2012
Boletines de Prensa ¹	20	34
Boletines publicados en la Página Web	20	34
Boletines publicados en la Intranet de la EEQ	-	8
Audiovisual ²	1	1
Material ³ "Uso Responsable de Electricidad"	5.000	23.200 ³

¹ Distribuidos en 125 medios de comunicación
² Difundidos en pantallas de cine, centros comerciales, locales comerciales e instituciones financieras
³ Cuadernillos y cajas de pinturas y crayones denominados "Uso Responsable de la Electricidad"

En el "IV Reconocimiento General Rumiñahui" la EEQ obtuvo para este proyecto, el reconocimiento *S2M A LA SOSTENIBILIDAD, MEDICIÓN Y MEDIACIÓN DE PROYECTOS PÚBLICO-PRIVADOS* que se entregó por primera vez, a las Empresas que demuestran que sus proyectos están alineados a una estrategia institucional e involucran a sus partes interesadas en las correspondientes etapas de planificación, ejecución y evaluación.

Programa 3R´s

Los resultados de este programa han hecho a la EEQ, merecedora del "RECONOCIMIENTO ECUATORIANO AMBIENTAL PUNTO VERDE" a las Buenas Prácticas Ambientales al edificio matriz, constituyéndose en la primera Empresa Pública en recibir este Reconocimiento otorgado por el Ministerio del Ambiente y que tiene una vigencia de dos años, ya que se acogió voluntariamente al Acuerdo Ministerial 131 y que expide las Políticas Generales para Promover las Buenas Prácticas Ambientales en Entidades del Sector Público.

INSUMOS	UNIDAD	AUTOCONSUMOS		% AHORRO
		2011	2012	
Energía Eléctrica	kWh	1.679.250	1.750.144	-4,22*
Agua Potable	m ³	72.054	57.892	19,65
Papel Bond	kg	66.516	73.513	-10,51*
Gasolina Transporte	Gls	129.943	77.623	40,26
Diesel Transporte	Gls	117.586	107.068	8,94
Diesel Generación	Gls	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

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

¹ Convenio con gestor Ambiental Tecnificado – RECICLAR
² Convenio con Secretaría de Ambiente del Distrito Metropolitano de Quito

Programa de Forestación “EEQ Siembra un Árbol, Construye Vida 2012”

Se sembraron 30.000 plántulas de especies nativas en la zona de amortiguamiento de la Reserva Ecológica Antisana.

Gestión de Residuos

DESECHO	UNIDAD	2011	2012
Aceite contaminado y cieno	Gls	108.450	100.510
Material contaminado con aceite y grasa	Kg	10.173	11.032

COMPROMISOS

Proyectos a Desarrollar

- Gestionar la obtención de las Licencias Ambientales de las Centrales de Generación Gualberto Hernández, Guangopolo, Cumbayá, Nayón, Los Chillos y Pasocha.
- Fortalecer el Programa de Uso Responsable de Energía Eléctrica.
- Mejorar el nivel de cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental.
- Implementar mecanismos a fin de fortalecer el conocimiento y prácticas de responsabilidad social, ambiental y uso responsable de energía eléctrica, en oferentes y proveedores de bienes y servicios.
- Controlar la calidad de agua del Río Machángara en la Central Hidroeléctrica Cumbayá.

MEDIO AMBIENTE

Principio 9: *Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

SISTEMAS

Código de Buen Gobierno

De las Obligaciones: Preservar y/o mejorar los ecosistemas involucrados con el desarrollo de su actividad, cumpliendo las normas destinadas a la protección del medio ambiente.

Plan Estratégico 2012 – 2015

Política: Innovar y tecnificar minimizando el impacto ambiental

Impulsar la innovación tecnológica para contar con: generación limpia y sostenible; subtransmisión, distribución y comercialización de menor impacto ambiental; y uso eficiente y racional de la energía eléctrica.

Política: Utilizar correctamente los recursos naturales y gestionar emisiones, vertidos y desechos

Utilizar correctamente los recursos hídricos e insumos relacionados con el giro de negocio y gestionar las emisiones, vertidos y desechos que se derivan de la actividad empresarial.

ACCIONES

Plan de Reducción de Pérdidas Eléctricas (PLANREP)

Ejecución del PLANREP 2011 y PLANREP 2012 que contribuye en términos de eficiencia energética y se ejecuta con el apoyo de proveedores de servicios técnicos especializados, contratados y considera 3 proyectos relevantes enfocados a: 1) Regularizar hurtos y fraudes detectados en suministros de clientes de facturación masiva, en función de balances periódicos de energía con controladores de circuitos, 2) Regularizar hurtos y fraudes en clientes de facturación especial y 3) Cambio y/o reubicación de acometidas y sistema de medición obsoletos.

Programa de Eficiencia Energética en Alumbrado Público

Reemplazo de luminarias obsoletas de Mercurio por nuevas de Sodio y menor potencia, con lo cual se reduce el consumo de energía, al tiempo que se gana en eficiencia lumínica, como parte de este plan se ejecutaron 16 proyectos dentro del área de servicio.

Programas y Proyectos de Eficiencia Energética

- Ejecución del Plan “RENOVA” para la sustitución de refrigeradoras, como respuesta a otra política ministerial, para alcanzar la eficiencia energética desde el consumo.
- Estudio para determinación de Índices de Eficiencia Energética, con el propósito de determinar cantidad de energía utilizada en el sector de consumidores.
- Formación de Empresas de Eficiencia Energética de Quito E3Q, que tienen el propósito de asesorar a los consumidores en la implantación de medidas que permitan mejorar el uso de la energía.

Programas y Proyectos de Diversificación Energética

- Adquisición de componentes para sistemas solares previstos para dotar de servicio de energía eléctrica a comunidades del sector de Chiriboga.
- Adquisición de componentes de sistemas fotovoltaicos a ser instalados en viviendas de los sectores de Victoria, Quijos y Manduriacu.

Programas y Proyectos de Generación Distribuida

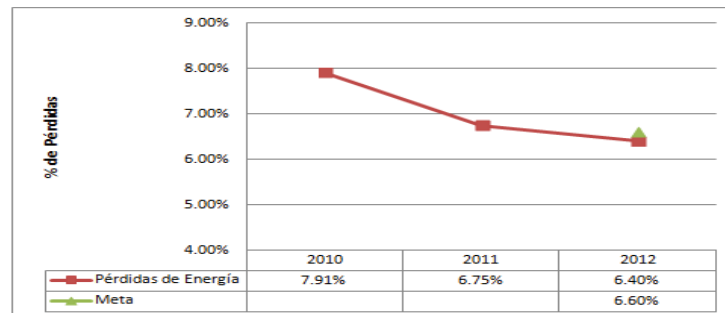
- Desarrollo de diseños definitivos y procesos de licitación de los proyectos Batán y El Troje, con los que se propone desarrollar e implementar en estos sistemas de agua potable del Distrito Metropolitano de Quito, centrales de generación que aprovechen su energía potencial.
- Procesos de Contratación de diseños para proyectos de generación hidroeléctrica Cámara 12 de 2 MW y Tanque Pallares de 700 kW.

Programa de Manejo de Bifenilos Policlorados (PCB's)

- Participación en la elaboración del Manual de Procedimientos para el Manejo de PCB's en el Sector Eléctrico Ecuatoriano.
- Determinación del grado de concentración de PCB's en los aceites dieléctricos de los transformadores en desuso de las bodegas de Cumbayá.
- Elaboración del Plan de Acción para realizar el inventario de transformadores en “Línea” y análisis preliminares para la construcción de una bodega para el Manejo de desechos tóxicos peligrosos.

RESULTADOS
Plan de Reducción de Pérdidas Eléctricas (PLANREP)

La tendencia a la baja del porcentaje de pérdidas de energía, representa una constante mejora en términos de eficiencia energética por este concepto.


Ahorro energético en Alumbrado Público

En el año 2011, se superó la meta fijada, logrando un ahorro de energía del 2,37% por concepto de alumbrado público.

Programas y Proyectos de Eficiencia Energética

- Mediante el Plan RENOVA, se realizó la sustitución de 876 refrigeradoras.
- Formación de 12 Empresas de Eficiencia Energética de Quito E3Q.

Programa de Manejo de PCB's

TRANSFORMADORES ANALIZADOS 2012	Sin PCBs < a 50 ppm	%	Con PCBs > a 50 ppm	%
6.520	5.215	79,98	1.305	20,01%

Organización del “Primer Encuentro Internacional de Empresas Públicas Eficientes”

Para abordar temas relacionados con cultura empresarial, ciudades en transformación y eficiencia energética, realizado el 27 y 28 de Junio del 2012, con una asistencia aproximada de 3.000 personas y que contó con la intervención de importantes ponentes nacionales y extranjeros.

COMPROMISOS
Proyectos a Desarrollar

- Ejecución del PLANREP periodo 2013.
- Ejecutar Plan para levantamiento de inventario de transformadores en línea.
- Ejecutar planes de eficiencia y diversificación energética como diseño de Centrales Hidroeléctrica Cámara 12 y Tanque Pallares.
- Sistematizar el funcionamiento de ESCO's (Energy Service Companies).
- Instalación de sistemas fotovoltaicos en comunidades del sector de Chiriboga.
- Contratación de consultoría para la construcción de bodega para almacenamiento de PCB's

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: *Las Empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas, extorsión y el soborno.*

SISTEMAS**Código de Buen Gobierno**

Principio: Mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas con sus accionistas, trabajadores, proveedores, clientes, autoridades y la sociedad en general.

Principio: Rechazar y denunciar cualquier práctica impropia que interfiera la libre y sana competencia.

Principio: Rechazar y condenar en todos los casos la práctica del soborno a fin de erradicar todo medio de corrupción.

Plan Estratégico 2012 – 2015

Política: Fortalecer una cultura de planificación, evaluación y rendición de cuentas

Fortalecer los sistemas de planificación, evaluación de desempeño y de rendición de cuentas, que respondan a los requisitos de los Grupos Actores de la EEQ y a principios fundamentales de transparencia, honestidad y lucha anticorrupción.

Valores y Comportamientos: **Honestidad**

Ser veraz en la rendición de cuentas y actos; Participar siempre en actividades lícitas; Ser sincero con uno mismo y con los demás; Actuar con transparencia.

Reglamento de Normas Disciplinarias

Prevé el visto bueno, en caso de primera reincidencia para las siguientes infracciones: XXIV) Pedir comisiones, gratificaciones, obsequios o donaciones de los clientes, proveedores o compañeros de trabajo, en recompensa a servicios otorgados, o por motivos que puedan influir en la ejecución del deber por parte del trabajador, y, XXV) Aprovechamiento de su función o cargo para fines económicos, aunque no se perjudique a la Empresa.

Instructivo

1 Instructivo para Atención a Denuncias GSC-P001-I004.

ACCIONES

- Ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna.
- Actualización del Instructivo para Atención de Denuncias Cod. GSC-P001-I004
- Aplicación y cumplimiento del Reglamento de Normas Disciplinarias.
- Normalización de hurtos y fraudes en clientes especiales y de facturación masiva.
- Publicación de todos los procesos de contratación y compras públicas.
- Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas 2011 y 2012.
- Contratación de diseño de nueva página web de la Empresa.

RESULTADOS

- Informe de Rendición de Cuentas 2011 y 2012 presentado al Ministerio de Electricidad y Energías Renovables, a la Defensoría del Pueblo y al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, en el que se detalla la gestión desarrollada y cumplimientos en las siguientes áreas: Planificación Institucional, Presupuesto General, Contratación Pública, Compromisos con la Comunidad y Pronunciamentos Emanados por las Entidades de la Función de Transparencia y Control Social.
- En el 2011 se realizaron 912 procesos de contratación a través del portal de compras públicas, de estos 670 a través del procedimiento de Subasta Inversa Electrónica, 136 por menor cuantía y 117 por publicación. El monto al que ascendió la totalidad de las contrataciones fue de USD 105.480.688.
- En el 2012 se realizaron 807 procesos de contratación por un monto adjudicado de USD 99.483.932,09 de los cuales 2 se realizaron mediante Catálogo Electrónico, 24 por Contratación Directa de Consultoría, 6 por Consultoría Lista Corta, 1 Compra de Combustible, 17 por Cotización de Bienes y Servicios, 12 por Cotización de Obras, 4 Certificados de Producción Nacional, 1 Compra Emergente, 2 a través de Ínfima Cuantía, 3 Arrendamientos de Inmuebles, 23 Licitaciones de Bienes y Servicios, 125 mediante Menor Cuantía de Bienes y Servicios, 13 por Menor Cuantía de Obras, 27 por Régimen Especial, 547 a través de Subasta Inversa Electrónica, están en curso 75 y además se cancelaron 135 procesos de contratación.
- Con respecto al Control y Reducción de Pérdidas No Técnicas, en los años 2011 y 2012 se realizaron respectivamente 1.820 y 1.689 intervenciones por diferentes tipos de infracciones al servicio.
- En los años 2011 y 2012 se realizaron respectivamente 14 y 10 informes y/o exámenes de auditoría interna, de los cuales 5 corresponden a denuncias, 4 a control vehicular, 7 exámenes especiales a diferentes procesos o subprocesos, 1 para evaluar el cumplimiento de resoluciones de la Junta General de Accionistas y Directorio, 1 para evaluar el cumplimiento de recomendaciones, 1 análisis y evaluación de la incorporación de Personal ex Intermediado a la Nómina, de las Acciones de Personal y Procesos de Selección de Personal para cubrir las Vacantes existentes en la EEQ y 5 a otras causas.
- En el 2011 se aplicaron 26 sanciones por normas disciplinarias al personal de la Empresa y en el 2012 se registraron un total de 74.
- Se define la línea base para el tratamiento de denuncias receptadas a través de diferentes canales disponibles de comunicación Cliente – Empresa, de acuerdo al compromiso adquirido en la Comunicación de Progreso anterior.

Año	Infracción al Servicio*	Atención Descortés del Trabajador	Extorción del Trabajador a Terceros	Otras Denuncias
2011	35	21	6	2
2012	22	23	5	1

* Denuncias realizadas directamente por el cliente, incluidas en las intervenciones realizadas respecto al Control y Reducción de Pérdidas No técnicas.

COMPROMISOS
Proyectos a Desarrollar

- Diseñar e implementar la nueva página web de la Empresa con la finalidad de que se constituya en una herramienta efectiva de comunicación e interacción, que permita fortalecer los mecanismos y prácticas de transparencia de la información con los clientes y en general con todos los grupos de interés.