

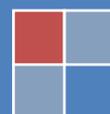
2014

COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013

Pacto Mundial de la Organización de las
Naciones Unidas



**EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO**



DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO AL PACTO GLOBAL

La Empresa Eléctrica Quito rinde cuentas del compromiso, plasmado en su Misión, de proveer a Quito y al área de concesión, 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 2013 los indicadores de calidad de servicio técnico, calidad de servicio comercial y pérdidas de energía, mostraron un mejor desempeño que las metas establecidas para cada uno de ellos por el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, organismo rector del sector eléctrico del país.

La Misión aprobada en el Plan Estratégico 2012-2015 en abril del 2012, incorpora principios de solidaridad y responsabilidad social y ambiental que nos permiten contribuir al desarrollo del sector eléctrico aportando de esta manera a la cimentación del Buen Vivir tal como lo establece nuestra Filosofía Corporativa.

Considero la publicación de esta Comunicación de Progreso, un mecanismo importante en el camino que, desde la firma con Pacto Global de las Naciones Unidas en el 2008, la Empresa Eléctrica Quito ha adoptado en pos de consolidar las responsabilidades y continuar impulsando iniciativas dentro de lo que establecen los Diez Principios de este Pacto.

Con esta tercera Comunicación de Progreso, me permito participar los logros conseguidos en el período 2013 y que están directamente relacionados con los Principios del Pacto, haciendo propicia la ocasión para comprometer a nuestros trabajadores, clientes y demás grupos de interés, para compartir mejores prácticas e involucrarlos directamente en la consecución de resultados que nos permitan impulsar esta importante iniciativa a nivel local y mundial.

Ing. Iván Velástegui R.
GERENTE GENERAL
EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

A continuación se detalla la 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

Tabla N° 1: Información Identificación de la EEQ
Fuente: Informe de labores – 2013

Breve Reseña Historia

La evolución histórica de la Empresa Eléctrica Quito, que sin lugar a dudas, permanece íntimamente ligada al desarrollo político, social y económico al cual brinda su servicio, se describe en el siguiente gráfico:



Área de concesión

El área de concesión otorgada por el CONELEC a la EEQ es de 14 971 km², que corresponde a los cantones de: Quito, Rumiñahui, Mejía, Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de los Bancos, parte de Puerto Quito y Cayambe en la Provincia del Pichincha, Quijos y el Chaco en la Provincia del Napo, tal como se muestra a continuación:



Quienes Somos

A la fecha contamos con más 965 442 clientes con servicios eléctricos regulados y facturados, con una facturación anual de USD 364,84 millones de dólares y una recaudación de 99,46%. Su nivel de cobertura es del 99,54% con una población electrificada de 2 776 807.

Cuenta con un capital Social de USD185 062 750, con una distribución de 63,89% Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, 25,87% I. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (Acc. Ordinarias), 0,95% I. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (Acc. Preferidas), 8,04% Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia 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 2014, 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 2013	
Cantidad de Empleados:	1.622
Clientes:	965.442
Cobertura:	99,54%
Generación Propia:	512,20 GWh, 5 Centrales de Generación Hidroeléctrica y 1 Térmica
Subtransmisión:	36 Subestaciones de distribución, 1.089 MVA
Distribución:	177 Circuitos primarios, 35.761 transformadores de distribución 2.294 MVA
Red Secundaria:	6.776,84 km
Alumbrado Público:	233.895 Luminarias
Medición:	965.442 Contadores de Energía
Facturación anual total, Incluye terceros	364,84 [Millones USD]

Tabla N° 2: Infraestructura Eléctrica y Datos Relevantes
Fuente: Informe de labores – 2013

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 social y 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.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- Proporcionar un servicio eléctrico óptimo y orientado al buen vivir.
- Innovar y tecnificar minimizando el impacto ambiental.
- Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad con una gestión inclusiva.
- Fortalecer una cultura de planificación, evaluación y rendición de cuentas.
- Generar valor institucional y de responsabilidad social empresarial.
- Utilizar correctamente los recursos naturales y gestionar emisiones, vertidos y desechos.
- Promover la investigación y el desarrollo y potenciar el Talento Humano.
- Apoyar el cambio del Sector Eléctrico Ecuatoriano.
- Observar los principios de los derechos humanos.
- Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.
- Ajustar los sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

VALORES Y COMPORTAMIENTOS



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 elaboró abordando lo señalando para cada uno de los principios con 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:

- Políticas, principios y compromisos que constan tanto en el Código de Buen Gobierno, como en el Plan Estratégico 2012 – 2015 de la EEQ.
- Marco Legal, a fin de contextualizar determinados aspectos operativos y de comportamiento.
- Procedimientos e instructivos de los procesos institucionales más relevantes y que se encuentran certificados con la Norma ISO Calidad 9001:2008, instrumentados y en pleno funcionamiento.

B) Acciones

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

C) Resultados

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:	pág. 7
Principio 2:	pág. 10
Principio 3:	pág. 12
Principio 4:	pág. 13
Principio 5:	pág. 15
Principio 6:	pág. 16
Principio 7:	pág. 18
Principio 8:	pág. 18
Principio 9:	pág. 23
Principio 10:	pág. 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: La Empresa Eléctrica Quito tiene elaborado el Reglamento de Seguridad Industrial, cada trabajador debe observar estrictamente las normas de Seguridad Industrial.

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 socio económicas, inclinaciones políticas o ideológicas.

De acuerdo a lo dispuesto en el Art. 11, números 3 y 7 de la Constitución de la República del Ecuador, la Empresa entiende que los derechos y garantías establecidos en esta norma suprema y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, son de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor que pertenezca a ella y así lo realiza; sin perjuicio del respeto a los demás derechos derivados de la dignidad de las personas, comunidades, pueblos o nacionalidades, que sean necesarios para su pleno desenvolvimiento.

Conforme al Art. 53 de la Constitución, la Empresa mantiene sistemas periódicos de medición de la satisfacción de consumidores y usuarios del servicio eléctrico ubicados en su área de concesión, a la vez que sistemas de atención y reparación, con el propósito de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía.

Y de conformidad a lo establecido en el Art. 85 de la Constitución, la Empresa, en la ejecución y control de políticas públicas o en la prestación del servicio de electricidad, orienta sus acciones a hacer efectivos el buen vivir y todos los demás derechos inherentes a la condición de los ciudadanos, exigiendo de sus clientes únicamente lo que la Constitución o las leyes han establecido como sus obligaciones en calidad de usuarios del servicio eléctrico.

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; Instructivo fundamental para evitar completamente accidentes causados por 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.
- La Empresa tiene previsto en sus procedimientos e instructivos de gestión de servicio al cliente, únicamente la entrega y difusión de información requerida por sus clientes o por el público en general, relacionada a la prestación del servicio de energía eléctrica, riesgos y peligros que pudieren presentarse a los clientes por el uso de la energía eléctrica y manera de evitarlos, así como formas de ahorro de este tipo de energía.

Subproceso de Gestión de Bienestar Social

- 1 Procedimiento para la Atención Integral de Salud.
- Instructivos para: Diagnóstico y manejo de conductas de riesgo; Control de alcoholismo y otras adicciones.

ACCIONES

- Elaboración y actualización de documentos en temas de seguridad industrial, dentro de los más relevantes se encuentran los siguientes:
 - Procedimiento para la Atención Integral de la Salud.
 - Procedimiento de verificación del sistema en seguridad y salud en el trabajo.
 - Procedimiento para la planificación de la seguridad y salud en el trabajo.
 - Procedimiento para la realización de Inspecciones y Revisiones de Seguridad.
 - Procedimiento de operación y mantenimiento de extintores portátiles de incendio.
 - Procedimiento para la realización de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Procedimiento para incentivos por accidentes relevantes relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Procedimiento para reporte, investigación y elaboración de informes de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.
 - Instructivo para la Justificación de Permisos Médicos.
 - Instructivo para el manejo de botiquines.
 - Instructivo para trabajos en altura.
 - Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa Eléctrica Quito.
 - El Servicio de Psicología del Departamento de Bienestar Social está ejecutando la obtención de datos para la elaboración del Mapa de Riesgos Psicosocial.
- 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 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – 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. Condensado anual 2013.

TIPO	AÑO 2013	OBSERVACIÓN
Total accidentes de trabajo	23	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 3 jornadas de trabajo o días de trabajo perdidos a causa de lesiones.

Tabla N° 3: Cuadro de Datos de Accidentes de Trabajo.
Fuente: Departamento de Bienestar Social – 2013

Los accidentes de trabajo corresponden a fracturas, golpes, luxaciones, etc., inherentes al puesto, durante las horas de trabajo, se lo trata bajo un diagnóstico médico y el número de días corresponde a los permisos solicitados por 23 empleados de la EEQ bajo estas características.

ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD 2013		
ÍNDICE ACUMULADO	ESPERADO	RESULTADO
FRECUENCIA	2.0%	1.70%
GRAVEDAD	20%	11.95%
TASA DE RIESGO	20%	7.03%
ÍNDICE GENERAL DE EFICACIA DEL SISTEMA S.S.T.	100%	86%
NÚMERO DE ACCIDENTES GRAVES		0

Tabla N° 4: Cuadro de índices reportado a la Dirección de Riesgos del Trabajo
Fuente: Departamento de Seguridad Industrial – 2013

De acuerdo a la resolución C.D. 390 de la Dirección de Riesgos del trabajo se viene calculando estos indicadores de la siguiente manera:

Índice de Frecuencia

$IF = \# \text{ Lesiones} \times 200.000 / \# \text{ H H/M trabajadas}$.

Dónde:

Lesiones = Número de accidentes y enfermedades profesionales u ocupacionales que requieran atención médica, en el período.

H H/M trabajadas = Total de horas hombre/mujer trabajadas en la organización en determinado período anual.

Índice de Gravedad (IG)

El índice de gravedad se calculará aplicando la siguiente fórmula:

$IG = \# \text{ días perdidos} \times 200.000 / \# \text{ H H/M trabajadas}$

Dónde:

Días perdidos = Tiempo perdido por lesiones (días a cargo según la tabla, más los días actuales de ausentismo en los casos de incapacidad temporal).

#H H/M trabajadas = Total de horas hombre/mujer trabajadas en la organización en determinado período (anual). La tabla se encuentra publicada en la resolución C.D. 390 de la Dirección de Riesgos del Trabajo.

Tasa de Riesgo (TR)

La tasa de riesgo se calculará aplicando la siguiente fórmula:

$TR = \# \text{ días perdidos} / \# \text{ lesiones}$

O en su lugar

$TR = IG / IF$

Dónde:

IG = Índice de gravedad

IF = Índice de frecuencia

Índice de eficacia del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo IEF

Se evalúa el índice de eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa/organización, para lo cual se establece la siguiente expresión matemática:

$IEF = \frac{\text{N}^\circ \text{ elementos auditados integrados/implantados}}{\text{N}^\circ \text{ Total de elementos aplicables}} \times 100$

Dónde:

N° elementos auditados integrados / implantados.- Son los elementos que en el proceso de auditoría de riesgos del trabajo se evidencia que la organización ha implementado, de conformidad con el artículo relacionado al cumplimiento de normas.

N° total de elementos aplicables.- Son los elementos que en el proceso de la auditoría evidencian ser aplicables a la organización, de conformidad con el artículo de cumplimiento de normas.

Si el valor del Índice de Eficacia es:

Igual o superior al ochenta por ciento (80%), la eficacia del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa/organización es considerada como insatisfactoria y deberá reformular su sistema.

Se realizó el diagnóstico de factores de riesgos ocupacional riesgo ergonómico en personal operativo de las áreas de alumbrado público, líneas energizadas, operación y mantenimiento de redes, riesgo físico (ruido), químico en personal de centrales de generación.

Al personal que se acogió a la jubilación patronal se les realizó una evaluación médico ocupacional y exámenes médicos de acuerdo al riesgo de exposición, a través del hospital del día de la Universidad Central del Ecuador.

Se dispone de los Planes de Autoprotección aprobados por el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, para las centrales hidroeléctricas Cumbayá y Nayón, el edificio Mariana de Jesús con la conformación de brigadas de autoprotección, incendios, primeros auxilios y rescate con vigencia bianual.

Personal operativo de las empresas CNEL SUCUMBIOS, recibieron capacitación técnica en procedimientos seguros de trabajo, riesgo eléctrico y normativa técnica legal vigente.

Se han invertido recursos que han permitido la mejora continua en la dotación de equipos de protección individual y colectiva con nuevas tecnologías que permiten reducir los riesgos de exposición a límites máximos permisibles, para el personal operativo de la Empresa.

En octubre de 2013, se coordinó la designación de los nuevos miembros al Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo, delegando la Presidencia en esta ocasión al representante de la Organización Sindical y posteriormente se definió y aprobó el cronograma de actividades.

- ***Ausentismo por Problemas de Salud.***

PERMISOS MÉDICOS	AÑO 2013
Servicio Médico EEQ	639
IESS y Particulares	1.054
TOTAL	1.693

Tabla N° 5: Cuadro Número de Permisos Médicos
Fuente: Departamento de Bienestar Social- 2013

En la EEQ, el ausentismo por problemas de salud se da con una alta prevalencia por enfermedades respiratorias y gastrointestinales. El Servicio Médico realizó con todo el personal de la empresa charlas de promoción de salud e indicaciones de prevención.

- **Medicina Preventiva**

La atención médica en dispensarios de la Empresa al personal que labora en la EEQ, a sus dependientes y jubilados, fue el siguiente:

PACIENTES ATENDIDOS	AÑO 2013	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.
TRABAJADORES EEQ	5.768	
JUBILADOS EEQ	1.111	
DEPENDIENTES EEQ	187	
TOTAL	7.066	

Tabla N° 6: Cuadro Número de Pacientes Atendidos
 Fuente: Departamento de Bienestar Social – 2013

- Se han definido profesiogramas para actividades críticas con factores de riesgo de accidentes y las contraindicaciones absolutas y relativas para los puestos de trabajo.
- Se realizaron 619 inspecciones planificadas a trabajos operativos y emergentes, detectando, de manera preventiva, 89 condiciones subestandar y 47 actos subestandar.

Condición subestandar.- Significa que las personas no cumplen con los parámetros de seguridad establecidos o exigidos.

Actos subestandar.- Significa que las personas consiente o intencionalmente incumplen los procedimientos de Seguridad.

- Se ha cumplido con todas las resoluciones de la Comisión de Valuación de Incapacidades - IESS, respecto a la reubicación de trabajadores por motivos de salud, realizando los correspondientes seguimientos socio-económicos.
- Se ha realizado capacitaciones en temas relacionados con seguridad y salud, para lo cual se ha coordinado 68 eventos y se ha capacitado a 1 141 personas, además el adiestramiento al personal que realiza actividades críticas de alto riesgo, contándose con la participación de 224 trabajadores asistentes.
- La Política de Seguridad y Salud en el trabajo se ha dado a conocer a todos los trabajadores; en coordinación con la Dirección de Comunicación Social se elaboró 50 carteles y se los expone en lugares relevantes.
- A través de roles de pago todo el personal de la Empresa ha recibido el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Se entregó a la Dirección de Planificación la propuesta de conformación de la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme lo dispone la Normativa Técnica Legal Vigente, al momento se encuentra en estudio.
- La Empresa como ente estatal está obligada a proporcionar el servicio eléctrico, que es de carácter público; y, lo provee a todo ciudadano que lo solicite y que haya cumplido requisitos previamente establecidos en forma legal, en condiciones de igualdad sin hacer ningún tipo de discriminación a persona alguna, sea nacional o extranjera; a la vez que responde por la prestación del servicio de energía eléctrica, garantizando que éste responda a los principios de

obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad determinados en la Constitución.

- Así mismo, responde por daños y perjuicios, causados a las personas por deficiencias en la prestación del servicio eléctrico, para lo cual se utilizan como parte de la gestión de servicio al cliente, procedimientos e instructivos para el reconocimiento de daños causados a artefactos de los clientes por causas imputables a la Empresa.
- Para la atención de solicitudes para prestación de servicios nuevos o cualquier otro trámite relacionado al servicio de electricidad, la Empresa de acuerdo a sus procedimientos e instructivos de gestión de servicio al cliente, únicamente exige los documentos previstos en las normas e indispensables para la identificación personal del solicitante o relativos al inmueble, donde será instalado el servicio o que por alguna normativa válidamente establecida tenga que exigirse al ciudadano; almacenando los datos así proporcionados en forma segura en sus bases de datos y evitando por todos los medios la entrega directa o indirecta de esta información a terceros, salvo que exista autorización legal para hacerlo como en el caso de producirse una acción de habeas data u otro trámite administrativo o judicial, requerido por autoridad competente. Por tanto, no exige condiciones o requisitos que no estén previstos en la Constitución o la Ley.
- Además, se encuentra establecido legalmente que la Empresa pueda acceder al domicilio del cliente con autorización de éste, quien está obligado, a su vez, a dar las facilidades respectivas para que personal autorizado por la Empresa y actuando a nombre de ella, pueda realizar únicamente inspecciones, revisiones, toma de lecturas, reparaciones o trabajos atinentes a la prestación del servicio eléctrico.

COMPROMISOS

Proyectos a Desarrollar

- Para abril del 2014, se tiene programado el inicio de la medicina preventiva a todos los trabajadores de la Empresa.
- Incrementar y mantener 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 la 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 Medición y Seguimiento de la Satisfacción 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 calidad de servicio técnico con la finalidad de aplicar acciones que permitan mejorar el servicio a los clientes como: ejecución de mantenimientos correctivos, preventivos y predictivos cambios de equipos que han cumplido su vida útil 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.
- Ejecución, conjuntamente con el Municipio de Quito, del soterramiento de cables de acuerdo a las prioridades establecidas para el trienio 2011 – 2013.
- Se está actualizando la metodología para el cálculo de la demanda, tomando en cuenta el cambio de la matriz energética.

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	2013	META AL 2013
Frecuencia media de interrupción (FMIK)	11,9	5,87	5,48	5,5
Tiempo total de interrupción (TTIK)	8,9 [Horas]	6,1 [Horas]	6,03 [Horas]	6,03 [Horas]

Tabla N° 7: Resumen de Resultados de Indicadores de Gestión Técnica
Fuente: Informe de Indicadores de Gestión Técnica– 2013

- Responsabilidad por daños causados en equipos y artefactos eléctricos.

INDICADORES	2011	2012	2013
Reclamos por daños causados en equipos y/o artefactos eléctricos	1.279	1.211	1.192
Reclamos resueltos como favorables para el cliente	1.024	898	868

Tabla N° 8: Resumen de Resultados de Indicadores
Fuente: Dirección de Comercialización

INDICADORES	2011	2012	2013
Accidentes de particulares por electrocución	24	23	18

Tabla N° 9: Resumen de Resultados de Indicadores
Fuente: Dirección de Generación.

Los accidentes en la Red Eléctrica presentan un decrecimiento del 21.74% comparado con el año 2012.

- 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	2013
ÁREA: SUMINISTRO DE ENERGÍA	73,40%	71,90%	79%
Suministro de energía sin interrupción, o sea, que no falte energía	82,90%	80,00%	87%
Suministro de energía sin variación de voltaje	72,50%	70,60%	79,4%
Agilidad en la reanudación del servicio, cuando falta	64,70%	65,30%	70,6%
ÁREA: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	46,90%	52,80%	66,5%
Orientaciones para el uso eficiente de la energía, para que no se derroche	59,50%	63,60%	72,3%
Orientaciones sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica	55,50%	62,80%	70,6%
Aclaración (información) sobre sus derechos y deberes como consumidor de energía eléctrica	39,00%	48,60%	63,8%
ÁREA: ATENCIÓN AL CLIENTE	53,50%	75,70%	78,9%
Calidad de la atención, en cuanto a cortesía, respeto y amabilidad con el cliente	61,60%	81,40%	89,4%
Solución definitiva de los problemas, o sea, resolver el problema de una vez	34,20%	71,20%	69,8%
Cumplimiento de los plazos solicitados por la empresa de energía para resolver las solicitudes	29,40%	70,00%	65%
ÁREA: IMAGEN DE LA EMPRESA	59,60%	73,50%	79,7%
Ser una empresa humana, que respeta los derechos de los clientes	71,50%	80,30%	83,8%
Ser una empresa justa, correcta con sus clientes, que si comete errores los corregirá	64,90%	73,80%	76,5%
Ser una empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad	70,20%	78,30%	83,5%
Ser una empresa que brinda la misma atención a todos los clientes	59,20%	81,10%	87%
Ser una empresa flexible, que está dispuesta a negociar con sus clientes	50,50%	71,00%	72,5%
ÁREA: RESPONSABILIDAD SOCIAL	56,30%	70,40%	82,4%
Empresa que se ocupa de la prevención de accidentes con la red eléctrica y seguridad de la población	63,70%	73,80%	72,3%
Empresa que invierte para llevar energía eléctrica a zonas/regiones no atendidas	67,80%	77,40%	85,1%
Empresa que contribuye para el desarrollo económico de su ciudad	68,20%	74,70%	84,7%

Tabla N° 10: Resumen de Satisfacción al Cliente
Fuente: Dirección de Planificación.

- **Reconocimiento Internacional de la CIER para la EEQ.**
Por su desempeño en el año 2013, la EEQ se hizo acreedora a la Mención Especial por la Mayor Evolución del Índice de Satisfacción del Cliente con la Calidad Percibida (ISCAL), en la categoría de empresas con más de 500.000 clientes y que fue entregado por la Comisión de Integración Energética Regional – CIER, Área de Comercialización.
- **Sello y Certificación de Transparencia 2013.**
En el 2013 la Empresa Eléctrica Quito se hizo acreedora al “Sello y Certificación de Transparencia 2013”, como resultado de las evaluaciones realizadas por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción – Quito Honesto a la información publicada en la Página Web, con el objeto de garantizar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP.

- **Campañas para la Prevención de Riesgos por Cercanía a Redes**

Si bien la cantidad de accidentes respecto a la población electrificada es baja, la preocupación, para la Administración, radica en la incidencia que estos tienen en las familias de los perjudicados y la comunidad en general.

Se está trabajando 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; y desarrollo de programas educativos y de concienciación sobre el manejo de la energía eléctrica.

COMPROMISOS

Proyectos a Desarrollar

- Mantener e Incrementar el Índice de 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.
- Instructivo para la Fiscalización de la Construcción de Proyectos en el mismo se encuentran incluido la calificación de proveedores.

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.

RESULTADOS

• CONTRATACIÓN

El 100% de los contratos cumplen con la normativa legal vigente de la SERCOP – Servicio Nacional de Contratación Pública, 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

DETALLE	FERUM 2011	FERUM-EMPRESA 2012	FERUM-FISCAL 2012
Proyectos Construidos y Energizados	37	60	13
Viviendas Atendidas	783	1.157	219
Viviendas Previstas por Atender	-	128	-
Contratistas Asignados*	22	13	2

Nota: La asignación de contratistas para estos proyectos se realizaron mediante procesos de contratación pública y estos fueron liquidados en el 2013.

Tabla N° 11: Proyectos Fondo de Electrificación Rural Urbano Marginal
Fuente: Gerencia de Distribución.

Como resultado de la aplicación del Contrato Colectivo 2012 - 2013, Código del Trabajo, Ley Orgánica de Empresas Públicas – LOEP y Mandato Constituyente 2, durante el 2013, 169 obreros y servidores presentaron su renuncia voluntaria para acogerse a los beneficios de la jubilación.

Sobre la base de lo establecido en el Procedimiento para Selección de Personal en la Empresa Eléctrica Quito, vigente desde agosto de 2012, en el mes de marzo de 2013 fueron convocados 30 concursos de Méritos y Oposición para cubrir 97 partidas vacantes. En el mes de diciembre fueron convocados 29 concursos para cubrir 51 vacantes, a los cuales se presentaron 1 160 aspirantes, quienes realizaron su postulación a través del nuevo Sistema Informático desarrollado, especialmente para este tipo de concursos.

En el Sistema de Compras ya se ha definido su automatización de manera integral, desde la elaboración de la solicitud de requerimiento, hasta la elaboración del contrato.

La Dirección de Talento Humano, sobre la base a las recomendaciones formuladas por el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable a través de oficio MEER-DM-2013-0227-OF del 28 de junio de 2013, elaboró el Proyecto de Reglamento de Gestión del Talento Humano de la EEQ, el mismo que está en consideración de la Comisión que el Directorio designó para su revisión.

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 40 proyectos FERUM 2013 que tienen previsto atender a 372 viviendas sin servicio y mejorar el servicio a 565 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

- Se acató lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo 2012 – 2013.
- Elaboración de 3 revistas anuales con información del trabajo realizado por la EEQ en diferentes áreas.
- Elaboración de 3 Publicaciones Especiales de fechas de importancia para el accionar sindical.
- Elaboración de 3 cuadernos sindicales de diferentes temas.

RESULTADOS

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

COMITÉ / ASOCIACIONES	2011	2012	2013
Comité de Empresa	1.210	1.272	1.272
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal	1.239	1.276	1.388
Club Deportivo	930	897	915
Asociación de Ingenieros	56	56	51
Asociación de Profesionales y Técnicos de la EEQ	37	37	35
Asociación de Jubilados	655	654	719

Tabla N° 12: Organizaciones de la EEQ
Fuente: Organizaciones de la Empresa Eléctrica Quito

- 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.
- Seguir con la publicación de nuevos ejemplares para que los trabajadores se mantengan informados del accionar de la Empresa a la Comunidad y a sus clientes internos.

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.

RESULTADOS

- Se concedieron 609 permisos en el 2013 por diferentes conceptos.
- Licencia por maternidad: 49.
- Permiso de Empresa: 459.
- Permiso por paternidad: 101.

Además la EEQ consiente del cumplimiento de la ley, ha concedido otros permisos por diferentes tipos:

Permisos por enfermedad en general: 373.
Permisos por calamidad doméstica: 41.
Permisos por fallecimiento de un familiar: 87.
Entre otros.

COMPROMISOS

Proyectos a Desarrollar

- Seguir con el proceso de cubrir vacantes a nivel de Empresa.
- 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

- La EEQ, asume el compromiso de formar parte activa de la Red de Empresas por un “Ecuador Libre de Trabajo Infantil” iniciativa Nacional, liderada por el Ministerio de Relaciones Laborales con el apoyo de UNICEF; y con tal propósito, el 17 de agosto de 2012 se firma la “Carta compromiso”, cuyo objetivo principal es proporcionar un trabajo digno a los jóvenes, trabajadores, padres y cuidadores para evitar el trabajo infantil, además de renovar esfuerzos en la comunidad 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 2013
18 – 30	314
30 – 40	463
40 – 50	425
50 – 60	401
MAS DE 60	19
TOTAL	1.622

Tabla N° 13: Cuadro de Personal por edades
Fuente: Dirección de Talento Humano

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

La Empresa cuenta con la **Política “Cero Tolerancia al Trabajo Infantil”** con énfasis para el grupo de interés **Proveedores**.

Resultados del proceso de certificación en: Normativa, Conceptos y Sensibilización de Erradicación del Trabajo Infantil en el Ecuador, dentro de sus Grupos de Interés podemos mencionar a los colaboradores o trabajadores de la empresa los mismos que se han certificado 1 016 y sus proveedores se han certificado 37, se tiene previsto para el 2014 la certificación de un mayor número tanto de colaboradores como de proveedores.

Campaña “APORTA SU VIDA IMPORTA”, la EEQ conjuntamente con UNICEF, continua con la “Recaudación de aportes económicos voluntarios de los clientes”, que lo hacen a través de las facturas de consumo del servicio de energía eléctrica. Fondos que se destinan para contribuir a la Erradicación del Trabajo Infantil en el Distrito Metropolitano de Quito.

Publicación de mensajes de concienciación sobre la vulnerabilidad de las niñas que trabajan. El mensaje publicado en los reversos de 600 mil facturas de consumo del servicio de energía eléctrica fue: “Una niña que trabaja está expuesta a abusos físicos, sexuales y psicológicos”.

COMPROMISOS

Proyectos a Desarrollar

Cumplir con la normativa legal nacional e internacional relativa al trabajo infantil con el fin de lograr su erradicación en toda la cadena de valor.

Apoyar la creación de una red pública-privada que contribuya a cumplir con el objetivo de erradicar el trabajo infantil en el Ecuador.

- Incorporar, como objetivo empresarial, el garantizar la erradicación del trabajo infantil en toda la cadena de proveedores.
 - Implementar un sistema de gestión interna para monitorear y evaluar la erradicación del trabajo infantil en la cadena de proveedores.
- a. Educar, sensibilizar y capacitar de manera constante y permanente a todos sus colaboradores directos e indirectos acerca del compromiso de erradicar todo tipo de trabajo infantil.
- b. Incorporar en las políticas de compra la obligación de garantizar el cumplimiento de la normativa en esta materia a todos sus proveedores.
- c. Monitorear y evaluar el cumplimiento de estos compromisos internamente y en su cadena de proveedores hasta el nivel de sub proveedores.
- Comunicar de manera oportuna la implementación de estos compromisos y planes de acción a sus grupos de interés más relevantes.

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.
- Instructivo para el control de asistencia y concesión de permisos.
- Instructivo para administración de vacaciones.
- Inclusión de personal con capacidades especiales.

RESULTADOS

- Dentro del Plan de Capacitación aprobado por la Empresa se evidencia un mejor abordaje en términos de cursos mayor cantidad de participantes como se puede verificar en el siguiente cuadro:

CAPACITACIÓN	2011	2012	2013
Cursos Realizados	272	308	322
Participantes	8 786	9 903	10 472

Tabla N° 14: Cursos de Capacitación al personal de la EEQ
Fuente: Dirección de Talento Humano

- Sobre la cantidad de contrataciones relacionadas con personal con capacidades especiales, en el 2013 se incorporaron a la Empresa 30 familiares de trabajadores con discapacidad y 24 trabajadores con discapacidad.

Porcentaje de Empleados con Capacidades Especiales	2011	2012	2013
	2,83%	3,23%	3,16%

Tabla N° 15: Cursos de Capacitación al personal de la EEQ
Fuente: Dirección de Talento Humano

- El 21,70% que corresponde a 352 trabajadores en el 2013, corresponde a personal femenino.
- 6 cargos directivos ocupados por mujeres en el 2013.

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

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 Definitivo del proyecto. Línea de Transmisión Pomasqui Transelectric San Antonio a 138 kV y Subestación San Antonio.

Licenciamiento Ambiental

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.

Planes de Manejo Ambiental Actualizados para Centrales de Generación

En septiembre del 2013, se contrató la consultoría ambiental para la actualización de los Estudios de Impacto Ambiental y Planes de Manejo Ambiental de las Centrales de Generación de la EEQ, conforme los lineamientos establecidos en la normativa ambiental vigente. Hasta la presente fecha ya se cuentan los Planes de Manejo Ambiental de las Centrales de Generación los mismos que han sido actualizados y enviados al Ministerio del Ambiente Ecuador - MAE para su revisión; una vez realizados los ajustes necesarios serán puestos a consideración para aprobación de la Autoridad Ambiental de control del Consejo Nacional de Electricidad – CONELEC mediante la entrega de la Auditoría Ambiental de cumplimiento Anual.

Es importante mencionar que las Centrales Hidroeléctricas Cumbayá, Nayón, Los Chillos y Pasochoa cuentan con Licencia Ambiental otorgada por el CONELEC, sin embargo la Central Termoeléctrica Gualberto Hernández y Central Hidroeléctrica Guangopolo se encuentran en proceso de Licenciamiento Ambiental ante el Ministerio del Ambiente, por encontrarse en el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), una vez que estas Centrales cuenten con su Licencia Ambiental los Planes de Manejo Ambiental registrarán conforme lo establece la ley.

Los Planes de Manejo Ambiental actualizados para las Centrales de Generación contienen los siguientes programas:

- Programa de Prevención y Mitigación de Impactos Ambientales
- Programa de Seguridad Industrial y Salud ocupacional
- Programa de Contingencias y riesgos
- Programa de Manejo de Desechos
- Programa de Relaciones Comunitarias
- Programa de Participación Ciudadana
- Programa de Capacitación Ambiental
- Programa de Rehabilitación de Áreas Afectadas
- Programa de Monitoreo y Seguimiento
- Auditorías Ambientales

RESULTADOS

Programa Pienso Verde, Siento Verde y Así Actúo:

Programa alternativo de auto capacitación, ejecutado por el personal de las Centrales de Generación, bajo la dirección de la Unidad de Gestión Ambiental, donde se muestran una de las tantas actividades que realiza el personal, para el cuidado del ambiente. El resultado de este Programa fueron 9 videos utilizados para inducción al personal y como un aporte a la población, estos videos están publicados en páginas sociales.

Programa 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar):

Este programa tiene como objetivo principal, el motivar entre el grupo de interés, colaboradores y sus familias, la adopción de comportamientos responsables con el medio ambiente, por medio de la implementación de buenas prácticas ambientales que permitan gestionar adecuadamente materiales, insumos y desechos relevantes dentro de las diferentes actividades que se realizan en la Empresa, a diciembre de 2013 se encuentra en la fase de mantenimiento y considera los siguientes resultados:

INSUMOS	UNIDAD	AUTOCONSUMOS				% AHORRO
		2010	2011	2012	2013	
Energía Eléctrica	kWh	1.719.189	1.679.250	1.750.144	1.968.787	-12,49*
Agua Potable	m ³	80.298	72.054	57.892	43.662	24,58
Papel Bond	kg	68.338	66.516	73.513	70.380	4,26
Gasolina Transporte	GL	107.022	129.943	77.623	100.042	-28,88**
Diesel Transporte	GL	119.503	117.586	107.068	166.079	-55,12**
Diesel Generación	GL	1.006.857	986.157	1.006.857	1.444.567	-43,47

* El incremento corresponde a que en 2013, a propósito de la nueva estructura se incorporaron áreas de trabajo, por tanto instalaciones e ingreso de personal.
** El incremento del parque automotor de la EEQ y la atención permanente a Corporación Nacional de Electricidad - CNEL - Sucumbios, son causas del incremento de estos insumos.

Tabla N° 16: Autoconsumos

Fuente: Informe de labores – 2013 - Dirección de Participación Socio Ambiental

DESECHO	UNIDAD	RECOLECCIÓN Y GESTIÓN				% INCREMENTO
		2010	2011	2012	2013	
Plástico ¹	kg		630	561	430,4	-23,28
Papel ¹	Kg	1.646,00	10.086,00	15.085,60	11,963	-20,69
Cartón ¹	kg		840	1.837,00	2,099	14,26
Pilas y Baterías Usadas ²	kg	295,8	395	1.275,70	525,93	-58,75

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

Tabla N° 17: Tabla de desechos recolectados por la EEQ

Fuente: Informe de labores – 2013 - Dirección de Participación Socio Ambiental

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, Juntas Parroquiales, ferias de energía así como público en general y con el desarrollo de la herramienta de títeres en escuelas. Con este programa el abordaje desde 2010 ha llegado a 245 213 personas con un total de 277 317,8 horas de capacitación.

GRUPO DE INTERÉS	PERSONAS CAPACITADAS				HORAS DE CAPACITACIÓN			
	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
Estudiantes Colegios	40.750	36.659	28.629	27.167	61.125	54.989	42.944	40.750,50
Estudiantes Escuelas		3.100	32.319	33.944		2.325	24.239	25.458
Trabajadores Empresas Públicas y Privadas		1.400	3.499	2.842		2.100	5.249	3.300,75
Ferias de energía		6.000	17.118	17.350		1.200	4.280	4.337,50
Comunidad		1.955	377	1.104		2.933	566	1.521
Total	40.750	49.114	81.942	82.407	61.125	63.547	77.278	75.367,80

Tabla N° 18: Gestión Personas Capacitadas.

Fuente: Informe de labores 2013 - Dirección de Participación Socio Ambiental

Programa de Forestación “EEQ Siembra un Árbol, Construye Vida 2013”

Programa que se 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 148 000 plantas nativas. En el 2013 se procedió a la siembra de 90 000 plantas en la parte Alta de la Reserva Ecológica Antisana, sector La Mica.

En noviembre del 2013, este programa contó con la participación de grupos de interés como empresas privadas y públicas: como el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER), Ministerio del Ambiente (MAE), Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo; estudiantes de las escuelas, colegios y universidades, comunidades cercanas, colaboradores y familias de la EEQ.

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; para 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.

AÑOS	PLANTAS NATIVAS	LUGAR
2009	8000	Centrales de Generación
2010	10.000	Comunidad del Carmen de Pullurima
2011	10.000	Comunidad Tola Chica, Tumbaco
2012	30.000	Parte Alta de la Reserva Ecológica Antisana Sector La Mica
2013	90.000	Parte Alta de la Reserva Ecológica Antisana Sector La Mica
Total	148000	

Tabla N° 19: Cuadro Total de Plantas Nativas Sembradas.
 Fuente: Informe de labores 2013 - Dirección de Participación Socio Ambiental

Gestión de Comunicación Social

La actividad desempeñada por Comunicación Social, aporta de manera importante en el cumplimiento del Objetivo Estratégico de Incrementar la Satisfacción de los Grupos de Interés con una Gestión Socialmente Responsable, por ser la comunicación con los grupos de actores uno de los pilares en la Gestión Social y Ambiental de la EEQ.

En este sentido, se han implementado varios mecanismos comunicacionales dirigidos a los grupos de actores internos y externos, así:

Actores Externos: Con la finalidad de mantenerlos informados de la gestión que realizó la Empresa Eléctrica Quito en el año 2013, se desarrollaron varias actividades, entre las cuales constan: campañas en radios y videos en pantallas en diferentes sitios de la ciudad, boletines de prensa, noticias publicadas en la página Web, publicación de mensajes en redes sociales, participación en ferias y carpas de servicio y entrega de productos promocionales y material impreso; elaboración de infografías para las pantallas de las Agencias de EEQ.

Actores Internos: Para potenciar la cultura organizacional se realizaron diferentes actividades para el público interno: diseño y producción del periódico “Contacto” y de la revista de aniversario; diseño y producción del cuaderno de trabajo; elaboración de carteleras informativas para 62 sitios de trabajo, síntesis informativa y boletines de prensa para la Intranet.

COMPROMISOS

Proyectos a Desarrollar

- Implementación y cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental de las Centrales de Generación.
- Auditoría Ambiental de Cumplimiento Anual 2013 para Centrales de Generación, Subestaciones y Líneas de Subtransmisión, para aprobación por parte del CONELEC.
- Actualización de los Planes de Manejo Ambiental para las Subestaciones y Líneas de Subtransmisión.
- Implementación de Planes de Manejo Ambiental para Subestaciones y Líneas de Subtransmisión.
- Sustitución del sistema convencional de iluminación por sistema LED, en las Centrales Hidroeléctricas Pasochoa y Cumbayá.
- Sustitución del sistema convencional de iluminación por sistema LED, en Subestaciones.
- Recolección, transporte y disposición final de desechos peligrosos en las Centrales de Generación, a través de Gestor Ambiental calificado.
- Monitoreo de ruido ambiente, emisiones de fuentes fijas, calidad de aire ambiente, aguas residuales y suelos en las Centrales de Generación de la EEQ.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Secretaría de Ambiente del Municipio de Quito y la EEQ, para instalar, operar y mantener estaciones de monitoreo ambiental en cantidad y calidad, en los ríos San Pedro, Pita y Machángara en los tramos de captación de los mismos para la Generación Hidroeléctrica.
- Remediación de pasivos ambientales identificados en Centrales de Generación.
- Remediación de pasivos ambientales identificados en Subestaciones.
- Implementación y seguimiento del Plan de Manejo Ambiental durante la construcción de la Línea de Transmisión a 138 kV y Subestación El Quinche.
- Control y Seguimiento al cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental para la construcción de la Línea de Transmisión a 138 kV y Subestación Celso Castellanos.

MEDIO AMBIENTE

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

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)

- La EEQ está desarrollando el programa Renova Refrigeradoras que implementó el MEER, MIPRO, Durante el 2013 se entregaron 3 299 refrigeradoras. En el 2014 se continuará coordinando la entrega de 4 400 refrigeradoras asignadas a la EEQ por parte del MEER.

Programa de Eficiencia Energética en Alumbrado Público

- Iluminación Sostenible – ILUMSOL: Para desarrollar proyectos que incorporen nueva tecnología en iluminación pública, en el Centro Histórico, se reemplazó 2 900 lámparas de Sodio por lámparas LED, en la primera etapa se coordinó y colaboró en el proceso de compra de luminarias y la instalación de 1 840 y en la segunda 600. La diferencia se instalará en el 2014.
- Se han instalado 5 paradas con alumbrado público solar, las mismas que prestan servicio seguro a la comunidad durante la noche. Se encuentran instaladas en la Av. Occidental a la altura del C.C. El Bosque y en el Parque Lineal de Guayllabamba.

Programas y Proyectos de Eficiencia Energética

- 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.
- 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.
- 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.

Programas y Proyectos de Diversificación Energética

- Diversificación Energética - PRODER: Para aprovechamiento del potencial de energía renovable, en convenio con el MEER y la Empresa de Rastro del Municipio de Quito. Se ha concluido con la construcción del biodigestor piloto que está aprovechando una parte de todo el volumen de desechos, para luego de su evaluación, construir un biodigestor para aprovechar el volumen total de desechos que se genera en el camal Metropolitano de Quito.

Proyectos Especiales

- Mediante convenio con el MEER y como parte del proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio, se llevó adelante el monitoreo del ahorro de energía por los consumos de focos ahorradores en reemplazo de los incandescentes, con alcance nacional y en conjunto con todas las empresas de Distribución aplicando la metodología de Naciones Unidas, adicional al monitoreo, se realizó la etapa de verificación con expertos internacionales.
- En base al contrato suscrito con la empresa pública NASUVINSA de Navarra – España, para desarrollar el proyecto de renovación, modernización y optimización eléctrica y lumínica en el

Centro Histórico de Quito. Se ha concluido con los diseños del alumbrado ornamental de los sitios emblemáticos de la Cima de la Libertad, Museo del agua Yaku, Virgen del Panecillo e Itchimbia.

Programas y Proyectos de Generación Distribuida

- Central Hidroeléctrica El Batán de 3.2 MW: Se ha llevado adelante el proceso de contratación, se espera su adjudicación en el 2014.
- Central Hidroeléctrica Tanques Pallares de 700 kW: Se realizaron los diseños definitivos de las dos centrales. Se espera licitar su construcción en el 2014 y su costo referencial es de USD 1 300 000.
- Central Hidroeléctrica Cámara 12 de 1,1 MW: Los diseños definitivos fueron contratados en septiembre de 2013 y se espera contar con los mismos para Marzo de 2014 y licitar su construcción. Su costo referencial es de USD 1 400 000.
- Central Hidroeléctrica Carcelén de 60 kW, proyecto desarrollado por la EPMAPS. La EEQ aporta con el sistema de interconexión a la red eléctrica. La central está en fase de pruebas y está prevista su entrada de operación a mediados de Febrero.
- Se ha instalado una central de generación fotovoltaica de 2,3 kW conectado a la red en el edificio El Transformador de la EEQ.

Programa de Manejo de Bifenilos Policlorados (PCB's)

Los resultados hasta diciembre de 2013, respecto al análisis y determinación del grado de concentración de PCB's presentes en los aceites dieléctricos de los transformadores en desuso de las bodegas de Cumbayá se indican en la tabla siguiente.

EQUIPOS	PLAN DE ACCIÓN: NÚMERO DE TRANSFORMADORES ANALIZADOS						
	ANÁLISIS	NÚMERO	%	SIN PCB's < a 50 ppm	%	CON PCB's > a 50 ppm	%
TRANSFORMADORES ANALIZADOS	Cuantitativo	2.938	45,06	1.878	28,8	1.060	16,26
	Cualitativo	3.932	54,94	3.649	50,98	273	3,81
	TOTAL	6.870	100	5.527	80,45	1.333	19,4

Tabla N° 20: Tabla de Transformadores Analizados con y sin PCBs
Fuente: Informe de labores 2013 - Dirección de Participación Socio Ambiental

Hasta el momento, conforme se indica la tabla, se han analizado un total de 6 870 transformadores en desuso (Cantidad total de transformadores analizados y etiquetados) 2013.

Del total de la muestra analizada, 5 527 transformadores están declarados Libres de PCB's, lo cual corresponde al 80.45%, los mismos que han sido identificados con la etiqueta correspondiente.

COMPROMISOS

Proyectos a Desarrollar

- Ejecución del PLANREP periodo 2014.
- Elaboración de Plan de Acción y Procedimientos para ejecutar el Inventario de Equipos y Transformadores con y sin contenido de PCB's.

- Caracterización de las muestras para determinar el grado de concentración de PCB's conforme se ha establecido en la norma.
- Adquisición de reactivos químicos y materiales necesarios para este tipo de pruebas. a través del Portal de Compras Públicas.
- Planificación y coordinación de actividades para estructurar el equipo técnico.
- Etiquetado de transformadores y equipos.
- Integración del Subcomité Técnico coordinado por el Consejo Nacional de Electricidad CONELEC para la preparación del documento "Manual de Procedimientos para el Manejo de Bifenilo Policlorados PCB's en el Sector Eléctrico Ecuatoriano"
- Relevamiento de información técnica para electrificar barrios no regulados, 100 barrios.
- 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.

ACCIONES

- Ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna.
- Publicación de todos los procesos de contratación y compras públicas.
- Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas 2013.
- Contratación de diseño del nuevo Portal Web de la Empresa.

RESULTADOS

- Informe de Rendición de Cuentas 2013 presentado 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, Comercial, CNEL Sucumbíos, Compromisos con la Comunidad y Pronunciamientos emanados por las Entidades de la Función de Transparencia y Control Social.

En el año 2013 se publicaron un total de 855 procesos de contratación a través del Portal de Compras Públicas por un valor total de USD 160,5 millones y 723 procesos por ínfima cuantía por USD 1,2 millones, alcanzando un total de requerimientos por USD 161,7 millones, de los cuales se adjudicaron USD 110,9 millones y USD 109,7 millones fueron a través del portal.

El estado de los procesos del año 2013 en comparación con el año 2012, fueron: procesos adjudicados pasaron de 79% a 72%, en el caso de los procesos desiertos, del 13% al 14%, que se explica por la falta de ofertas y el incumplimiento de los oferentes en cuanto a parámetros legales, técnicos o económicos, son las principales causas para estos procesos. La incidencia del incumplimiento de los parámetros económicos en los procesos desiertos se incrementó por cuanto desde febrero 2013 se emitió la resolución que exige a que en ciertos procedimientos de contratación se evalúe el patrimonio de los oferentes en relación al presupuesto referencial. Es importante señalar que la SERCOP, entre noviembre y diciembre 2013, implementó modificaciones adicionales en el Sistema de Compras Públicas, así como nuevos modelos de pliegos, lo que también incidió en el incremento de los procesos desiertos.

A continuación se detalla la Tabla de Contrataciones Públicas Comparativas entre los años 2012 y 2013.

ESTADO DE LOS PROCESOS	AÑO 2012			AÑO 2013			VARIACIÓN	
	(a)			(b)			(a-b)	
	CANTIDAD	(%)	PRESUPUESTO REFERENCIAL (USD)	CANTIDAD	(%)	PRESUPUESTO REFERENCIAL (USD)	VARIACIÓN CANTIDAD (%)	PRESUPUESTO REFERENCIAL (%)
Finalizados + adjudicados + por adjudicar	807	79,35%	111.417.829	646	72,18%	121.296.686	-19,95%	21.812.754
Desiertos + cancelados	135	13,27%	31.147.779	129	14,41%	23.842.655	-4,44%	-7.305.124
Otros	75	7,37%	7.466.632	120	13,41%	16.256.164	6,67%	-4.099.052
TOTAL	1017	100,00%	150.032.240	895	100,00%	161.395.505	-15,93%	10.408.578

Tabla N° 21: Tabla de Contratación Pública Comparativas
Fuente: Informe de Gestión – Gerencia Administrativa Financiera

En el 2013 se realizaron seguimientos y revisión al cumplimiento de recomendaciones del informe de examen especial DAE0054-2008 practicado por la Dirección de Auditoría de Empresas de la Contraloría General del Estado a la utilización de los procesos precontractual y de ejecución de 13 contratos suscritos por la Empresa Eléctrica Quito, de los cuales 1 corresponden al análisis de la denuncia por presunta sustracción de combustible por parte del conductor del vehículo de placa PEI-2240, 1 al análisis de la Denuncia por supuesta mala utilización del vehículo de placa PEI 2317 y 11 exámenes especiales a diferentes procesos o subprocesos.

COMPROMISOS

Proyectos a Desarrollar

- Diseñar e implementar el nuevo Portal 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.
- Con el aporte del nuevo Portal Web se reduce tiempos, tanto para el consumidor, como para la Empresa en la atención de trámites, se evita el desplazamiento de los clientes a las agencias con el consiguiente ahorro por movilización y aporte al ahorro por reducción de contaminación.
- Disminución del estrés propio de la relación cliente servidor público en la atención presencial.
- Inscribir a la Empresa Eléctrica Quito en los propósitos de la Ciudad Digital.
- Consolidación de la base de datos de la Empresa con información más actualizada de nuestros clientes.
- Fortalecer el sistema de compras públicas el mismo que vaya de acuerdo con las exigencias y actualizaciones de la tecnología.