

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2014.

En cumplimiento con lo establecido en el Artículo 18 de la Constitución de la República del Ecuador referente al acceso libre a la información; y, el Art. 93 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social que manifiesta la obligación de las entidades públicas de rendir cuentas a la comunidad sobre las actividades ejecutadas anualmente, y compromisos asumidos con la comunidad; en la ciudad de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz, Provincia de Galápagos, el 23 de marzo de 2015, en el Centro de Información de Energía Renovable - CIER, se llevó a cabo el Evento de Rendición de Cuentas correspondiente al periodo enero – diciembre 2014, de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos – ELEGALAPAGOS S.A., en donde se dio a conocer sobre los proyectos desarrollados en el ámbito de la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como los proyectos emblemáticos de energía renovable.

Durante el evento se tuvo la participación activa de los ciudadanos, quienes realizaron varias preguntas y expusieron sus inquietudes, las mismas que fueron satisfactoriamente respondidas por el Ing. Marco Salao, Presidente Ejecutivo de ELEGALAPAGOS S.A. Los principales aportes ciudadanos, así como los compromisos institucionales fueron:

1. Dotación de servicio de Alumbrado Público en el nuevo Barrio El Mirador
Realización de proyecto integral para el sector, que comprende la complementación del Proyecto con el servicio de Alumbrado Público.
2. Entrega de cocinas de Inducción en Santa Cruz.
Cuando el cliente realiza la compra en cualquier casa comercial, se registra en el sistema PEC, por tanto, debe acudir a Servicio al Cliente, para que ELEGALAPAGOS realice la inspección respectiva e instale la cocina de inducción.
3. Uso de biocombustibles, energía renovable, fotovoltaica y eólica.
Necesidad de contar con una base confiable y controlable térmica, en vista de la variabilidad del recurso solar y eólico; sin embargo se tiene la opción de biocombustibles como alternativa para la generación térmica.
4. Garantía de disponibilidad continua de energía.
Compromiso para brindar un servicio continuo a la comunidad, mediante proyectos para repotenciar y mejorar el sistema de distribución.
5. Proyectos en la Isla Floreana de Energías Renovables, como medida de eliminación de combustibles fósiles en la Isla.
Se reinició el proyecto Perla Solar, y se complementará con su segunda etapa, mediante la incorporación del sistema de almacenamiento de energía, que permitirá almacenar el exceso de generación fotovoltaica, incrementando el rendimiento de las unidades térmicas a base de biodiesel, prescindiendo de su uso gracias a la energía almacenada.
6. Inclusión de motos y vehículos eléctricos, con la fuente de energía actual.
Existe la viabilidad técnica de la implementación de vehículos eléctricos, junto con la concientización de la ciudadanía en el correcto uso y carga de los mismos. Se trabajará en conjunto con el Consejo de Gobierno para la implementación futura de la movilidad eléctrica.
7. Mejoramiento de redes de distribución en el sector La Cascada.

Se va a realizar el mejoramiento y repotenciación de la red aérea, mediante el reemplazo de los conductores convencionales, por red tipo preensamblada, optimizando la infraestructura existente y reduciendo el impacto visual.

8. Servicio de Alumbrado Público en ciclovía ruta Bellavista.
Se trabajará en coordinación con el GAD Municipal de Santa Cruz, la elaboración de un anteproyecto y estudio de la ejecución futura de la obra de iluminación en la ciclovía.
9. Tratamiento de aceites quemados de generadores y transformadores.
Elegalapagos cuenta con un sistema de gestión de residuos peligrosos en las Bodegas, con las adecuaciones necesarias para el correcto almacenamiento de los desechos productos de la generación y de los transformadores de distribución, donde se empacan y etiquetan para luego ser enviados a la parte continental, en donde el gestor autorizado por el MAE realiza su eliminación total, emitiendo una certificación para su correspondiente auditoría y seguimiento.
10. Fases que se contemplan para llegar al objetivo de “Cero Combustibles Fósiles para Galápagos”
Para el 2020, impulsar la generación térmica base con el uso de biocombustible, además de los nuevos proyectos de almacenamiento de energía en Floreana y Baltra, también contando con la participación del proyecto híbrido en Isabela y estudios en las demás islas para implementación de Proyectos para cumplir el objetivo; enfatizando además el adecuado uso de la energía.
11. Opción de reubicación de planta eléctrica, debido al ruido existente dentro de la ciudad.
Se han reemplazado grupos generadores térmicos por unidades eficientes con mejor tecnología, al igual que se pretende reemplazar los grupos antiguos por grupos en cabinas insonorizadas, para mitigar el ruido generado.
12. Procedimiento de la realización de reclamos por artefactos averiados.
El cliente debe conocer la causa que produjo el problema, al acercarse a Atención al Cliente, donde se le proveerá la información necesaria, donde se le pedirá llenar un formulario, y luego de la inspección técnica, se evaluará la reparación o reposición del equipo.
13. Acciones para disminuir los cortes de servicio, para la entrada de cocinas de inducción.
Se han realizado y encuentran en ejecución varios proyectos con la finalidad de mejorar la confiabilidad del sistema, en este sentido, ha existido el apoyo del MEER, mediante una gran inversión para la ejecución de proyectos para conseguir este fin. Se ha adquirido herramientas, equipos y a través del fortalecimiento del personal se prevé realizar trabajos en las redes sin necesidad de dejar sin servicio a los sectores, para fortalecer las redes eléctricas.

Para constancia, se anexa el Acta de Rendición de Cuentas del periodo 2014, Presentación (.ppt), lista de asistentes, preguntas realizadas por la comunidad y registro fotográfico.

El Informe de la Rendición de Cuentas 2014 de ELEGALAPAGOS S.A. trató los temas a continuación:

ANTECEDENTES

La Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELEGALÁPAGOS S.A. se constituyó el 9 de noviembre de 1998 en la ciudad de Guayaquil y se inscribió en el Registro Mercantil del Cantón San Cristóbal, Provincia de Galápagos el 30 de diciembre del mismo año, desde esta fecha y en cumplimiento al Contrato de Concesión, su actividad es la de generar, transportar, distribuir y comercializar energía eléctrica en la provincia de

Galápagos, para ello cuenta con cuatro centrales de generación térmica, un sistema eólico en la Isla San Cristóbal del cual somos accionistas y está operado por la compañía EOLICSA, un sistema eólico en la isla Baltra y un Fotovoltaico en la isla Santa Cruz e Isla Floreana.

El capital societario que constituye la Empresa es el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER y la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC.

Los principales logros institucionales, están enmarcados dentro de los objetivos estratégicos del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, los mismos que se resumen a continuación:

1. Incremento de la oferta de generación y transmisión eléctrica

Con el objetivo de fomentar e impulsar el desarrollo de la energía proveniente de recursos renovables, ELECGALAPAGOS S.A. ha gestionado y coordinado con diferentes organismos y con el apoyo del MEER ha logrado obtener un importante avance en el 2014, permitiendo lograr proyectos de energías renovables, dentro de su área de concesión.

1.1. Sistema de Interconexión Baltra – Santa Cruz, con aportes del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) – Fondo de medio ambiente mundial (GEF).

Este proyecto es un componente del “Proyecto Eólico Santa Cruz – Baltra” que permite llevar la electricidad generada en el Parque Eólico Baltra hacia Puerto Ayora. El sistema de interconexión está constituido por dos subestaciones y una línea de sub-transmisión. La Subestación Baltra, distribuye la electricidad a los usuarios de esta Isla a un nivel de medio voltaje de 13.8kV, enviando energía eléctrica hacia Puerto Ayora a un voltaje de 34.5kV a través de la línea de sub-transmisión. En Puerto Ayora la actual subestación conecta la generación eléctrica proveniente de isla Baltra con la generación de la central térmica y la distribuye a los usuarios de la isla Santa Cruz.

Las dos subestaciones están interconectadas por la línea de sub-transmisión de 50 km a 34,5 kV, que ha sido diseñada y construida con el objetivo de minimizar en su totalidad el impacto ambiental de este tipo de construcciones, es así que esta línea contempla 28,4 km de tramo aéreo; 0,67 km de tramo submarino y 20,9 km de tramo subterráneo. Su construcción estuvo a cargo de CELEC EP TRANSELECTRIC.

El costo del proyecto de bordea los 14 millones de dólares, financiado con un aporte mayoritario del Gobierno Nacional y del Fondo para el Medio Ambiente Mundial -GEF a través del PNUD.

1.2. Proyecto Eólico Baltra – Santa Cruz de 2,25 MW

En el 2014 se culminó este proyecto de generación de energía limpia, que comprende de 3 aerogeneradores de 750 kW tipo full converter y de magneto permanente. Este proyecto permitirá reducir el consumo de combustible que actualmente se usan en la central térmica de Puerto Ayora, mediante el aprovechamiento del recurso eólico en la isla Baltra. Se abastecer de esta energía eléctrica, tanto a isla Baltra como a la población de la isla Santa Cruz. El proyecto aportará con 4,7 GWh / año, cubriendo el 21 % de la demanda de la Isla. A

la vez que evitará la emisión de 3.084 t CO₂/año, ahorrando 368.900,00 USD/año por 338.500 galones de diésel evitado al año.

Actualmente el proyecto se encuentra en su etapa de operación, tras su inauguración por parte del Señor Presidente en diciembre de 2014.

El costo del proyecto bordea los 10 millones de dólares, financiado con un aporte mayoritario del Gobierno Nacional y del Fondo para el Medio Ambiente Mundial –GEF a través del PNUD.

1.3. Proyecto Fotovoltaico Puerto Ayora de 1,5 MW

El proyecto está localizado en Puerto Ayora en el barrio Pampas Coloradas en un área aproximada de 2,9 hectáreas. Consta de 6.006 paneles solares fotovoltaicos de 250 Wp cada uno. La energía eléctrica que produce la planta es transmitida a través de una línea aérea de aproximadamente 0,7 km hacia la subestación eléctrica Puerto Ayora, a un nivel de voltaje de 13,8 kV. El proyecto generará cerca de 2,21 GWh/año, cubriendo en un 8% la demanda de la isla Santa Cruz, esto evitará la emisión de 1.441 t CO₂/año, ahorrando también 172.400,00 USD/año, al evitar el uso de 158.166 gal/ año.

Luego de la instalación en su totalidad los paneles fotovoltaicos y los inversores de energía, se realizaron las pruebas correspondientes, inaugurándose en diciembre de 2014.

El costo total del proyecto bordea los 8 millones de dólares, los cuales son financiados a través de la Agencia de Cooperación Internacional de Corea-KOICA, el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable y la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos.

1.4. Proyecto Fotovoltaico Baltra de 50 kW

En diciembre de 2014 se coordinó el inicio del proceso de implementación de la planta fotovoltaica en la isla Baltra, en vista de que en el sitio existe una fuente potencial de recurso solar. El proyecto contará con la cooperación Japonesa y generará 50kW, evitando 554 CO₂/año, impidiendo en uso de 60.758 galones de diésel al año, con un ahorro de 66.225,88 USD/año.

1.5. Proyecto Híbrido Isabela de 2,57 MW

En el 2014 se gestionaron varias actividades para el beneficio de este proyecto, en donde consta la compactación del terreno en coordinación con el Municipio local; se finalizó el año con las actividades correspondientes a la adjudicación y suscripción del contrato de ejecución. El proyecto generará 2,57 kW, evitando alrededor de 146.788 galones de diésel al año. Se contará con el aporte de la Cooperación Alemana (KfW) con USD 8.270.477,11.

1.6. Proyecto Híbrido Floreana – Perla Solar

Con el objetivo de optimizar el uso del aceite de piñon y la operación de los generadores duales térmicos instalados en la isla Floreana; se planteó el proyecto Híbrido Floreana, cuya primera etapa está cumplida, que

consistió en reactivar la Planta Fotovoltaica Perla Solar, de 21kWp, en junio de 2014. La fase 2 se implementará en marzo de 2015 con la instalación de inversores para operación del sistema y puesta en operación de un sistema de almacenamiento de 192 kWh.

El costo total del proyecto consta del aporte de la Cooperación técnica Alemana – GIZ con 193.000 Euros, con una contraparte nacional de USD 43.000,00.

1.7. Estudios para proyectos de generación eléctrica.

En vista del evidente incremento en la demanda en los últimos años, debido al ingreso de grandes proyectos turísticos y de beneficio público, y en miras de poder acoger la demanda futura por el Plan Emblemático de cocción eficiente, se vio la necesidad de realizar estudios para repotenciar las centrales térmicas existentes, mediante la incorporación de unidades térmicas de generación eficiente; por ello se presenta ante las entidades rectoras el proyecto de “Mejoramiento y renovación tecnológica de los sistemas de generación térmicos de las islas San Cristóbal y Santa Cruz”.

2. Incremento del uso eficiente de la demanda de energía eléctrica.

2.1. Programa RENOVA

Desde el 2012 la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos con apoyo del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable viene impulsando el programa RENOVA en la provincia de Galápagos, a través del cambio de refrigeradoras obsoletas por equipos eficientes. El programa tiene una duración de 5 años y como meta se tiene el cambio de 3000 refrigerados. Hasta el 2014 se tiene un total de 1053 refrigeradoras sustituidas.

Tabla 1. Avance provincial de proyecto RENOVA

EMPRESA ELÉCTRICA	PROVINCIA	CANTÓN	TOTAL AVANCE AÑO 2012	TOTAL AVANCE AÑO 2013	TOTAL AVANCE AÑO 2014	TOTAL AVANCE ACUMULADO
GALÁPAGOS	GALÁPAGOS	SAN CRISTOBAL	104	47	219	370
		SANTA CRUZ	132	54	341	527
		ISABELA	16	63	77	156
Total			252	164	637	1053

El plan Renova plantea el inicio de un cambio en el uso de equipos eficientes, de esta manera se crea la conciencia social con el ahorro de energía y contribución con el ambiente.

A continuación se puede visualizar el ahorro que se obtiene al sustituir refrigeradoras Clase D con equipos eficientes Tipo A:

Tabla 2. Ahorro con proyecto RENOVA

Cantidad (Refrigeradoras obsoletas hasta el año 2014)	Tipo y rango de Refrigeradora	Consumo Anual (1053 refrigeradoras x kWh consumido)	Pago aproximado 1053 Abonados (dólares) Anual
1053	10 Pies cúbicos, clase D (refrigeradora obsoleta) – 2400 KWh/año	2527200	\$ 235,029.60
1053	10 Pies cúbicos, Tipo A (refrigeradora nueva) – 350 KWh/año	368550	\$ 34,275.15
AHORRO		2158650	\$ 200,754.45

2.2. Programa emblemático de cocción eficiente.

El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, a través de ELECGALAPAGOS, ha reforzado las redes e instalando acometidas y medidores a 220 voltios sin costo para los abonados, con el objetivo de implementar en los hogares el uso de cocinas de inducción eficiente.

El proyecto arranco desde el primero de agosto del 2014, los canales utilizados para la difusión de las cocinas de inducción han sido las redes sociales de ELECGALAPAGOS, los diferentes medios de comunicación, la participación en las ferias ciudadanas como medio de socialización del programa.

El sábado 6 de septiembre de 2014 se realiza el lanzamiento del programa en la isla Floreana, con lo cual impulsó a que en esta Isla se implementen en un 100% las cocinas.

Los clientes que se tienen hasta el mes de diciembre y las solicitudes atendidas se muestran a continuación:

Tabla 3. Indicadores de programa PEC

Distribuidora	Nro. Clientes Residenciales	Nro. Medidores Bifásicos Instalados	Numero de Grupos	INDICADORES SIPEC							
				Nro. Solicitudes SIPEC	Total Nro. Solicitudes Atendidas	Nro. Solicitudes PEC con Cocinas	Nro. Solicitudes PEC Atendidas con Cocinas	Nro. de Circuitos expresos Instalados	Nro. Usuarios registrados con incentivo tarifario		
E.E. Galápagos	8,241	5,189		128	127	99%	45	45	100%	49	45

2.3. Normas, regulaciones, y esquemas tarifarios para el uso eficiente de la energía.

Siguiendo los lineamientos de los organismos rectores del Sector Eléctrico, acoge las regulaciones y reglamentos que impulsan el uso eficiente de energía, de esta forma se enfatiza en la capacitación del personal sobre la normativa del Sector, de manera que se pueda orientar de mejor manera a los usuarios.

Por otro lado, con el fin de tener actualizado el sistema de datos de la Empresa, durante el 2014 se ha impulsado la actualización del catastro a nivel provincial, logrando de esta manera contribuir a un mayor control tarifario con la validación del pliego tarifario 2014.

2.4. Difusión de los proyectos de mejora en calidad y cobertura del Sistema Eléctrico.

ELEGALAPAGOS S.A. al ser una institución de servicios estratégicos en una provincia donde los medios de comunicación son aislados y reducidos; y dado que es necesario fomentar lazos de comunicación entre clientes y empresa, como parte fundamental a la gestión de la institución y respaldo a la misma e informar los beneficios que tienen los clientes; se implementó mecanismos para acceder a la información, dentro del Plan de Comunicación, implementándose programas de difusión y actividades como:

- Boletines informativos digitales fueron publicados en redes sociales, medios radiales y televisión a nivel provincial, estos boletines contenían información de gestión de la Empresa; adicionalmente estos boletines fueron promovidos en carteleras informativas colocadas en las áreas de atención al cliente y publicados en prensa escrita de circulación quincenal.
- Spots publicitarios radiales, a fin de promocionar los proyectos que el Ministerio de Electricidad y Energía Renovables a través de la Empresa, promueve para el uso eficiente de la energía (Eficiencia Energética) y el Programa Emblemático de Cocción Eficiente PEC.
- Las ferias ciudadanas fueron espacios para difundir junto con el resto de empresas de la provincia, los servicios y proyectos que se ejecutan; en especial la incentivación a la comunidad a ser partícipe de los beneficios que brinda el programa PEC.

Con todas estas actividades se ha logrado ante la comunidad de las islas Galápagos, mejorar la imagen institucional y mejorar la percepción de los índices de calidad del servicio técnico.

3. Eficiencia de la Empresa.

3.1. Sistemas de gestión técnica y comercial de la Empresa.

Dentro de las actividades de gestión comercial, la Empresa constantemente evalúa el índice de satisfacción al cliente, de la misma manera invierte para que su personal de atención al cliente, este 100% capacitado y ofrezca una buena gestión con el usuario, además de sus procesos internos, Elecgalapagos impulsa sus principales proyectos a través de la socialización a la comunidad.

Dentro de la parte técnica, la inversión, reposición de equipos, materiales y herramientas han contribuido al mejor desenvolvimiento de actividades, logrando optimizar tiempos de respuesta en los trabajos ejecutados.

Un factor muy importante enfocado en la eficiencia de la Empresa, fue el de incorporarnos a un Sistema de Gestión de Calidad, de esta forma todas las áreas han desarrollado procesos que permiten obtener objetivos y metas, que optimizan las gestiones de la misma. En diciembre 2014, la matriz San Cristóbal es evaluada a través de un procedimiento de auditoría externa, obteniendo la Certificación ISO 9001 – 2008.

3.2. Mejoras en la infraestructura eléctrica de distribución.

A través de los fondos de inversión impulsados por el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, durante el 2014 se obtuvo un presupuesto muy superior en comparación a años anteriores, de esta forma se ha logrado repotenciar y fortalecer la redes de distribución a nivel provincial. La inversión para el 2014 fue de USD. 4.297.461,39.

3.3. Sistemas de gestión técnica.

La ejecución de los proyectos de inversión, la implementación de nuevos fuentes de generación renovable y la sustitución de unidades eficientes de generación térmica, junto con el Plan de Mantenimiento de la Empresa ha permitido cubrir eficazmente la demanda de energía de la población, evidenciando un incremento superior, respecto de años anteriores.

Tabla 4. Histórico de balance de energía

PARÁMETRO	2012	2013	2014
Energía Bruta (kWh)	39.141.784,00	40.327.664	47.414.558
Energía Térmica Diesel (kWh)	36.638.945,80	36.820.347	42.276.237
Energía Térmica aceite Piñón (kWh)	87.721,20	156.532	48.698
Energía Eólica (kWh)	2.398.373,00	3.489.959	3.864.393
Energía Fotovoltaico (kWh)	16.744,00	17.358,00	1.225.229,38
Energía Facturada Total (kWh)	36.211.801,18	36.778.706,47	42.106.595,00
Consumo Diesel (Galones)	2.855.511,30	2.692.151,20	2.692.151,20
Consumo aceite piñón (Galones)	8.125,10	13.741,70	4.851,75
Rendimiento (kWh/Gal.)	12,83	13,59	13,50
Rendimiento aceite piñón (kWh/Gal.)	10,8	11,19	9,83
Clientes	9.230	9.722	10.259

4. Incremento de la calidad del servicio de energía eléctrica.

4.1. Mejoras en infraestructura y reforzamiento institucional.

Se inició con la remodelación del edificio de la Agencia Santa Cruz de ELECGALAPAGOS, el mismo que acogía las necesidades de la mayor cantidad de clientes a nivel provincial; contemplando criterios de eficiencia energética, pues parte de la iluminación interna y toda la externa del edificio será con tecnología LED, contando con un sistema de acondicionamiento de aire centralizado.

El espacio de atención al cliente, cumplirá las directrices establecidas por el MEER y contará con un sistema de turnos electrónicos que facilite la atención al cliente y permita evaluar el servicio de nuestros servidores públicos a nuestros clientes.

Un importante aporte en la gestión 2014, fue la gestión para la elaboración de los estudios y diseños para la modernización de las subestaciones de San Cristóbal y Santa Cruz; que permitirá construir adecuadas infraestructuras dedicadas a albergar equipos e instalaciones con tecnología moderna dedicada a la

operación óptima de la generación, transmisión y distribución de energía, facilitando además la vinculación del sistema SCADA.

5. Incremento de la cobertura del servicio eléctrico.

5.1 Plan de electrificación rural y urbano - marginal.

En el 2014 se priorizan 6 proyectos con la finalidad de expandir las redes de distribución, es así que el MEER en convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, impulsan el Programa de Electrificación Rural Y Urbano Marginal del Ecuador FERUM BID II. Dentro de estos proyectos se benefician las zonas altas del Cantón Santa Cruz e Isabela, de obtiene una inversión de USD. 303.480,43.

5.2 Plan de expansión y mejoras a la distribución.

Con el fin de fortalecer el sistema de distribución en general, se impulsan programas como: PMD, PLANREP Y RSND, este último enfocado en la repotenciación de redes de distribución; dentro de PMD se apoya el fortalecimiento institucional como es la infraestructura de atención al cliente y oficina técnica en Santa Cruz. El total de inversión de los tres programas es de USD. 3.993.980,97.

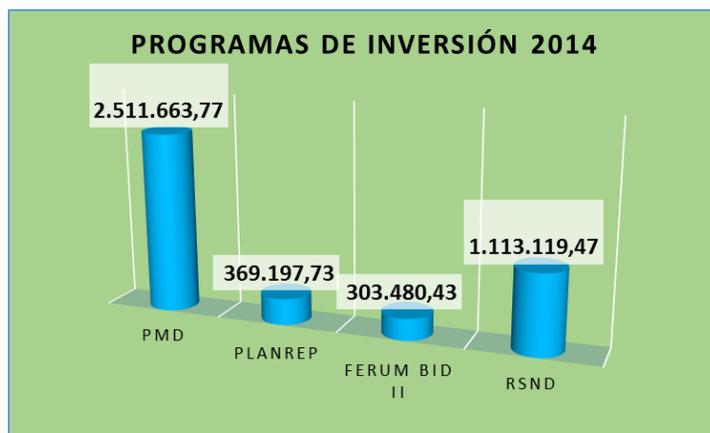


Figura 1. Programas de inversión 2014

6. Incremento de la eficiencia operacional.

6.1. Mejora de los procesos internos y de atención al cliente.

La Dirección Comercial es la responsable de la gestión de comercialización y atención de los servicios requeridos por los usuarios, sean estos por energía o relacionados al giro del negocio. Los procedimientos para la gestión comercial están plenamente definidos en el sistema de gestión de calidad de ELECGALAPAGOS y han permitido un seguimiento de la gestión y control de indicadores que fomentan la mejora continua.

Dentro de la gestión propia de la Dirección Comercial, se ha visto la necesidad de implementar estrategias que simplifiquen los procedimientos, y que optimicen los recursos disponibles para conseguir los objetivos institucionales, entre ellas, las acciones más representativas llevadas a cabo en el 2014 fueron:

- Eliminación de requisitos excesivos como solvencia municipal y carnet de residente, esta decisión se toma con la asesoría jurídica necesaria basada en la ley de modernización del estado, siendo que finalmente no debemos pedir requisitos de cumplimiento a otras instituciones para otorgar un servicio básico.
- Determinación de indicadores de gestión para todos los procedimientos comerciales, lo cual permite el control y consecución de las metas.
- Disposición para restringir las refacturaciones, ya que los errores, u omisiones no debe ser imputable al cliente sino a la Empresa.
- Implementación del sistema SAR en convenio de cooperación entre CNEL EP y ELEGALAPAGOS, lo cual permite fortalecer y automatizar la gestión y atención de los reclamos de los clientes.

De acuerdo a la ejecución de estas actividades y luego de evaluar el índice de satisfacción al cliente, se reflejan un cambio positivo con respecto a la encuesta del 2013, habiéndose conseguido un incremento representativo (11,31%) en la satisfacción del cliente a nivel provincial, alcanzando el 65,82% del ISC en el 2014.

El siguiente gráfico, muestra la calificación en el 2014, obtenida en cada una de las secciones, definiendo como nuestras mayores fortalezas, la percepción que tiene el cliente respecto a la factura, la Imagen institucional y muy de cerca la atención al cliente, estableciendo como oportunidad de mejora, la comunicación y el producto.

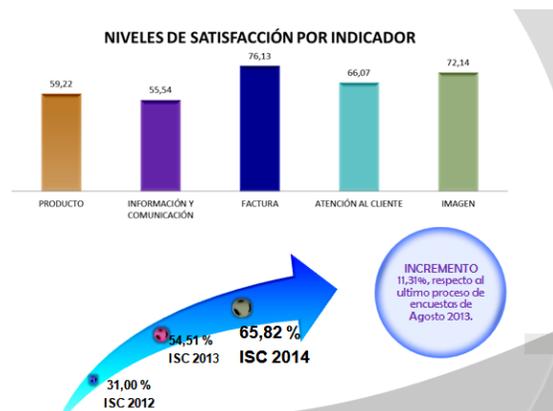


Fig 2. Indicadores de satisfacción al cliente

Dentro de las actividades comerciales de la empresa, se ha llevado el proceso de seguimiento y control tarifario que pretende depurar y actualizar los distintos usos y aplicaciones que los clientes le dan al servicio eléctrico, para de esta manera aplicar las tarifas correspondientes que permitieron distribuir adecuadamente los subsidios en base en la correcta aplicación del pliego tarifario 2014 y en los lineamientos de la regulación

de la calidad y el reglamento sustitutivo de la Ley de régimen del sector eléctrico. El total de beneficiados de con los subsidios, hasta noviembre de 2014, se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 5. Subsidio en tarifas 2014

TARIFA	CLIENTES	VALOR SUBSIDIADO (USD)
TARIFA DIGNIDAD 2014	4376	42283,92
TERCERA EDAD 2014	114	5530,86
SUBSIDIO DISCAPACIDAD 2014	53	5383,62

7. Incremento de desarrollo del talento humano

7.1. Capacitación del personal.

En el 2014, el Plan de Capacitación contempló la ejecución de 45 eventos, de los cuales se ejecutaron 116 entre talleres y capacitaciones, muchas de las cuales no estaban programadas, lo que representó una ejecución del 257,78%; con un total de 637 personas capacitadas (es decir todos los servidores públicos de la institución recibieron capacitación y la mayoría participaron en más de 2 eventos), en donde se concretó además capacitaciones en sitio; con lo que se logró capacitar a mayor número de funcionarios.

A través del Plan de Capacitación se logró:

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores, lo que se traduce en el incremento de la productividad y rendimiento de la Empresa.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores, elevando el interés por asegurar la calidad en el servicio.
- Generar conductas positivas y mejorar el clima de trabajo, productividad y calidad.
- Compensar indirectamente, al contribuir a la profesionalización del personal.
- Que el personal se mantenga al día con los cambios en las normativas legales, avances tecnológicos, etcétera, alentando así la iniciativa y creatividad, logrando prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

7.2. Convenios de cooperación institucional para fortalecer el talento humano.

Con el fin de compartir las experiencias técnicas de profesionales del Sector Eléctrico y enmarcadas en las políticas del MEER, se suscribieron convenios con:

- Empresa Eléctrica de Guayaquil a través del cual, todo el personal técnico se capacitaron en dichas instalaciones, acerca de "mantenimiento de redes de distribución energizadas".
- Empresa Eléctrica Centrosur a través del cual se ha tenido el soporte técnico de la operación del sistema comercial SICO, GIS y Plan Renova.
- CONELEC dictó seminarios enmarcados en las Regulaciones del sector eléctrico.
- Empresa Eléctrica Ambato a través del cual se obtuvo importantes conocimientos acerca de su sistema vigente de gestión de la calidad.

7.3. Programa de Capacitación Plurianual para Alcanzar la Iniciativa Cero Combustibles Fósiles en Galápagos

El Programa se cumplió satisfactoriamente, ejecutando las 10 capacitaciones y talleres planificados según el Convenio entre el MEER y ELEGALAPAGOS S.A., contando con el apoyo de la Agencia Alemana de Cooperación Técnica GIZ, a través de los profesionales capacitadores; con un costo total de USD 110.000.

Las capacitaciones se han desarrollado en las provincias de: Galápagos, Guayas, Manabí y Pichincha. El aporte para este proyecto fue:

Contribución no reembolsable (GIZ): Contratación de expertos

Contribución no reembolsable (PNUD): USD 30 000,00

Contraparte nacional: USD 123 831,07

8. Incremento del uso eficiente del presupuesto.

La ejecución presupuestaria de la Empresa, se basa en un Plan Operativo Anual, en donde se definen las necesidades, gastos e inversiones que cada área tiene, la aplicación del presupuesto se lo realiza acorde a los lineamientos dados por el Ministerio de Finanzas, de igual manera existe el estudio al valor agregado a la distribución, en donde se determina el presupuesto que año a año dispondrá la Empresa.

Para el correcto seguimiento financiero, se han establecido metas e indicadores mensuales, que permiten visualizar la situación presupuestaria, de igual forma a través de la ISO, se han fortalecido los procedimientos que permitan un mejor control del POA y programas de inversión, de manera que la ejecución presupuestaria sea un proceso transparente a lo largo el año.