

RESUMEN EJECUTIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

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 “Prestar el servicio público para la generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad, garantizando a los consumidores actuales y futuros el suministro continuo y eficiente de toda la potencia y energía requerida conforme a los parámetros técnicos y a las normas que regulan el régimen de calidad y suministro”, para ello cuenta con cuatro centrales de generación térmica, dos sistemas eólicos en la Isla San Cristóbal y Baltra, un sistema, un banco de baterías en la isla Baltra y tres Plantas Fotovoltaicas en las islas Santa Cruz , Baltra y Floreana.

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

La Empresa Eléctrica Provincial Galápagos (ELEGALAPAGOS) en el marco de las políticas contenidas en el Plan Nacional del Buen Vivir y en cumplimiento con el artículo 95 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social el cual dispone que “*La rendición de cuentas se realizará una vez al año y al final de la gestión, teniendo en consideración las solicitudes que realice la ciudadanía de manera individual o colectiva, de acuerdo con la Constitución de ley*”, y de acuerdo con la Constitución de la República, presenta su Informe Preliminar de Rendición de Cuentas del año 2016 en base a los objetivos estratégicos del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, los mismos que se encuentran resumidos a continuación:

1. Incrementar la oferta de generación y transmisión eléctrica

1.1 Proyecto Fotovoltaico y de Almacenamiento (Baterías) en la Isla Baltra.

Proyecto conformado de un sistema fotovoltaico de 67 kWp junto con un sistema de almacenamiento en baterías 4300 kWh. Se aprovecha el recurso solar de la isla Baltra y se consigue regular las fluctuaciones del Parque Eólico además de almacenar su exceso de energía. El sistema contribuye a la demanda de la ciudad de Puerto Ayora. Financiado con aportes del MEER y JICA (Cooperación Japonesa) sumando 8,03 millones de dólares.

Inició la operación el 28 de febrero de 2016. La producción de la planta fotovoltaica fue de 91,5MWh y la energía recuperada con el banco de baterías fue de 523MWh.

1.2 Proyecto Híbrido Isabela

El Sistema está concebido para maximizar la reducción del consumo de combustible mediante el máximo aprovechamiento de la energía fotovoltaica. El financiamiento es con aportes del MEER y KfW (Cooperación Alemana). El diseño incluye una planta

fotovoltaica de 0.922 MWp, banco de baterías de 333 kWh, generadores térmicos duales con potencia combinada de 1.625 MW instalados en la Isla Isabela.

El contratista SIEMENS procedió al inicio de la fabricación de los equipos principales. Se mantiene desarrollando la ingeniería de detalle cuyos diseños son entregados al Fiscalizador (LAHMEYER) y a la Contratante (MEER), durante la gestión del año 2016 el proyecto alcanzó un avance del 50%,

Se tiene planificado que inicie su operación en el segundo semestre de 2017.

1.3 Repotenciación del sistema de generación térmica.

Con el fin de mantener la continuidad del servicio eléctrico y contribuir con la reducción de combustibles fósiles a través del recambio tecnológico de las centrales térmicas, CELEC TERMOPICHINCHA a través del convenio existente con ELEGALAPAGOS, ha realizado las siguientes inversiones:

- En San Cristóbal, se ha invertido USD. 2.732.058,59 en la remodelación de la casa de máquinas y en la instalación y puesta en marcha de dos grupos duales electrógenos de marca SKL.
- En Santa Cruz, se procedió con la instalación y puesta en marcha de 4 grupos electrógenos de marca Hyundai, y la construcción de las respectivas bases de hormigón armado por un monto total de USD. 5.616.574,19.

1.4 Estudios para proyectos de generación eléctrica.

En vista del evidente incremento en la demanda en los últimos años con una tasa de crecimiento de 9%, 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 y Movilidad Eléctrica.

- Para las islas de Santa Cruz – Baltra, iniciaron los estudios de conceptualización para el desarrollo de la segunda fase del Proyecto Eólico Baltra como un aporte adicional de la Fiscalización de este proyecto luego de dos años de operación de la primera fase.
- En la isla San Cristóbal, iniciaron los estudios de conceptualización para la implementación de un sistema Fotovoltaico y Banco de Baterías.

2. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica.

2.1. Programa emblemático de cocción eficiente.

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

Los diferentes medios de comunicación, la participación en las ferias ciudadanas como medio de socialización del programa.

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

Tabla 1. Indicadores de programa PEC

INDICADORES PEC									
Distribuidora	Nro. Clientes Residenciales	Nro. Medidores Bifásicos y Trifásicos Instalados	Nro. De Grupos de Trabajo para instalación de medidores Bifásicos	Nro. Solicitudes SIPEC	Total Nro. Solicitudes atendidas		Nro. Solicitudes PEC con cocinas	Nro. Circuitos expresos Totales Instalados	Nro. Total de Usuarios registrados con incentivo tarifario
E.E. Galápagos	8827	7853	3	469	464	99%	220	237	222

Fuente: ELECGALAPAGOS.

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

ELECGALAPAGOS 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.
- 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).
- 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.

2.3. Eficiencia energética en el transporte terrestre con vehículos eléctricos

En este contexto la Agencia de Regulación y Control de la Electricidad, estableció las condiciones regulatorias incluyendo en el pliego tarifario una tarifa de vehículo eléctrico y el lineamientos técnicos a través de la resolución ARCONEL Nro. 38/15. Alineados al Plan de desarrollo sustentable y ordenamiento territorial del régimen de Galápagos 2015-2020, el CGREG emite en mayo 2016: la Ordenanza que contiene el reglamento de ingreso y control de vehículos y maquinaria, que en su Capítulo IV viabiliza el uso de vehículos eléctricos.

Para garantizar el servicio eléctrico, como una iniciativa de la Subsecretaría de Energía Renovable y Eficiencia Energética (SEREE) del Ministerio de Electricidad y Energía

Renovable (MEER), se crea el Comité de planificación eléctrica para Galápagos: Subcomité de movilidad eléctrica, con el cual se evaluó el impacto del ingreso de vehículos eléctricos a Galápagos sobre el sistema eléctrico, asegurando la continuidad y calidad del servicio con un horizonte al año 2020, identificando un cupo máximo para autos de 362 y de 786 motos.

En la provincia se ha atendido un total de 24 solicitudes para servicios de recarga residencial de vehículos eléctricos.

2.4. Campaña de Eficiencia Energética

Con el fin de mejorar la calidad de vida, concientizar, educar y contribuir a mitigar el incremento de consumo (eficiencia energética) y reducir las emisiones de GEI al ambiente.

En ese sentido, se socializan iniciativas del MEER en eficiencia energética para Galápagos especialmente para los sectores residencial y comercial:

- Calculadora para el dimensionamiento de aires acondicionados, así como también las consideraciones para su operación eficiente e importancia del mantenimiento preventivo.
- Iluminación eficiente, donde se contempla el remplazo por iluminación tipo LED, consiguiendo ahorrar 3,54 kWh/Unidad y evitar 0,0024 T CO₂ /Unidad.
- La etiqueta energética, que indica el nivel de eficiencia por consumo de energía de un equipo eléctrico.
- Consejos prácticos para el uso eficiente de la energía.

En este contexto boletines informativos digitales fueron publicados en redes sociales; adicionalmente estos boletines fueron promovidos en carteleras informativas colocadas en las áreas de atención al cliente.

Las ferias ciudadanas fueron espacios para difundir la iniciativas de eficiencia energética en conjunto con el resto de empresas de la provincia.

Consiguiendo ante la comunidad de las islas Galápagos, crear una conciencia de eficiencia en el uso de la energía.

3. Incrementar la eficiencia de las empresas de distribución.

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, ELEGALAPAGOS 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 mantener el Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2008, de esta forma todas las áreas manejan procesos que permiten obtener objetivos y metas, que optimizan las gestiones de la misma.

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 periodo 2016 ejecución en la provincia de Galápagos se implementaron y liquidaron 5 proyectos y 5 proyectos se encuentran en ejecución, los 10 proyectos hasta la fecha demandaron una inversión de USD.1'742.760,26.

Los recursos asignados para la ejecución de los proyectos fueron financiados con créditos del Banco interamericano de desarrollo (BID) y la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), correspondiendo un total de cinco proyectos BID y cinco AFD.

Con estos proyectos se ha mejorado los procesos de administración y operación del sistema eléctrico, a través varios proyectos como el de la implementación del sistema SCADA, herramientas de análisis técnico, centro de datos y enlace de datos a nivel provincial.

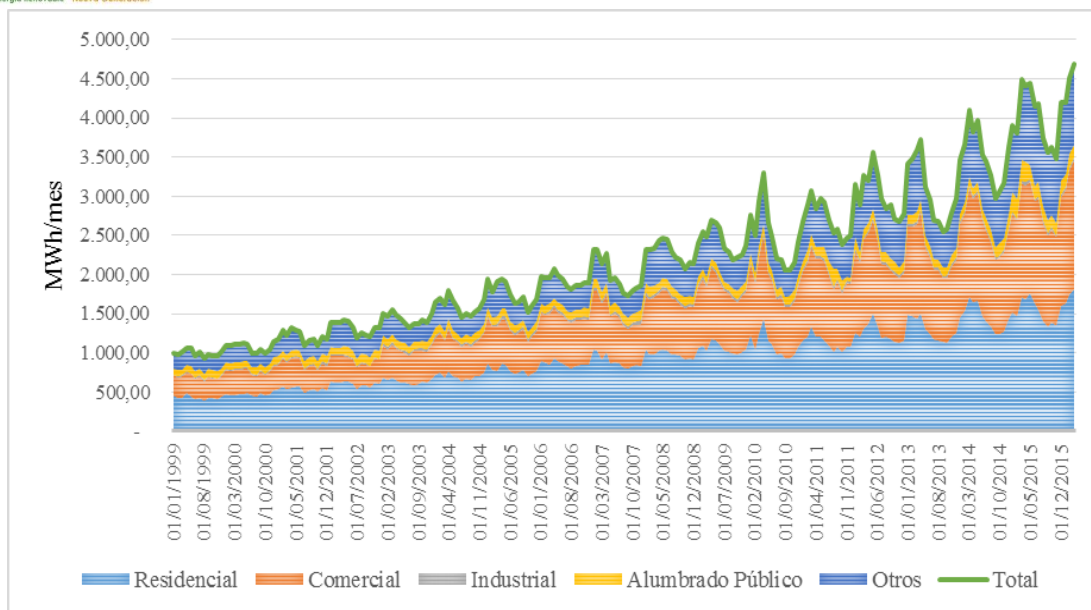
La repotenciación de redes ha colaborado con la mejora de la calidad del servicio y la expansión del sistema para la incorporación de nuevos clientes, mejorando el índice de pérdidas técnicas, incrementado la confiabilidad y optimizando la operación del sistema.

De la misma manera a través de fondos de inversión, se inició los procesos precontractuales para la remodelación de la subestación Santa Cruz y repotenciación de 2 alimentadores conectados a la misma subestación, con un presupuesto de USD. 2'669.281,568.

Desde el año 2014 se tiene una fuerte inversión para el sector eléctrico, lo cual ha permitido repotenciar y fortalecer las redes de distribución a nivel provincial.

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 con una tasa de 9% anual.



*Figura 1. Demanda de energía eléctrica en Galápagos (enero 1999 – enero 2016)
Fuente: ELEGALAPAGOS.*

4. Incrementar la calidad del servicio de energía eléctrica.

4.1 Mejoras en infraestructura, capacidad operativa y procesos de gestión de las empresas del sector

En la isla Santa Cruz se inauguró el Centro de Entrenamiento de Energías Renovables (CER), conformándose en un espacio de capacitación para el personal de ELEGALAPAGOS y brindar aporte a la comunidad en la incursión de nuevos proyectos renovables. Las instalaciones del CER son parte del proyecto Fotovoltaico Pto. Ayora inaugurado en el año 2014.

4.2 Mejorar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico.

Se implementó El Proyecto SCADA islas San Cristóbal y Santa Cruz, como una herramienta fundamental, que permite controlar y supervisar procesos eléctricos tanto de generación como de distribución a distancia. Facilita retroalimentación en tiempo real con los dispositivos de campo (sensores y actuadores), permite controlar el proceso automáticamente. Provee de toda la información que se genera en el proceso productivo (supervisión, control calidad, control de producción, almacenamiento de datos, etc.) y permite su gestión e intervención.

5. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el país

5.1 Proyectos de Sistemas Aislados a Nivel Provincial

Con el fin de dotar de suministro eléctrico a 42 clientes dispersos ubicados en zonas alejadas y de difícil acceso, se tiene aprobado un proyecto provincial con fondos de inversión cuyo monto bordea los USD. 181.543, consiguiendo optimizar los recursos al

proveer de suministro eléctrico a mediante el aprovechamiento de la energía fotovoltaica.

5.2 Ejecutar los planes de expansión y mejoras de la distribución.

Con el fin de continuar con el fortalecimiento del sistema nacional de distribución, el MEER en convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, a través del segundo préstamo del BID, se impulsa el Programa RSND BID II, dentro del cual se ejecutan 4 proyectos con una inversión total de USD 895.679,75.

Mediante préstamo de la Agencia Francesa de Desarrollo – AFD se ejecutan 3 proyectos con una inversión de USD 988.147,23.

Cabe indicar que los dos Programas RSND BID II y AFD en el año 2015, iniciaron la etapa precontractual y la etapa contractual, pero los proyectos iniciaron la ejecución en el año 2016.

6. Incrementar 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 ELEGALAPAGOS 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 2016 fueron:

- 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.
- Mantenimiento del sistema SAR, 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, en el siguiente gráfico, muestra la calificación en el 2016, 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 (ISC).

Fuente: ELEGALAPAGOS.

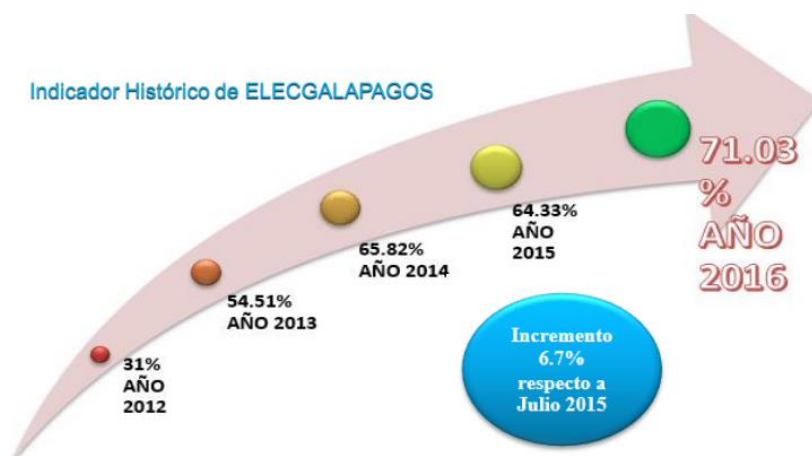


Fig 3. Indicadores Históricos de ISC.

Fuente: ELEGALAPAGOS.

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 a la correcta aplicación del pliego tarifario 2016.

7. Incrementar el desarrollo del talento humano

ELEGALAPAGOS ha fortalecido su equipo de trabajo en las diferentes áreas que la componen, principalmente en las áreas relacionadas con el giro del negocio.

Apalancados en nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales como referentes de gestión, compromiso y excelencia en todo lo que hacemos, priorizamos la gestión y formación del talento humano como protagonista del proceso de mejora continua durante el 2016.

Durante el 2016, el **Proyecto La Academia: Somos parte de tu desarrollo** -una estrategia de capacitación y entrenamiento que implica el involucramiento de

Directores y Jefes de todas las áreas como facilitadores internos- permite el cumplimiento del objetivo N° 4 del Sistema de Gestión de Calidad y el objetivo del Plan Estratégico Institucional 2014 – 2017.

A pesar de la política de restricción de gastos vigente a nivel país.

Las sesiones de capacitación o entrenamiento externos e internos ejecutados fueron 52, que sumaron un total de 5791,10 horas - hombre de capacitación.

La Academia permitió:

- Elevar el nivel de desempeño de los colaboradores, lo que se traduce en el incremento de la productividad y rendimiento de la organización.
- Fortalecer la interacción entre los equipos de trabajo, elevando el interés por asegurar la calidad en el servicio.
- Fomentar el reconocimiento informal e informal al personal, al premiar a las mejores calificaciones obtenidas en procesos de evaluación de las sesiones de capacitación y entrenamiento.
- Fortalecer las competencias funcionales del talento humano en relación a los cambios en las normativas legales, avances tecnológicos, seguridad industrial y otros temas.

8. Incrementar el 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 del año.

9. Reducir los impactos socioambientales del Sistema Eléctrico.

9.1. Implementar planes de prevención, mitigación y adaptación ambiental en la ejecución y operación de todos los proyectos del sector eléctrico.

9.1.1 Seguimiento Ambiental a los Proyectos Eléctricos.

ELEGALAPAGOS en cumplimiento de la normativa ambiental vigente y convenios internacionales ratificados por el Ecuador en lo referente a prevención de la contaminación ambiental, realizó el seguimiento y evaluación ambiental de los proyectos del Sistema Eléctrico de las islas San Cristóbal, Santa Cruz, Isabela y

Floreana, resaltando la evaluación ambiental de los proyectos de inversión y el cumplimiento con las auditorías ambientales a los proyectos renovables, como son: Línea de Transmisión Baltra – Santa Cruz y Parque Eólico Baltra.

Se gestionó el cambio de titularidad de EOLICSA a ELEGALAPAGOS de la Licencia Ambiental del Parque Eólico San Cristóbal.

9.1.2 Destrucción de Transformadores con Bifenil Policlorados - PCB`s

Con el apoyo del Ministerio del Ambiente del Ecuador, se eliminó 10 transformadores contaminados con Bifenil Policlorado – PCB (aprox. 03 toneladas), ante un gestor ambiental autorizado en Holanda.

Eliminados estos compuestos altamente peligrosos, se garantiza que los mismos no afecten los ecosistemas insulares y los recursos naturales suelo, agua y aire.

Se previene enfermedades de trabajo por PCB`s, en el personal técnico de la Institución.

9.1.3 Mitigación del Cambio Climático y Prevención de la Contaminación Ambiental

En el 2016 se logró reducir el uso de diésel en aproximadamente 500 mil galones, lo que evitó la no emisión de 4.624,95 Toneladas y el posible riesgo de contaminación de los ecosistemas insulares.

Los sistemas renovables de energía limpia permiten mitigar el Cambio Climático, en las islas Galápagos, la generación renovable alcanza los 6,4 MW instalados.

Al reducir diésel en la generación de energía también se redujo un 15% en la producción de desechos peligrosos provenientes de la generación convencional (2.400 Galones de aceite desechado y 780 Kg. de material sólidos - filtros, lodos, waipes).

9.1.4 Acercamiento Comunitario

Difundir los alcances de los proyectos eléctricos a instalarse o en operación el Área de Concesión otorgada por el ARCONEL, ante la comunidad de Galápagos.

Se coordinó la socialización de proyectos eléctricos y de eficiencia energética, a través de ferias ciudadanas, a fin de empoderar a la comunidad sobre temas energéticos y cuidado del ambiente.

Dar a conocer a los diferentes actores de la sociedad de Galápagos, las actividades de gestión ambiental que se desarrollan en las islas Galápagos, en cumplimiento de la normativa ambiental y la responsabilidad socio ambiental de ELEGALAPAGOS.