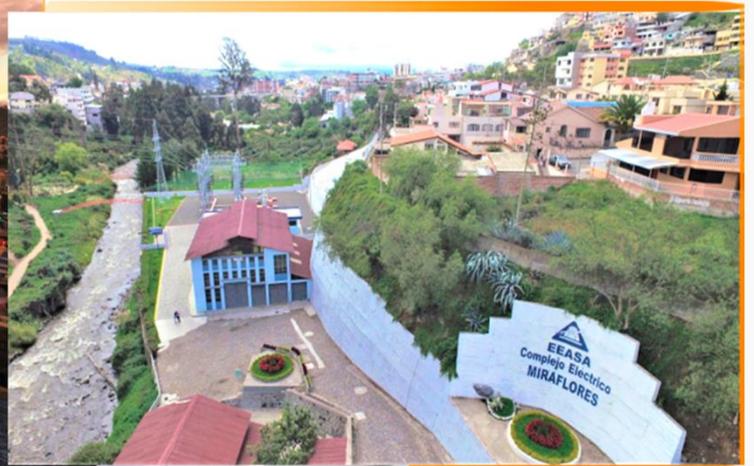




Empresa Eléctrica Ambato
Regional Centro Norte S.A.

PLAN ESTRATÉGICO 2018-2021



*¡Brindamos energía con **responsabilidad** y **compromiso**!*

Trabajando con **energía**

 
eeasa.com.ec

CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL Y ANÁLISIS SITUACIONAL.....	4
1.1 Descripción de la institución	4
1.1.1 Actividad en sistemas de distribución	4
1.1.2 Descripción Histórica	5
1.1.3 Hitos en la Infraestructura.....	8
1.1.4 Competencias, Facultades, Atribuciones y Rol.....	9
1.2 Diagnóstico Institucional	10
1.2.1 Planificación Institucional.....	10
1.2.2 Estructura Organizacional.....	11
1.2.3 Talento Humano	13
1.2.4 Tecnologías de la Información y Comunicaciones.....	15
1.2.5 Gestión de procesos.....	17
1.3 Análisis situacional	18
1.3.1 Análisis de Contexto	18
1.3.2 Análisis sectorial y diagnóstico territorial	25
1.3.3 Mapa de Actores (Partes interesadas, PI). Identificación de necesidades y expectativas.	30
1.3.4 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, FODA.....	32
1.3.4.1 Análisis del entorno oportunidades y amenazas.....	32
a. Oportunidades.....	32
b. Amenazas	32
1.3.4.2 Análisis organizacional fortalezas y debilidades	33
c. Fortalezas.....	33
d. Debilidades.....	33
1.3.4.3 Síntesis Estratégica	33
1.3.4.4 Relación Fortalezas – Oportunidades Estrategias FO Estrategias Ofensivas	33
1.3.4.5 Relación Fortalezas – Amenazas Estrategias FA Estrategias Defensivas	34
1.3.4.6 Relación Debilidades – Oportunidades Estrategias DO Estrategias de Orientación.....	34
1.3.4.7 Relación Debilidades – Amenazas Estrategias DA Estrategias de Sobrevivencia.....	34

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	34
2.1 ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA INSTITUCIÓN	34
2.1.1 Misión.....	34
2.1.2 Visión	35
2.1.3 Principios	35
2.1.4 Valores.....	35
2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	35
2.2.1. Objetivos	35
2.3 CONCERTACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017 - 2021, TODA UNA VIDA, ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS SECTORIALES. ...	36
2.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ESTRATEGIAS, INDICADORES, LÍNEA BASE Y METAS.	37
2.5 PROGRAMACIÓN PLURIANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA (PPPP). 41	
2.6 PLANES Y PROGRAMAS	49
3. ANEXOS	57
3.1 AVANCE PLAN ESTRATÉGICO 2014-2017	57
3.2 PLAN OPERATIVO ANUAL 2017.....	57

1. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL Y ANÁLISIS SITUACIONAL

1.1 Descripción de la institución

La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, EEASA, fue fundada como compañía anónima el 29 de abril de 1959. Desde esa fecha, excepto los cortos períodos de encargo, la han administrado únicamente 7 gerentes y/o presidentes ejecutivos, lo cual demuestra una alta estabilidad y manejo técnico, cuyo evidente resultado es su posicionamiento reconocido en el contexto nacional, como Empresa Categoría A, conforme a la clasificación realizada por los organismos del sector eléctrico.

La institución se rige por la Ley Orgánica de Empresas Públicas, expedida el 16 de octubre del 2009; la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, LOSPEE, publicada en el Registro Oficial N° 418 del 16 de Enero de 2015. A más de este marco legal al que está sujeto el sector eléctrico, la EEASA, en su calidad de sociedad anónima, debe responder a lo dispuesto en la Ley de Compañías y sus Estatutos Sociales; y, como agente distribuidor al Contrato de Concesión.

En el aspecto legal sobre la Regulación CONELEC 004/01 sobre la calidad del servicio en distribución que expidió el CONELEC en el año 2001. En base a ésta, la EEASA debe reportar su gestión en los aspectos de calidad del producto, calidad del servicio técnico y calidad del servicio comercial.

El capital actual asciende a USD 127'375.665. De éste, el 74,88% corresponde al Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, MERNNR, la diferencia a las entidades seccionales de: Tungurahua, Pastaza, Morona Santiago; y, Napo.

La EEASA, se encarga de la distribución y comercialización de energía eléctrica en su área de concesión.

El área de concesión es de 40.805 km², la más grande del País, incluye a las Provincias de Tungurahua y Pastaza, en su totalidad; la parte sur de la provincia de Napo; y, los Cantones Palora, Huamboya y Pablo Sexto en la Provincia de Morona Santiago.

Dispone de edificios propios en su domicilio principal en Ambato, en las sucursales mayores Puyo y Tena; Agencias: Baños, Pelileo, Píllaro, Patate, Quero y Palora. Además de los Complejos Operativos Catiglata, Loreto y Miraflores en la ciudad de Ambato.

1.1.1 Actividad en sistemas de distribución

La EEASA, tiene como finalidad distribuir y comercializar energía eléctrica en su área de concesión y en este contexto brindar el servicio eléctrico a sus clientes cumpliendo con los parámetros de calidad y confiabilidad.

En lo interno, la EEASA debe ser una empresa moderna que se adapte a las condiciones del entorno.

Para orientar la acción institucional, se requiere contar con un Plan Estratégico, en el cual se fijan objetivos y metas, encaminados a brindar un mejor servicio a sus clientes, de tal manera que constituya una guía para la organización en el período 2018 – 2021.

El presente documento cumple con los parámetros requeridos por el Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, MERNNR ex MEER, mediante oficio N° MEER-DM-2018-0196-OF, en el cual se dan a conocer ciertos lineamientos y las políticas a ser considerados en la elaboración del documento.

Adicional, el documento cumple con los requisitos 4.1 / 4.2 y 6.2 de la norma ISO 9001:2015, en el cual se definen los lineamientos para realizar una planificación estratégica que se alinee a la situación actual de la organización, las condiciones externas, y a las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Para la elaboración del presente documento se tomó como base el taller realizado el día 2 de febrero del 2018 con la participación de funcionarios de todos los niveles en la EEASA, y de grupos de interés externos que tuvo como representante al Presidente del Colegio de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos de la Región Central, CIEEREC.

1.1.2 Descripción Histórica

El dos de julio del año 1959, se conforma Empresa Eléctrica Ambato, como empresa privada con finalidad social o pública de brindar el servicio de energía eléctrica, luego de que se suscribiera la escritura de constitución el veintinueve de abril del mismo año, superando un no fácil proceso de negociación para transformar lo que entonces era la Empresa Municipal, el sector eléctrico ecuatoriano se desarrollaba fundamentalmente a través de pequeñas empresas, en las que la mayor responsabilidad recaía en los municipios. Era pues, una época caracterizada por la dispersión de los pocos recursos humanos y materiales disponibles y por la escasa o casi nula planificación para afrontar la expansión de un servicio, que se ha constituido en el termómetro del progreso de las naciones. Empresa Eléctrica Ambato, en este sentido vino a ser, el ente catalizador del desarrollo, en primera instancia de la Provincia de Tungurahua, encargándose de la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica.

En este entorno, la EEASA se promueve con la participación del I. Municipio de Ambato y la ex-Honorable Junta de Reconstrucción de Tungurahua, dotándola de una apropiada autonomía. Su capital inicial fue de 97 millones de sucres, de ellos 64 correspondían al Municipio y el resto a la ex-Honorable Junta de Reconstrucción. Los activos iniciales se sustentaron en la Central Hidroeléctrica Miraflores de 1.400 kW, que estaba en servicio desde 1914 y los terrenos y bienes de la Central Río Verde, así como la Central Hidroeléctrica La Península, que en ese momento se encontraba en construcción, además de todas las redes que constituían el sistema de distribución en la parte urbana de la ciudad de Ambato y que servían a aproximadamente 6.000 clientes, con ciento diez trabajadores. Como era lógico, empezó a funcionar en un local arrendado.

Hay que notar que, si bien la EEASA fue constituida como entidad de derecho privado, el 29 de Abril de 1959, su aniversario es el 2 de julio, en razón de que en esta fecha, el mismo año 1959, los doctores Ruperto Camacho y Germánico Holguín, Alcalde de Ambato y Presidente de la H. Junta de Reconstrucción de Tungurahua, en su orden, hicieron la entrega de los bienes a los directivos de la naciente Empresa. Sus primeros personeros fueron el Ing. Rodolfo Paredes, Gerente General y el Sr. Víctor Hugo Oviedo, Presidente del Directorio.

En el mes de diciembre de 1960, se produce la primera transferencia de capital en la Empresa Eléctrica Ambato, la H. Junta de Reconstrucción de Tungurahua transfiere

de su capital, acciones a favor del Colegio Nacional Bolívar y del Centro Agrícola Cantonal de Ambato, en los montos de ochocientos y cuatrocientos mil sucres, respectivamente. Son ya cuatro accionistas de la Empresa.

Como consecuencia del Decreto Ejecutivo de Gobierno, en el mes de noviembre de 1961, la H. Junta de Reconstrucción de Tungurahua, pierde personería jurídica y se extingue, pasando todos sus activos y bienes a propiedad del Consejo Provincial de Tungurahua, constituyéndose así esta entidad seccional en nuevo accionista de la Empresa Eléctrica Ambato S. A., con un capital de treinta y un millones de sucres.

En septiembre de 1964, se realizó la suscripción de la Primera Escritura de Reforma de Estatutos y Aumento de Capital de la EEASA, que incorpora dos nuevos accionistas: el I. Municipio de Pelileo y el ex-Instituto Ecuatoriano de Electrificación, INECEL. En noviembre de 1973, se suscribe la Segunda Escritura de Reforma de Estatutos y se agregan cuatro accionistas: Ilustres Municipios de Píllaro, Baños, Patate y Quero. Un mes antes, en octubre, se produce una nueva transferencia de acciones, en este caso, los accionistas Colegio Nacional Bolívar y Centro Agrícola Cantonal Ambato, transfieren sus acciones a favor del Instituto Ecuatoriano de Electrificación (INECEL) y dejan de participar en la Empresa.

En el año 1974, el ex INECEL encarga a la EEASA la administración del Sistema Eléctrico Pastaza, condición que se mantiene hasta que, en el año 1987, se añade al paquete accionario una porción del Oriente Ecuatoriano, ingresando tres accionistas de la Provincia de Pastaza: I. Municipio de Pastaza, I. Municipio de Mera y H. Consejo Provincial de esa Provincia, lo que le valió su estatus actual de **Empresa Regional**; precisamente por este hecho, en ese mismo año, cambia su denominación a EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S. A. Nótese que a esta fecha son once los accionistas.

En 1989, la EEASA tomó a su cargo el servicio a los cantones Palora, Huamboya y Pablo Sexto, en la parte norte de la Provincia de Morona Santiago. Por esta razón, de acuerdo a la escritura de Aumento de Capital y Reforma de Estatutos suscrita el 28 de noviembre de 1991, se suman seis nuevos accionistas: los I. Municipios de Mocha, Tisaleo, Cevallos, Palora y las Cámaras de Industrias de Tungurahua y Comercio de Ambato. Desde al año 1961, la Empresa se desarrolló acatando las disposiciones de la Ley Básica de Electrificación, hasta que en el año 1996 entra en vigencia la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, como marco jurídico del sector eléctrico.

En el año 1998, se operó la transferencia de acciones del ex INECEL hacia el Fondo de Solidaridad en aplicación de lo dispuesto en la Ley de Régimen del Sector Eléctrico.

En el año 2001, se incluye como accionista el H. Consejo Provincial de Morona Santiago. Con fecha 25 de junio del 2004, se incorpora el Sistema Eléctrico Tena que brindaba el servicio en la parte sur de la Provincia de Napo, concretándose la inclusión de cuatro nuevos accionistas, en virtud de la resolución de la Junta General realizada en el mes de diciembre de 2007, siendo ellos: I. Municipio de Tena, H. Consejo Provincial de Napo, I. Municipios de Archidona y Carlos Julio Arosemena Tola.

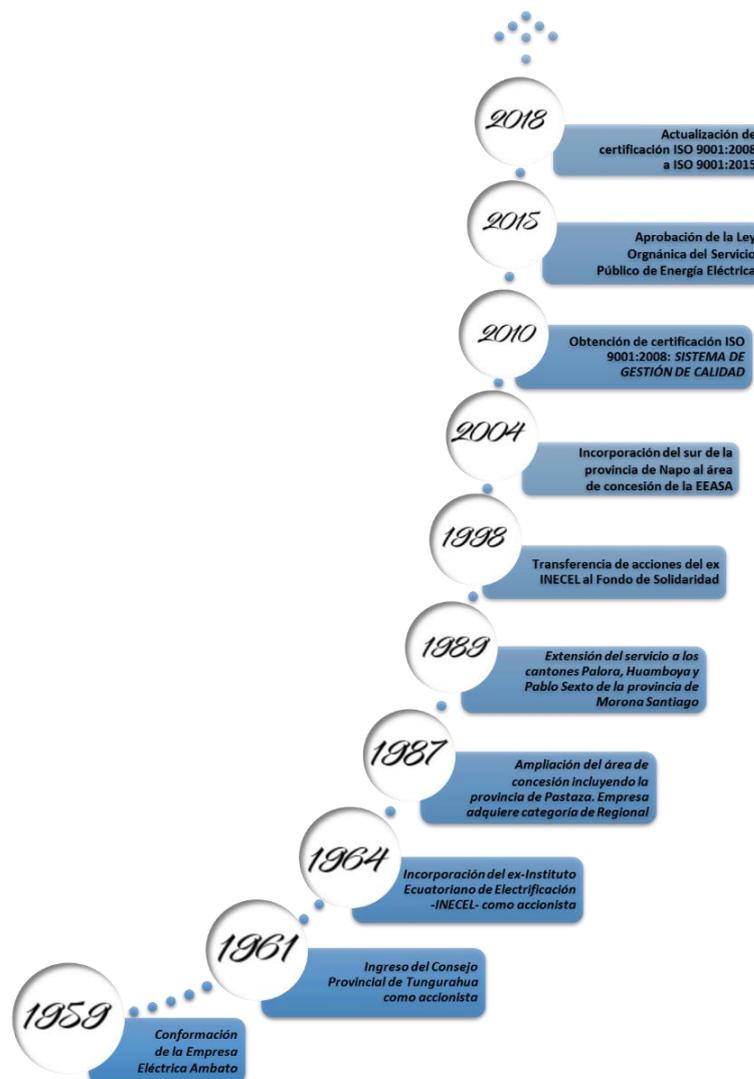
En el año 2009, suprime el Fondo de Solidaridad y su paquete accionario se transfiere, en representación del Estado, al Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables – MERNNR.

En el año 2010 se obtuvo la certificación internacional bajo el standard ISO 9001:2008 del **Sistema de Gestión de la Calidad**, logro que ha permitido simplificar los procesos, lograr eficiencia y eficacia, mejorar el servicio y satisfacer las expectativas del cliente.

En el año 2015, se aprueba la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica; y el año 2017 el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda Una Vida; elementos que contienen las directrices tanto a nivel país como del sector eléctrico y, que están consideradas dentro del presente Plan Estratégico.

Actualmente EEASA, cuenta con veinte accionistas, siendo el Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, MERNNR, el mayor de ellos con el 74,88% de acciones.

A la presente fecha, el área de concesión de la EEASA, se circunscribe a gran parte de la zona central del País en una superficie de aproximadamente **41.000 km²** y 800.000 habitantes, que comprende las Provincias de **Tungurahua y Pastaza**, en su totalidad; los Cantones Palora, Huamboya y Pablo Sexto en la Provincia de **Morona Santiago** y la parte sur de la Provincia de **Napo**, que incluye su capital Tena y los Cantones Tena, Archidona y Carlos Julio Arosemena Tola.



1.1.3 Hitos en la Infraestructura

Al inicio de la gestión, en el aspecto de generación, para superar el agudo déficit energético, porque se contaba únicamente con la ya mencionada Central Miraflores, se concluye la Central Península, en su primera etapa con una potencia instalada de 1.500 kW ampliada en 1962 a 3.000 kW. En el año 1967, se pone en operación la central térmica de El Batán inicialmente con 1.500 kW y adicionada en 1968 una potencia similar, para llegar a 5.980 kW en el año 1975. En 1978, con el aporte del Ex-INECEL, entra en servicio la central de combustión interna Lligua con 5.000 kW de potencia nominal.

En los años setenta, la Empresa empieza a salir de su ámbito urbano, construyendo sendas redes de distribución a 13,8 kV que enlazan a los Cantones Pelileo, Baños y Pillaro y posteriormente al Cantón Patate.

La siguiente tarea importante fue la construcción de redes y líneas de interconexión, para atender principalmente la electrificación rural, tema que para la EEASA ha sido una verdadera insignia y que le ha valido el reconocimiento como la distribuidora que mayor electrificación en este sector ha realizado en el País.

En 1977 la Empresa forma parte del naciente Sistema Nacional Interconectado, recibiendo el aporte energético de la Central Hidroeléctrica Pisayambo a través de la Subestación Oriente.

A finales de la década de los setenta y comienzos de los ochenta, el exINECEL con la participación de varias empresas eléctricas de distribución del País, promueve el Programa de Subtransmisión que con sus fases A y B, permitieron a la Empresa contar con la mayoría de sus subestaciones de 69 kV/13,8 kV y con el anillo de subtransmisión a 69 kV, alrededor de la Ciudad de Ambato.

En el año 1986, concluye la línea de subtransmisión Baños-Puyo, aislada a 138 kV, operando inicialmente a 69 kV. Se iniciaba de esta manera, una nueva era para gran parte del Oriente Ecuatoriano que dejaba de depender de pequeños y no confiables grupos térmicos.

La red subterránea del centro de la Ciudad de Ambato, se concluyó a inicios del año 2007, luego de una década de trabajo, lo cual ha contribuido a mejorar ostensiblemente los aspectos técnicos, de seguridad, confiabilidad y estéticos que la prestación del servicio requiere.

La EEASA, consciente de que la atención al cliente es el pilar fundamental de su accionar, ha implementado su Call Center; igualmente el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC, y dispone de edificios propios en la Matriz-Ambato, sucursales mayores Puyo y Tena y en los Cantones Baños, Patate, Pelileo, Pillaro, Quero y Palora. Toda esta infraestructura, arquitectónica y funcionalmente bien concebida, privilegia la atención al cliente, destacándose que en la Ciudad de Ambato se dispone también de un teatro auditorio que la ciudadanía lo utiliza para eventos culturales.

1.1.4 Competencias, Facultades, Atribuciones y Rol

Competencias:

En la **Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, LOSPEE**, en el artículo 3, Definiciones, se describe lo siguiente.

7. Empresa eléctrica: Persona jurídica de derecho público o privado, cuyo título habilitante le faculta realizar actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización, importación o exportación de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general.

En el **Contrato de Concesión** firmado el 31 de julio de 2001, firmado entre el CONELEC y la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, en la cláusula quinta: Naturaleza, descripción de actividades permitidas y objeto del presente contrato, se establece como competencia de la distribuidora realizar la **distribución y comercialización de energía eléctrica dentro de su área de concesión**. Adicionalmente en la cláusula vigésimo Tercera se establece como obligación del concesionario suministrar el servicio de energía eléctrica al **alumbrado público**.

Facultades:

La cláusula novena del **Contrato de Concesión** denominada Derechos y obligaciones del concesionario, faculta a la EEASA a lo siguiente:

- Ejercer el derecho de exclusividad regulada durante el plazo contractual para distribuir y comercializar el servicio público de energía eléctrica concesionado a todos los consumidores finales ubicados en el área geográfica objeto de la concesión.
- Ejercer sin limitaciones el derecho de uso, sobre bienes del dominio público tales como: el suelo, áreas relacionadas con el derecho de vía, calles y plazas; así como cruce de ríos, puentes, vías del ferrocarril, líneas eléctricas y de comunicaciones, sujetándose a las disposiciones que sobre cada caso específico establezcan las normas legales correspondientes.
- Cobrar a sus consumidores finales las respectivas tarifas por el servicio.
- Suspender la prestación del servicio en los casos de falta de pago.

Atribuciones:

El Art. 43 Dé la distribución y comercialización de la LOSPEE señala lo siguiente:

La actividad de distribución y comercialización de electricidad será realizada por el Estado a través de personas jurídicas debidamente habilitadas por la autoridad concedente para ejercer tal actividad.

Sus operaciones se sujetarán a lo previsto en su respectivo título habilitante, así como a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y regulatorias que se establezcan, bajo su exclusiva responsabilidad, y observando principios de transparencia, eficiencia, continuidad, calidad y accesibilidad.

En este sentido con el objetivo de cumplir con la ley, el contrato de concesión y las políticas emitidas por el ente rector Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, MERNNR, se determinan las siguientes atribuciones principales y generales de la EEASA:

- Expandir su sistema en función de los lineamientos para la planificación que emita el Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, para satisfacer toda demanda de servicio de electricidad que le sea requerida, dentro de un área geográfica

- Adoptar las medidas necesarias para asegurar la provisión y disponibilidad de energía eléctrica, a fin de satisfacer toda la demanda en el área de concesión, en tiempo oportuno, debiendo a tales efectos, asegurar las fuentes de aprovisionamiento.

Rol:

El rol de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. se centra en cumplir con las políticas públicas para entregar el servicio público de energía eléctrica a los usuarios finales basado en lo indicado en la LOSPEE, Art 8, Rectoría de las políticas públicas para el sector eléctrico, que establece lo siguiente:

Art. 8.- Corresponde a la Función Ejecutiva la formulación, definición y dirección de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la constitución, para los participantes y consumidores o usuarios finales. Para tales efectos, la Función Ejecutiva actuará por intermedio del Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, MERNNR, y demás organismos que se determinan en la ley.

1.2 Diagnóstico Institucional

1.2.1 Planificación Institucional

La planificación de la EEASA, es un proceso estructurado que utiliza el ciclo de Deming como una estrategia de mejora continua de la calidad, mediante la aplicación sistémica de cuatro principios: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), empleando esta herramienta se estructuran: el Plan Estratégico Institucional, PEI; y, Plan Operativo Anual que tienen como objeto ser la guía para la expansión global de la empresa, considerando el crecimiento de la demanda, la disponibilidad de recursos y la capacidad tecnológica, garantizando el suministro de energía eléctrica. Como consecuencia de esta guía, se elaboran documentos de relevancia como los siguientes:

- Plan de expansión. Estudio que contiene de manera generalizada los requerimientos energéticos y proyectos a ejecutarse por EEASA para satisfacer el incremento de la demanda; y,
- Plan de inversiones. Proyectos destinados a la ejecución de obras que por su importancia afianzan el funcionamiento del sistema, mejoran la imagen de la EEASA e incrementan el activo institucional.

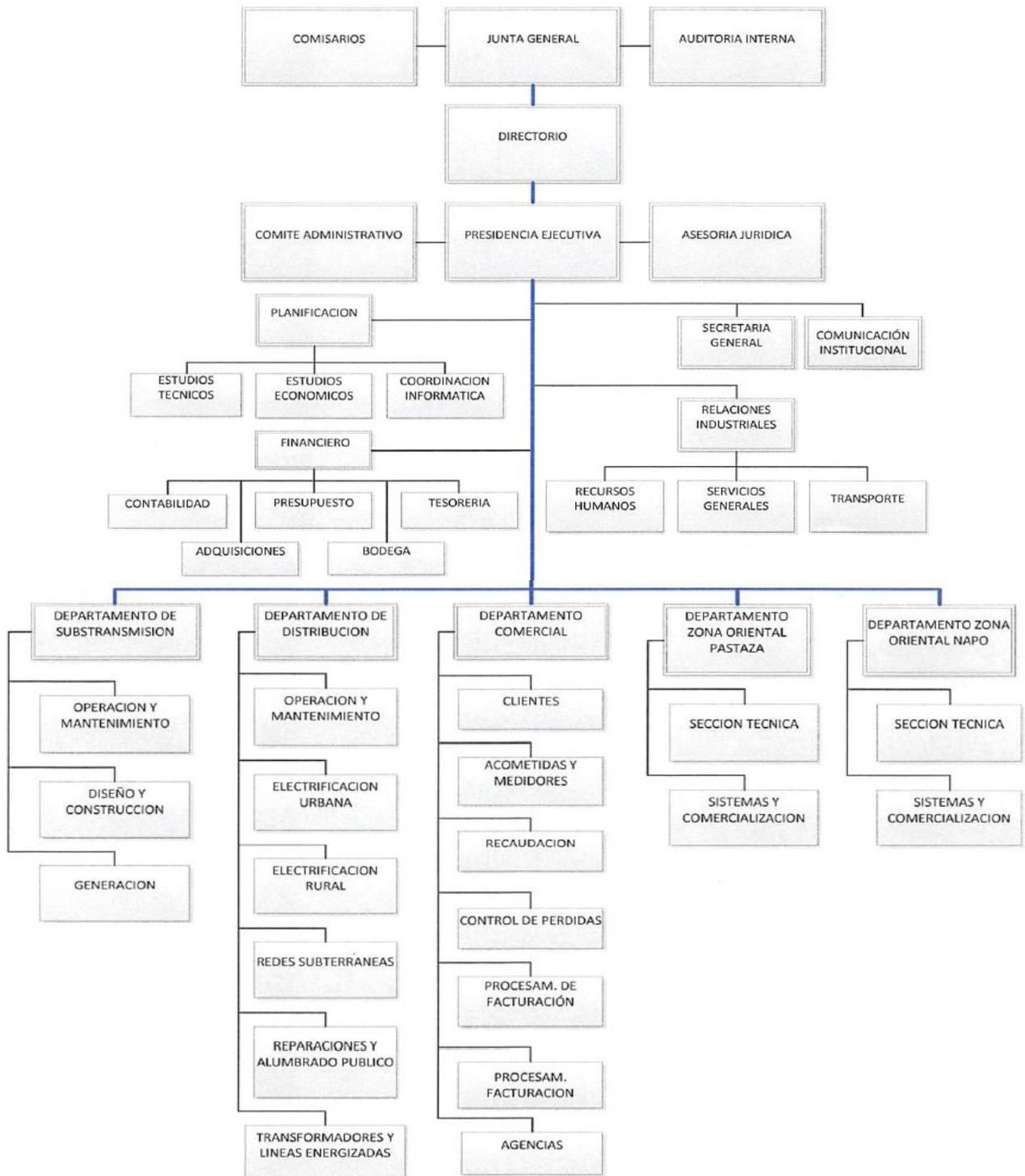
Para el planteamiento del nuevo Plan Estratégico es necesario conocer los resultados obtenidos en el periodo anterior, así:

El Plan Estratégico Institucional 2014-2017, estuvo conformado por nueve objetivos estratégicos institucionales asociados a quince indicadores. Los resultados obtenidos para este periodo en el desempeño institucional con corte al mes de diciembre de 2017, permiten presentar un indicador de gestión del 93,89%. **Anexo 1**

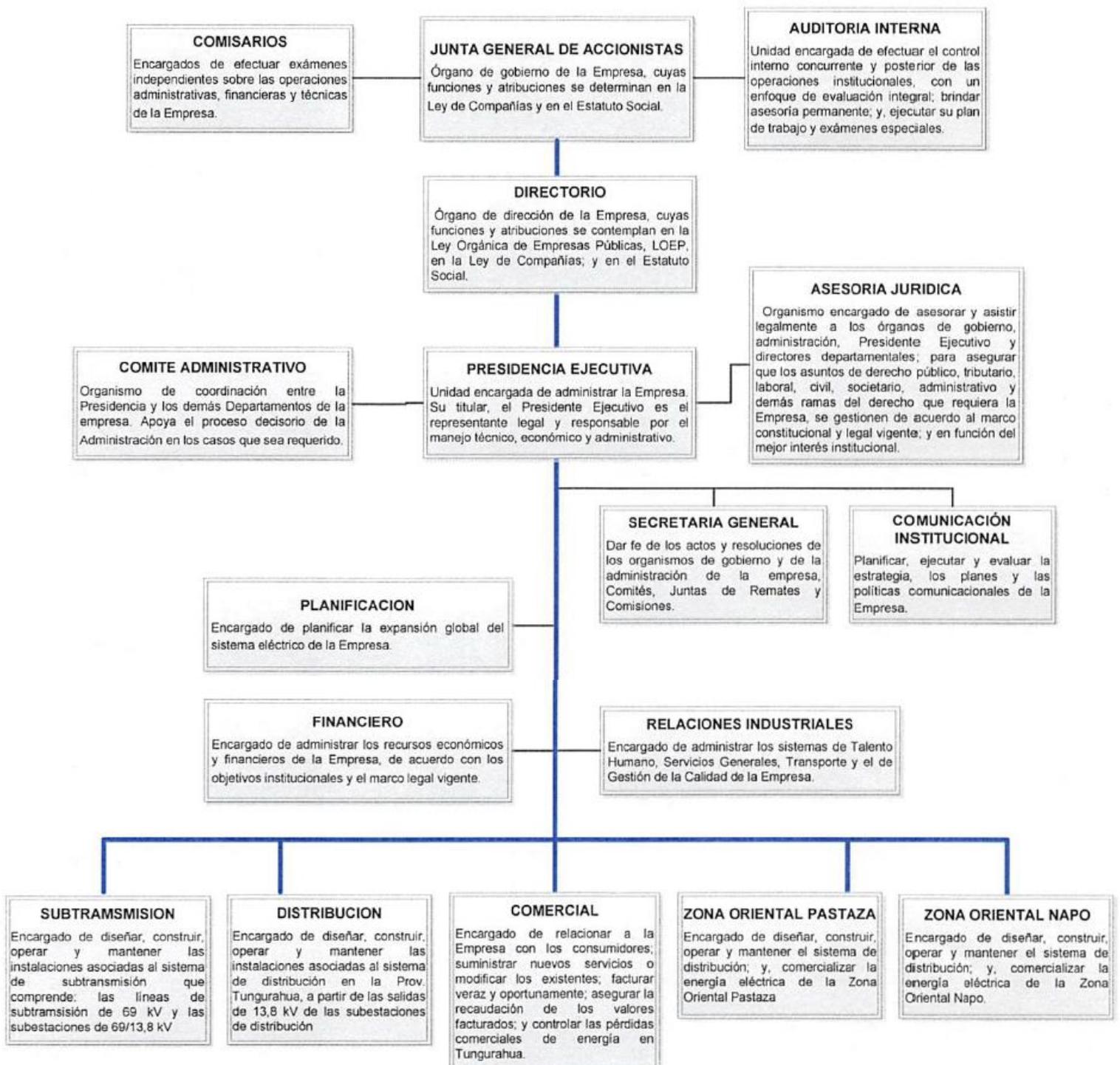
El Plan Operativo Anual, POA, que vincula el PEI con el presupuesto institucional, en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos, al 31 de diciembre de 2017, alcanzó un 98,84%. **Anexo 2.** Para el año 2017 el cumplimiento de ejecución de presupuesto institucional alcanzó 91,78%.

1.2.2 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de EEASA, en su nivel jerárquico considera la Junta General de Accionistas, Directorio y Presidencia Ejecutiva, instancias que establecen lineamientos y políticas; sus niveles asesores y de control, como Asesoría Jurídica y Auditoría Interna, en el siguiente nivel de mando se presentan los diferentes departamentos como: Planificación, Financiero, Relaciones Industriales; y, los departamentos operativos: Subtransmisión, Distribución, Comercial, Zona Oriental Pastaza y Zona Oriental Napo, bajo cada una de las direcciones están las respectivas Jefaturas de Sección.



De la estructura organizacional, se deriva el organigrama funcional:



1.2.3 Talento Humano

El talento humano es la parte esencial de la empresa y está constituido por todos los trabajadores, puesto que cada uno de ellos realizan labores que inciden a la calidad del servicio de energía eléctrica, permitiendo su Distribución y Comercialización en las mejores condiciones técnicas. El personal debe ser competente en base a: educación, formación, habilidades y experiencia, necesarias para desempeñar sus actividades de manera eficaz.

La empresa, por medio del Proceso Talento Humano que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad, SGC, determina la competencia necesaria para cada uno de sus empleados y funcionarios, para lo cual ha elaborado, establecido e implantado documentos y procedimientos que permiten evidenciar la competencia, toma de conciencia y formación del personal en los siguientes términos:

- a) La competencia del personal se determina de acuerdo a lo establecido en el Manual de Competencias, que describe también el perfil de cada cargo. Además, se tienen registros de cada funcionario y trabajador que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, en los que se establece su nivel de competencia.
- b) Se proporciona entrenamiento a los trabajadores y funcionarios de EEASA, para satisfacer las necesidades del cargo y de las actividades a desempeñar. Las necesidades de capacitación se definen y realizan de acuerdo a lo establecido en la parte respectiva del Procedimiento Talento Humano.
- c) La eficacia de las acciones tomadas se evalúa de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Talento Humano.
- d) El nivel directivo es el responsable de que los trabajadores y funcionarios de la EEASA sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

Clima Laboral

En base a la última encuesta de Clima Laboral realizada, el personal de la EEASA atendió esta iniciativa a fin de medir el nivel de riesgo general, cuantificando el clima laboral como Medio, lo cual permitirá mejorar las aristas deficientes, a fin de tener un mejor desempeño dentro de las instalaciones y entre el personal, directivo, técnico y administrativo.

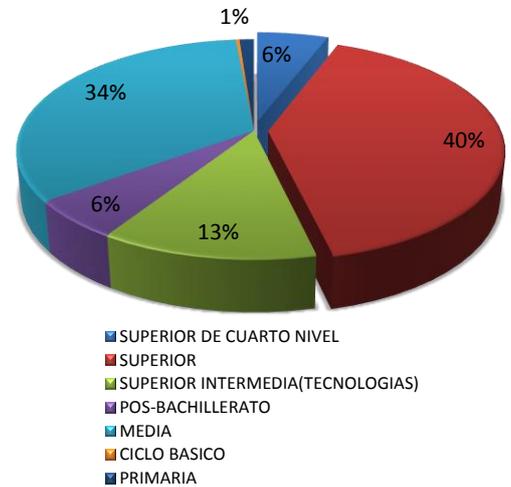
NIVEL DE RIESGO GENERAL		
BAJO	MEDIO	ALTO
	☐	

CRITERIOS DE MEDICIÓN	
EXCELENTE (RIESGO BAJO)	<50%
MEDIO (RIESGO MODERADO)	ENTRE 50% Y 75%
DEFICIENTE (RIESGO ALTO)	> 75%

Personal y Nivel de Instrucción

La EEASA para finales del año 2017, contó con 348 funcionarios, distribuidos en personal administrativo, técnico y operativo; bajo la siguiente distribución de nivel instrucción:

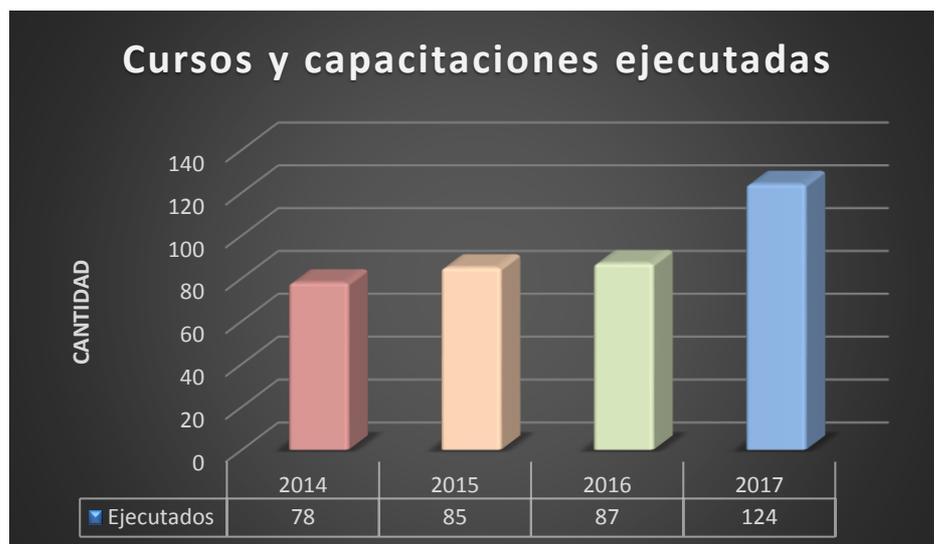
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	CANTIDAD
SUPERIOR DE CUARTO NIVEL	20
SUPERIOR	142
SUPERIOR INTERMEDIA (TECNOLOGIAS)	44
POS-BACHILLERATO	20
MEDIA	117
CICLO BASICO	1
PRIMARIA	4
Total	348



Hay que indicar que el mayor grado de profesionalización existe en las áreas operativas y ligadas directamente con la prestación del servicio de energía eléctrica

Plan de Capacitación

El mejoramiento de la gestión se consolida a través de la capacitación del personal, así, anualmente la EEASA ha cumplido y cumple con programas de capacitación técnicos y administrativos, a fin de mejorar las capacidades técnicas operativas del personal.



En el período que se presenta en el gráfico anterior de cumplió con el 100% del plan de capacitación estructurado inicialmente.

Selección de Personal

La selección de personal en la EEASA, se la efectúa en base al Reglamento para la Administración de Personal de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. en el Capítulo II –DE LA ADMISIÓN- vigente desde el año 2016 en el cual se detalla el procedimiento para la contratación del personal.

1.2.4 Tecnologías de la Información y Comunicaciones

La EEASA ha gestionado su evolución tecnológica y comunicaciones considerando los avances en esta materia y en especial contar con una infraestructura que brinde un mayor grado de confianza y robustez para el funcionamiento de sus sistemas informáticos, alcanzando altos niveles de confiabilidad, seguridad y eficiencia. Los principales hitos de la evolución tecnológica, se detallan a continuación:

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA EEASA	
Año	IMPLEMENTACIÓN
1999	PROCOLO TCP/IP V4 BASE DE DATO RELACIONAL SYBASE V11.5 UNIX AIX V4.3.2
2002	CONEXIÓN DEDICADA A INTERNET SERVICIOS DE INTERNET
2004	IMPLEMENTACIÓN SISTEMA SCADA SHERPA / ELIOP
2005	CENTRO DE CÓMPUTO MATRIZ CON INFRAESTRUCTURA REDUNDANTE SISTEMA DE ALTA DISPONIBILIDAD, COMPUESTO POR INFRAESTRUCTURA REDUNDANTE EN PROCESAMIENTO, ALMACENAMIENTO Y RED UNIX HP-UX V11.11 ORACLE DATABASE 10G CON RAC CLUSTER PARA BASE DE DATOS
2006	REFORZAMIENTO INFRAESTRUCTURA SITIOS DE REPETICIÓN SISTEMA WIRELESS
2007	CENTRO DE CÓMPUTO DEPARTAMENTO ZONA ORIENTAL CON INFRAESTRUCTURA REDUNDANTE SISTEMA DE ALTA DISPONIBILIDAD, COMPUESTO POR INFRAESTRUCTURA REDUNDANTE EN PROCESAMIENTO, ALMACENAMIENTO Y RED UNIX HP-UX V11.11 ORACLE DATABASE 10G CON RAC PARA DEPARTAMENTOS ZONA ORIENTAL CLUSTER PARA BASE DE DATOS
2009	IMPLEMENTACIÓN DE CANALES ALTERNOS DE BACKUP SITIOS REMOTOS IMPLEMENTACIÓN DE RUTEO DINÁMICO OSPF/ VIRTUALIZACIÓN
2010	IMPLEMENTACIÓN DE SITIO ALTEÑO CONTINGENCIA BASE DE DATOS PRODUCCIÓN MATRIZ IMPLEMENTACIÓN DE BALANCEADORES DE APLICACIONES Y DE ENLACE A INTERNET IMPLEMENTACIÓN DE DOS CANALES HACIA INTERNET IMPLEMENTACIÓN DE IPS, FIREWALL Y SISTEMA ANTIVIRUS RED EN ALTA DISPONIBILIDAD CLUSTER PARA SERVICIOS DE INTERNET WEB Y CORREO ELECTRÓNICO ALTA DISPONIBILIDAD SERVIDORES DNS Y LDAP
2012	IMPLEMENTACIÓN DE CLUSTER ORACLE 11G RHEL 5.X
2013	MIGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN ARCGIS ORACLE 11G
2015	IMPLEMENTACIÓN RED MPLS CONVERGENCIA
2018	RENOVACIÓN DE SISTEMA ALTA DISPONIBILIDAD ORACLE 12C CON RAC RENOVACIÓN DE SWITCH DE CORE Y DATACENTER RED GIGABIT 10Gbps y 40Gbps

Actualmente se dispone de una amplia cartera tecnológica, sin embargo el sistema que ha permitido atender de manera segura y confiable la demanda de los servicios de información de EEASA, es el sistema denominando de alta disponibilidad, que dispone de redundancia en procesamiento, almacenamiento y red, trabajando en forma paralela (cluster) que mejora la disponibilidad de los servicios, la escalabilidad y balanceo de las transacciones solicitadas por los usuarios conectados a través de los diferentes sistemas, el servidor de almacenamiento está diseñado para el trabajo continuo disponiendo de todas sus partes por duplicado, asegurando de esta forma su alta disponibilidad y tolerancia a fallos, permitiendo integrar y consolidar los sistemas informáticos de todos los departamentos EEASA y que cuenta con un sitio alternativo en standby para la replicación de la base de datos principal de la matriz, facilitando la recuperación y puesta en línea de los sistemas en el caso de la existencia de algún problema en la matriz.

A continuación, se presenta una breve descripción y las características técnicas de los principales sistemas de información con que cuenta EEASA:

NOMBRE DEL SISTEMA/FUENTE	DESCRIPCIÓN DE ALTO NIVEL DE FUNCIONALIDAD	ARQUITECTURA DEL SISTEMA	LENGUAJE DE DESARROLLO	BASE DE DATOS Y VERSIÓN	SISTEMA OPERATIVO DEL SERVIDOR
SYSPROY	Administración de codificación y habilitación de contratistas.	Tres Capas	JAVA	Oracle 10g Release 10.2.0.4	LINUX
SISCOM	Sistema comercial, atención al cliente, facturación y recaudación.	Cliente-Servidor	Power Builder 12.5	Oracle 10g Release 10.2.0.4	UNIX
SISCOM MÓVIL	Sistema de registro de lecturas, censos, revisiones, infracciones, instalación de acometidas	Cliente-Servidor	Pocket Builder 2.5	SQL Movil	UNIX
SISAT	Administración de información técnica de transformadores de la red de distribución.	Cliente-Servidor	Oracle Forms	Oracle 10g Release 10.2.0.4	UNIX
SISAD	Sistema de atención de alumbrado público móvil	Cliente-Servidor	JAVA	Oracle 10g Release 10.2.0.4	UNIX
SISMAC	Sistema para el mantenimiento preventivo y correctivo de subestaciones y vehículos de la EEASA	Cliente-Servidor	Visual Basic 6.0	Oracle 10g Release 10.2.0.4	LINUX
SISGERH	Sistema de Gestión Recursos Humanos	Tres Capas	Java, PL/SQL	Oracle 10g Release 10.2.0.4	UNIX
SYS	Sistema de conformación y valoración de estructuras	Cliente-Servidor	Visual Basic 6.0	Oracle 11g Release 10.2.0.1	UNIX
SISDE	Sistema de diseños eléctricos para redes de distribución	Cliente-Servidor	Visual Basic 6.0	Oracle 11g Release 11.2.0.1	UNIX
SISARD	Sistemas de atención de reclamos y daños	Tres Capas	Java, PL/SQL	Oracle 10g Release 10.2.0.4	UNIX
GIS MOVIL	Levantamiento redes eléctricas	N Capas	Visual Studio 2008, C# Visual Studio 2010	Oracle 11g Release 11.2.0.1	UNIX
CYMDIST	Sistema de análisis técnico	Cliente-Servidor	-	Oracle 11g Release 11.2.0.1	UNIX
SISTEMA INFORMÁTICO FINANCIERO	Sistema contable principal	Tres Capas	Oracle FORMS, REPORTS / PowerBuilder R 11.5	Oracle 11g Release 11.2.0.1	UNIX, WINDOWS
MEMFID	Sistema control de emisión de facturas por venta de energía	Tres Capas	Oracle FORMS, REPORTS	Oracle 11g Release 11.2.0.1	WINDOWS
SISCAF	Permite llevar el control de los activos.	Cliente-Servidor	POWERBUILDER 11.5	Oracle 11g Release 11.2.0.1	WINDOWS
SIFOR	Controla los fondos rotativos	Cliente-Servidor	POWERBUILDER 11.5	Oracle 11g Release 11.2.0.1	WINDOWS
SISMOD	Permite el registro, control y distribución del costo de la mano de obra	Cliente-Servidor	POWERBUILDER 11.5	Oracle 11g Release 11.2.0.1	WINDOWS
ANEXO TRANSACCIONAL	Recopilar y presentar la información tributaria para la presentación del anexo transaccional	Cliente-Servidor	POWERBUILDER 11.5	Oracle 11g Release 11.2.0.1	WINDOWS
SISSOL	El sistema de atención a solicitudes fue desarrollado para atender las necesidades que tiene todo el personal con los documentos, y llegar a tener un cero papeles, está integrado con los sistemas de recursos humanos, gis y financiero.	Tres Capas	JDeveloper Librerías EXT	Oracle 10g Release 10.2.0.4	UNIX, LINUX
SGC	El sistema informático de gestión de calidad fue desarrollado para atender las necesidades que aparecieron con la certificación ISO 9001: 2008, está	Tres Capas	JDeveloper Librerías EXT	Oracle 10g Release 10.2.0.4	UNIX, LINUX

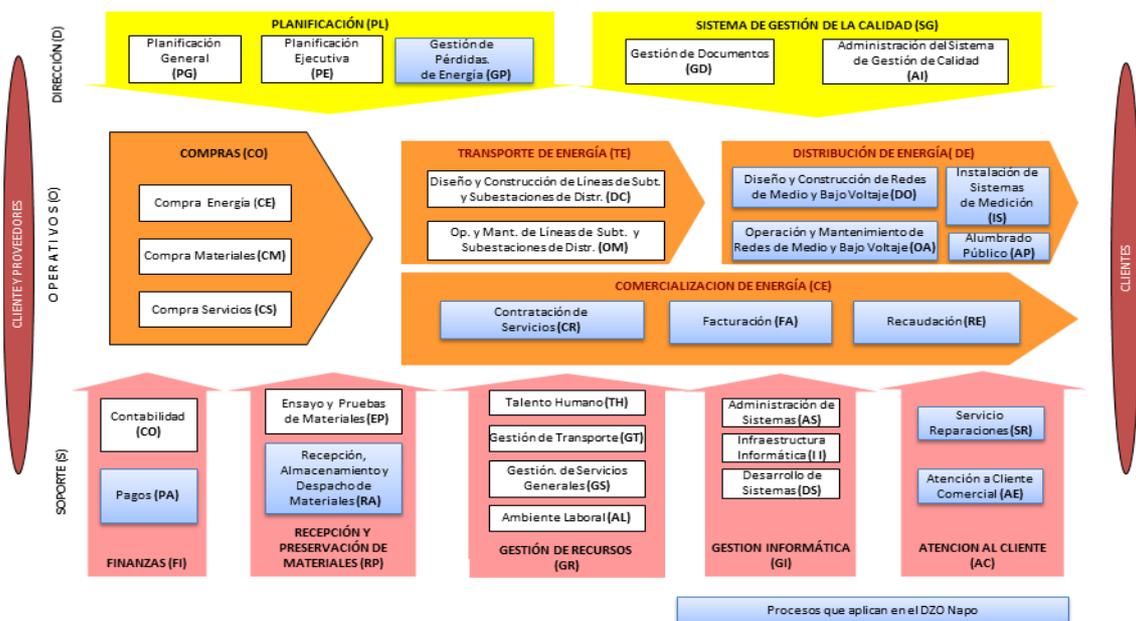
	integrado con los sistemas de recursos humanos.				
SISSOLWEB	El sistema de atención a solicitudes a través de la web, fue desarrollado para dar atención a los tramites de los contratistas a través de la web, está integrado con los sistemas de recursos humanos, SISSOL, gis, financiero	Tres Capas	JDeveloper PHP	Oracle 10g Release 10.2.0.4	UNIX, LINUX
INTRANET	La Intranet de la EEASA fue desarrollado por la necesidad de tener una sola interfaz para acceder a los diferentes programas que dispone	Tres Capas	JDeveloper PHP	Oracle 10g Release 10.2.0.4	UNIX, LINUX
ARCGIS	Sistema de Información Geográfica	Cliente-Servidor		Oracle 11g Release 11.2.0.1	UNIX

1.2.5 Gestión de procesos

La EEASA ha diseñado y elaborado su Sistema de Gestión de la Calidad, SGC, Institucional bajo el estándar internacional de la Norma ISO 9001, el cual fue certificado en marzo del año 2010, y recertificado en el año 2013, decisión estratégica que le ha permitido mejorar su desempeño global y cumplir con los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios aplicables definidos por la Empresa, que permanentemente busca aumentar la satisfacción del cliente.

Actualmente, el SGC Institucional está culminando el proceso de transición y migración documental que le permitirá certificar con los nuevos requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, entre los principales cambios está el análisis del contexto interno y externo de la organización, necesidades y expectativas de partes interesadas y la identificación de riesgos y oportunidades.

Los límites del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de EEASA, comprenden principalmente las actividades de los Macroprocesos: Compras, Transporte, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica en su área de concesión. A más de éstos, se identifican los Macroprocesos Directivos y de Soporte que permiten funcionar a la Empresa, reflejado en el mapa de procesos, así:



La adopción del SGC, ha permitido aprovechar efectivamente los recursos mediante el control y evaluación de los procesos, para mejora continua de la prestación del servicio y generar mayor satisfacción en el cliente tanto interno como externo.

Lo esencial para este propósito es el mantenimiento y mejora continua del SGC, que obliga permanentemente a que se verifique el cumplimiento de lo que está escrito en el sistema, revisión de la estructura documental, actualización de procesos y procedimientos, incorporación de nuevos procedimientos e instructivos de trabajo, revisión de partes interesadas, análisis de riesgos y oportunidades, seguimiento y medición de indicadores definidos en cada proceso y evaluación del SGC mediante la ejecución de auditorías internas y externas.

1.3 Análisis situacional

1.3.1 Análisis de Contexto

a) Base Legal

La EEASA, cuenta con la participación mayoritaria de acciones del Estado, a través del Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, MERNNR, actualmente sus accionistas son 20, su manejo administrativo, se rige bajo la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, Ley Orgánica de Empresas Públicas así como también los estatutos y reglamentos internos de la empresa, Código de Trabajo, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el marco legal dictado por la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL.

Para asuntos societarios EEASA actúa como empresa privada mientras que en lo tributario, fiscal, laboral, jurídico, como pública.

A continuación se enlistan las Normas Jurídicas que constituyen la Base Legal de la EEASA:

Tipo de la Norma	Norma Jurídica	Publicación Registro Oficial (Número y fecha)
Documentos EEASA	Escritura de Constitución	
	Escritura de Reforma y Codificación	
Carta Suprema	Constitución de la República del Ecuador	R.O. No. 449 20 de octubre de 2008
Plan Nacional del Buen Vivir	Plan Nacional de Desarrollo 2017_2021	CNP-003-2017. 22 de septiembre del 2017
Plan Maestro de Electrificación	Plan Maestro de Electrificación	Resolución 041-2012 4 de julio del 2012
Contrato Concesión EEASA	Contrato Concesión EEASA	Escritura de suscripción 31 de julio del 2001
	Segundo contrato Modificatorio Concesión EEASA	Escritura de suscripción 28 de enero del 2009
Ley Orgánica	Ley Orgánica de Empresas Públicas	Suplemento 48 16 de octubre del 2009
	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	Suplemento 337 18 de mayo del 2004
	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP)	Suplemento 395 4 de agosto del 2008
	Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional (LOGJCC)	Suplemento 52 22 de octubre del 2009
	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	Suplemento 595 12 de junio del 2002
	Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS)	Suplemento 22 9 de septiembre del 2009
	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno	Suplemento 463 17 de noviembre del 2004
	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Suplemento 116 10 de julio del 2000
	Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica	Suplemento 418 16 de enero del 2015
	Ley Orgánica para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar	Tercer Suplemento 20 de abril del 2015

	Ley Orgánica de Discapacidades	Suplemento 796 25 de septiembre del 2012
	Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo	Registro oficial 7 20 de febrero de 1997
	Ley de Compañías	R.O. N. 312 5 de noviembre de 1999
	Ley del Anciano	R.O. N. 376 13 de octubre del 2006
Leyes Ordinarias	Código del Trabajo	Suplemento 167 16 de diciembre del 2005
Reglamentos de Leyes	Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R.O. N. 507 19 de enero del 2005
	Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCIP)	Suplemento 588 12 de mayo del 2009
	Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	R.O. N. 119 7 de julio del 2003
	Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor	R.O. N. 116 10 de julio del 2000
	Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades	Suplemento 145 17 de diciembre del 2013

b) Político

Este aspecto se lo aborda bajo la normativa que lo rige, así la **Constitución de la República del Ecuador** en el capítulo segundo Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana establece lo siguiente:

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.

3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.

En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

En el capítulo quinto Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas se establece lo siguiente:

Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.

Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.

Los excedentes podrán destinarse a la inversión y reinversión en las mismas empresas o sus subsidiarias, relacionadas o asociadas, de carácter público, en niveles que garanticen su desarrollo. Los excedentes que no fueran invertidos o reinvertidos se transferirán al Presupuesto General del Estado.

La ley definirá la participación de las empresas públicas en empresas mixtas en las que el Estado siempre tendrá la mayoría accionaria, para la participación en la gestión de los sectores estratégicos y la prestación de los servicios públicos.

Art. 316.- El Estado podrá delegar la participación en los sectores estratégicos y servicios públicos a empresas mixtas en las cuales tenga mayoría accionaria. La delegación se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en la ley para cada sector estratégico.

El Estado podrá, de forma excepcional, delegar a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria, el ejercicio de estas actividades, en los casos que establezca la ley.

Art. 317.- Los recursos naturales no renovables pertenecen al patrimonio inalienable e imprescriptible del Estado. En su gestión, el Estado priorizará la responsabilidad intergeneracional, la conservación de la naturaleza, el cobro de regalías u otras contribuciones no tributarias y de participaciones empresariales; y minimizará los impactos negativos de carácter ambiental, cultural, social y económico.

La Ley Orgánica de Empresa Públicas en la cual se regula la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y se establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República.

De lo dispuesto en esta Ley las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión; estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

La **Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica**, LOSPEE establece lo siguiente:

Art. 2.- Objetivos específicos de la ley:

- a. Cumplir la prestación del servicio público de energía eléctrica al consumidor o usuario final, a través de las actividades de: generación, transmisión, distribución y comercialización, importación y exportación de energía eléctrica;
- b. Proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad; "así como el servicio de alumbrado público general que lo requieran según la regulación específica;
- c. Proteger los derechos de los consumidores o usuarios finales del servicio público de energía eléctrica;
- d. Asegurar la gobernabilidad del sector mediante una estructura institucional adecuada, una definición clara de funciones y un sistema de rendición de cuentas;
- e. Desarrollar mecanismos de promoción por parte del Estado, que incentiven el aprovechamiento técnico y económico de recursos energéticos, con énfasis en las fuentes renovables. La promoción de la biomasa tendrá preminencia en la de origen de residuos sólidos. 6. Formular políticas de eficiencia energética a ser cumplidas por las personas naturales y jurídicas que usen la energía o provean bienes y servicios relacionados, favoreciendo la protección del ambiente;
- f. Diseñar mecanismos que permitan asegurar la sustentabilidad económica y financiera del sector eléctrico;
- g. Asegurar la igualdad y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transmisión y distribución; y,
- h. Desarrollar la energización rural

Art. 8.- Rectoría de las políticas públicas para el sector eléctrico.- Corresponde a la Función Ejecutiva la formulación, definición y dirección de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, para los participantes y consumidores o usuarios finales. Para tales efectos, la Función Ejecutiva actuará por intermedio del Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, MERNNR, y demás organismos que se determinan en esta ley.

El **Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida** establece los criterios propuestos para priorizar proyectos de inversión pública en el período 2017-2021 en donde se tiene lo siguiente:

- Reducción de la pobreza: mejorar las condiciones de vida de la población más vulnerable y garantizar la satisfacción de necesidades básicas.
- Cierre de brechas territoriales: disminuir la inequidad regional en el acceso a servicios públicos esenciales y oportunidades.

Entre las Políticas para cumplir con el objetivo número 5 Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida se especifica: Garantizar el suministro energético con calidad, oportunidad, continuidad y seguridad, con una matriz energética diversificada,

eficiente, sostenible y soberana como eje de la transformación productiva y social.

La EEASA al formar parte del estado, está sujeta a las políticas y leyes vigentes las cuales garantizan el servicio público de energía eléctrica no obstante la posibilidad de conseguir las metas en las fechas propuestas dependerá de la estabilidad de las mismas.

c) Económico

De acuerdo con el Banco Central del Ecuador en la publicación a junio de 2018, la economía ecuatoriana creció en el cuarto trimestre de 2017. El PIB de Ecuador, a precios constantes, mostró una tasa de variación trimestral (t/t-1, respecto al tercer trimestre de 2017) de 1.2%; y, una variación inter anual (t/t-4, respecto al cuarto trimestre de 2016) de 3.0%.

VALOR AGREGADO BRUTO, VAB, POR ACTIVIDAD ECONÓMICA, TRIMESTRAL (t/t-1)

Las actividades económicas que presentaron los mayores crecimientos en el cuarto trimestre de 2017 en relación al trimestre anterior fueron: Refinación de Petróleo (8.7); Acuicultura y pesca de camarón (4.1); Alojamiento (3.6); Electricidad y agua (3.6).

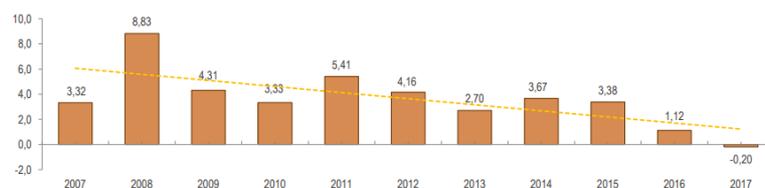
VALOR AGREGADO BRUTO, VAB, POR ACTIVIDAD ECONÓMICA, INTERANUAL (t/t-4)

En cuanto a la variación interanual, Acuicultura y pesca de camarón (14.5%); Electricidad y agua (11.1%); Actividades de servicios financieros (8.2%); y, Alojamiento (7.9%) fueron las actividades económicas que presentaron las mayores tasas de crecimiento.

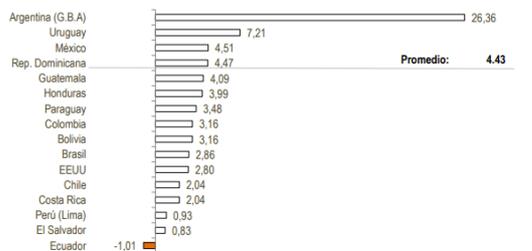
La Producción Nacional de Petróleo de enero a abril de 2018 presentó una contracción de 3.6%. Esta caída tiene relación en parte con el cumplimiento del acuerdo firmado por Ecuador con la OPEP en noviembre de 2016, en el cual se comprometió reducir su producción a partir de enero de 2017. El análisis por empresas evidencia que Petroamazonas EP disminuyó su producción en 6.1%, mientras que las Compañías Privadas, aumentaron su producción en 5.8%.

INFLACIÓN ANUAL DEL IPC A DICIEMBRE DE CADA AÑO

Porcentajes, 2007 - 2017



INFLACIÓN INTERNACIONAL



De 16 países analizados, en su mayoría de América Latina, la inflación anual del Ecuador fue la más baja en mayo de 2018.

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos para Ecuador, Bancos Centrales e Institutos de Estadística de los países analizados.

Para el caso de la EEASA, en el siguiente cuadro se muestra la inversión que se ha tenido en los últimos años, discriminando sus fuentes de financiamiento.

PRESUPUESTO DE INVERSIONES EEASA						
FINANCIAMIENTO	2016	%	2017	%	2018	%
Presupuesto del Estado	2.448.090,20	6,52%	1.481.302,49	3,63%	-	0,00%
Costos de Calidad, Expansión y Recursos Propios	22.450.989,31	59,80 %	30.728.746,62	75,40 %	35.163.266,84	96,97 %
Presupuesto del Estado, créditos externos: BID, CAF Y AFD	12.611.701,15	33,59 %	7.623.212,71	18,71 %	970.000,00	2,67%
GADS	32.144,00	0,09%	919.197,25	2,26%	128.505,23	0,35%
TOTAL	37.542.924,66		40.752.459,06		36.261.772,07	

De lo analizado considerando que la inversión para la ejecución de los planes y programas de la EEASA proviene principalmente de costos de calidad y expansión que se obtienen vía tarifa eléctrica, se concluye que las políticas implementadas para la ejecución de inversiones en el sector de la distribución de energía eléctrica permitirán el cumplimiento de las metas propuestas.

En el caso de que cambien las políticas, se modifique la tarifa eléctrica o aumenten los subsidios por parte del estado y estos no sean transferidos a la EEASA, se deberá desplazar o posponer la ejecución de proyectos.

d) Social

La Electricidad es factor de progreso y bienestar que afecta todas las actividades de la sociedad moderna, por esta razón no sólo a los técnicos y especialistas sino más bien a un país entero, centrada en el saber hacer que, mediante el uso racional, organizado, planificado y creativo de los recursos materiales y la información propios de un grupo humano, en una cierta época, brinda respuesta a las necesidades y a las demandas sociales en lo que respecta a la producción, distribución y uso de bienes, procesos y servicios.

La posibilidad de la electricidad de entrar en todos los campos de la actividad humana, tanto en las actividades productivas como en el bienestar, teniendo en cuenta que no es susceptible de almacenarse, nos permite evaluar a modo de índice certero el grado de progreso económico de los pueblos.

Es prioridad de la EEASA, atender de manera oportuna, los requerimientos que demanda de la sociedad, en la incorporación de procesos productivos eficientes, amigables con el ambiente, para el suministro de procesos industriales, comerciales, residenciales, de beneficio común y cocinas de inducción, sobre el sistema eléctrico, además incrementar el servicio de alumbrado público para atender los requerimientos de seguridad vial y ciudadana.

La visión de las actividades del sector eléctrico bajo el marco del desarrollo sustentable, es indudablemente la opción más adecuada para asumir con responsabilidad los retos que implican la diversificación de la matriz eléctrica con la conservación del ambiente, en pos del desarrollo productivo y la equidad social.

Los pilares fundamentales para cumplir con los restos propuestos son:

La eficiencia energética con sustentabilidad ambiental en todos los procesos. - recoge las mejores propuestas aplicables a nuestra realidad, basadas en prácticas internacionales en uso y aprovechamiento de tecnologías amigables con el medio ambiente.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la EEASA permite consolidar y fortalecer la gestión socio-ambiental como parte integral de su funcionamiento, además permite proporcionar sus clientes el servicio de energía eléctrica de forma continua y confiable, cumpliendo sus requerimientos, las disposiciones del ente regulador y el marco legal vigente, utilizando eficientemente los recursos disponibles, propiciando la eficacia del sistema de gestión de la calidad, a través de la mejora continua de los procesos y la gestión empresarial, para el cumplimiento de los objetivos propuestos, fortaleciendo las competencias de sus colaboradores, encaminadas a la satisfacción del cliente con responsabilidad social.

En base al análisis sectorial y diagnóstico territorial, y sobre la cobertura y clientes, la EEASA enmarca sus esfuerzos por atender la diversidad y los grupos de atención prioritaria, a fin de garantizar un servicio de calidad en toda su área de concesión

e) Tecnológico

El conjunto de conocimientos técnicos, que permiten innovar y dotar de eficiencia al proceso distribución de energía, tiene como base los sistemas que permiten un adecuado funcionamiento actualmente; y, personal preparado para adaptación a sistemas únicos en las áreas tecnológica, comercial, técnica y financiera permitirá un trabajo ágil y eficiente.

La Planificación Estratégica puede definirse como “una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. Consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva, la Planificación Estratégica es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas” (Walter & Pando, 2014).

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida es la hoja de ruta de la actuación pública para construir los derechos de las personas, y constituye el referente de la alineación estratégica de las instituciones dentro del sector público; es así que, la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., EEASA, enfoca su misión, visión, y objetivos estratégicos a dicho plan, los cuales se traducen a nivel operativo en las atribuciones y servicios a sus clientes.

En el aspecto tecnológico, cada institución también debe contar con un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, PETI, con la finalidad de que la Unidad encargada de la administración de Tecnologías de la Información y Comunicación pueda cumplir sus atribuciones y generar sus productos con alineación directa a la estrategia institucional.

Dentro del ámbito de control, la Contraloría General del Estado ha emitido las “Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos” (Contraloría General del Estado, 2016) las cuales estipulan que las entidades y organismos del sector público deben estar acopladas en un marco de trabajo para procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control, así como el involucramiento de la alta dirección, por lo que las actividades y procesos de tecnología de información de la organización deben estar bajo la responsabilidad de una unidad que se encargue de regular y estandarizar los temas tecnológicos a nivel institucional. Aspectos puntuales de dicha normativa establecen que la unidad de tecnología de la información debe elaborar e implementar un plan informático estratégico para administrar y dirigir todos los recursos tecnológicos, alineado al Plan Estratégico Institucional, al Plan Nacional de Desarrollo, y a las políticas públicas de gobierno ecuatoriano.

Para el caso de la EEASA, el avance tecnológico actualmente permite implementar ciertas herramientas para automatizar las redes de distribución de tal manera que se minimice el impacto ante una desconexión de servicio con la finalidad que en un futuro se pueda concretar y operar una SMART GRID.

f) Cultural

El Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021 - Toda Una Vida, genera nuevos conceptos y valores ciudadanos para constituir una sociedad crítica, emprendedora, creativa y solidaria, procurando que las instituciones públicas estén siempre al servicio ciudadano, estableciendo políticas para lograr eficacia, orden, agilidad, eficiencia, calidad, calidez en la atención, acercando los servicios a la población.

La estrategia que permita pasar de una economía primario-exportadora a una economía del conocimiento requiere un gran cambio cultural hacia la excelencia y para ello ya se avanza en el ámbito del cambio cultural, a través de recuperar la dignidad y la confianza de los ecuatorianos y ecuatorianas en sí mismos y elevar su autoestima como los primeros pasos en el camino a la excelencia.

En el sector eléctrico, atado al Programa de Eficiencia Energética para Cocción de Alimentos y Calentamiento de Agua – PEC, es necesario integrar cambios culturales: gastronómicos y culinarios que devienen del uso de estas nuevas tecnologías en el aprovechamiento eficiente de la energía.

Programas como el de Reforzamiento del Sistema Nacional de Distribución han permitido mejorar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica, disminuyendo a nivel nacional tanto la frecuencia como la duración de las interrupciones de energía eléctrica.

Con la finalidad de dotar el suministro eléctrico a las personas que no tienen este servicio se tiene el Programa de Electrificación Rural y Urbano Marginal, que permite mejorar la calidad de vida de todos sus beneficiados, este programa debe mantener el énfasis en las provincias de la Región Amazónica puesto que por su extensión requieren de mayor apoyo en este aspecto

1.3.2 Análisis sectorial y diagnóstico territorial

La Asamblea Nacional considerando que, es deber del Estado la provisión del servicio público de energía eléctrica que sirva como herramienta de fomento del desarrollo de las industrias del país; expidió el 16 de enero de 2015 la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, que tiene por objeto garantizar que el servicio público de energía eléctrica cumpla los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, calidad, sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

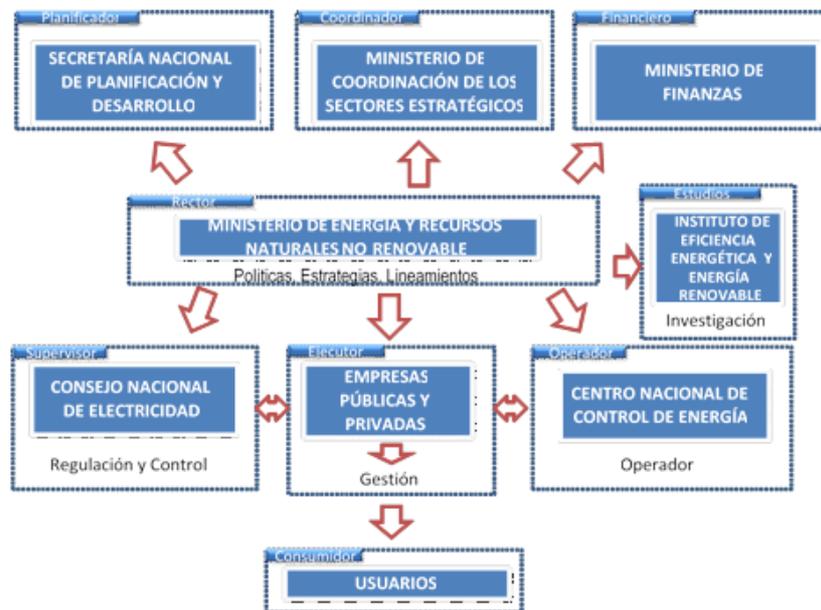
La Función Ejecutiva, ejerce la rectoría de las políticas públicas para el sector eléctrico, le corresponde la formulación, definición y dirección de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, para los participantes y consumidores o usuarios finales. Para tales efectos, la Función Ejecutiva actuará por intermedio del Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, MERNNR, y demás organismos que se determine la ley.

En el ámbito institucional el sector eléctrico está estructurado, de la siguiente manera: 1. Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, MERNNR; 2. Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL; 3. Operador Nacional de Electricidad, CENACE; y, 4. Institutos especializados.

En el ámbito empresarial el sector eléctrico, actúa a través de: a) Empresas públicas; b) Empresas de economía mixta; c) Empresas privadas; d) Consorcios o asociaciones; e) Empresas de economía popular y solidaria.

El MERNNR, como organismo rector del sector, define las políticas, estrategias y lineamientos, siendo la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL, la institución de regulación y control; el Centro Nacional de Control de Energía – CENACE se encarga del manejo técnico y de garantizar la operación del sector; los institutos especializados encargados de la generación de conocimiento técnico, aplicado en materia de definición de políticas públicas, planificación estratégica, control, seguimiento y evaluación del sector; de la promoción; de la transferencia tecnológica e innovación, y del fomento del talento humano especializado en electricidad y energías renovables. Las empresas públicas y privadas se encargan de la gestión con directa interacción hacia los usuarios.

En base al criterio de renovar el sector eléctrico, se estructura como Sector Estratégico bajo la siguiente estructura:



Estructura del Sector Eléctrico

Las inversiones para el desarrollo del sector eléctrico en la etapa de distribución están orientadas a reforzar y renovar la infraestructura física de sus instalaciones, así como para atender la modernización de la gestión, sustentada en estándares actualizados de las tecnologías de información, comunicación y de la industria eléctrica.

Esto ha permitido para la EEASA disponer de un servicio de energía eléctrica con mejoras en los niveles de eficiencia; y con el compromiso de lograr la sustentabilidad y sostenibilidad del sector eléctrico.

1.3.2.1. Aspectos Técnicos de EEASA

El Sistema Eléctrico de EEASA, posee 5 puntos de enlace con el Sistema Nacional Interconectado, SNI, a 69 kV; 3 en la provincia de Tungurahua (S/Es de Transelectric: Totoras, Ambato y Baños), 1 en la provincia de Pastaza (S/E Puyo) y 1 en la provincia de Napo (S/E Tena).

El sistema de subtransmisión está constituido por 19 subestaciones a 69 kV/13.8 kV (14 Tungurahua, 3 Pastaza y 2 Napo), con una potencia total instalada en sus subestaciones de 274 MVA.

La longitud de las líneas a 69 kV, es de 147 km, destacándose que, para el cantón Ambato existe un anillo de subtransmisión a 69 kV. En su totalidad el sistema de subtransmisión es controlado a través de un Sistema SCADA, que forma parte del sistema ADMS.

La longitud de las redes de media tensión es de 5.062 km; y, las de baja tensión 6.887 km. Están instalados 14.171 transformadores de distribución con una potencia total de 375 MVA.

Existen 98.659 luminarias con una potencia total de 15,56 MW.

La cobertura eléctrica promedio es del 98,40 %, en toda el área de concesión.

1.3.2.2. Aspectos Comerciales y Económicos de EEASA

Los principales parámetros comerciales de EEASA en los dos últimos años son:

DESCRIPCIÓN	2016	2017
Número de clientes	259.804	265.136
Energía facturada (GWh)	606,95	631,20
Energía disponible (GWh)	644,31	668,50
Facturación por venta energía (millones de US\$)	57,49	59,27
Recaudación por venta de energía (millones US\$)	56,76	58,88
Eficiencia en la recaudación	98,73%	99,34%
Cartera (millones de US\$)	1,64	1,70
Relación cartera a facturación mensual	0,2624	0,2599
Monto por la energía comprada (millones de US\$)	32,24	22,35
Porcentaje total de pérdidas de energía	5,80%	5,58%
Demanda máxima del sistema (MW)	119	125
Número de trabajadores	345	348
Clientes/Trabajador	753	762

- Se puede apreciar para finales del año 2017, que la demanda máxima alcanza 125 MW, requiriéndose una energía anual de 668,50 GWh.

1.3.2.3. Cobertura y clientes.

La EEASA busca alcanzar niveles de gestión adecuados, siendo parte importante incrementar la cobertura eléctrica sobre todo en las provincias de la zona oriental que se encuentran en su área de concesión.

A continuación, se presenta la evolución de los últimos años, alcanzando un total del 98,40% de electrificación en toda el área de concesión, resaltándose el incremento en el período mostrado de 7 puntos en promedio en las provincias de la región oriental.

PROVINCIA	% COBERTUR A 2013	% COBERTUR A 2014	% COBERTUR A 2015	% COBERTUR A 2016	% COBERTUR A 2017
TUNGURAHUA	98,79	99,29	99,31	99,31	99,56
PASTAZA	86,68	93,50	94,00	94,00	94,00
NAPO	87,37	93,03	93,65	93,65	93,95
MORONA SANTIAGO	86,56	90,84	92,81	93,01	93,32
TOTAL	96,60	98,00	98,00	98,01	98,40

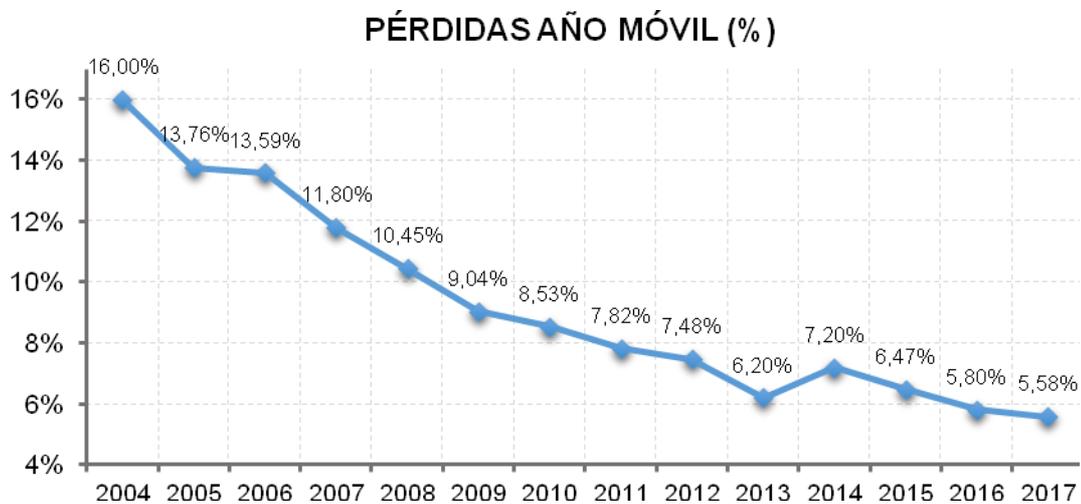
El crecimiento anual promedio de clientes de EEASA alcanza el 2,67%. Para el 2017 el 85,9% son clientes residenciales, el 9,8% son clientes comerciales, el 2,4% son clientes industriales; y, el 1,8% corresponde a otros.

El índice cliente/trabajador al año 2017 alcanza un valor de 751, el más alto en el sector de la distribución de energía eléctrica en el país, lo cual permite evidenciar un adecuado aprovechamiento de su personal.

1.3.2.4. Pérdidas de Energía

AÑO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	OTROS	TOTAL CLIENTES	# TRABAJADORES	RELACIÓN CLIENTE/TRAB
2013	203 380	23 321	7 192	4 773	238 666	306	780
2014	211 074	24 009	7 121	4 803	247 007	329	751
2015	217 306	24 525	6 827	5 005	253 663	365	695
2016	223 171	25 278	6 558	4 797	259 804	345	753
2017	227 874	25 963	6 426	4 873	265 136	353	751

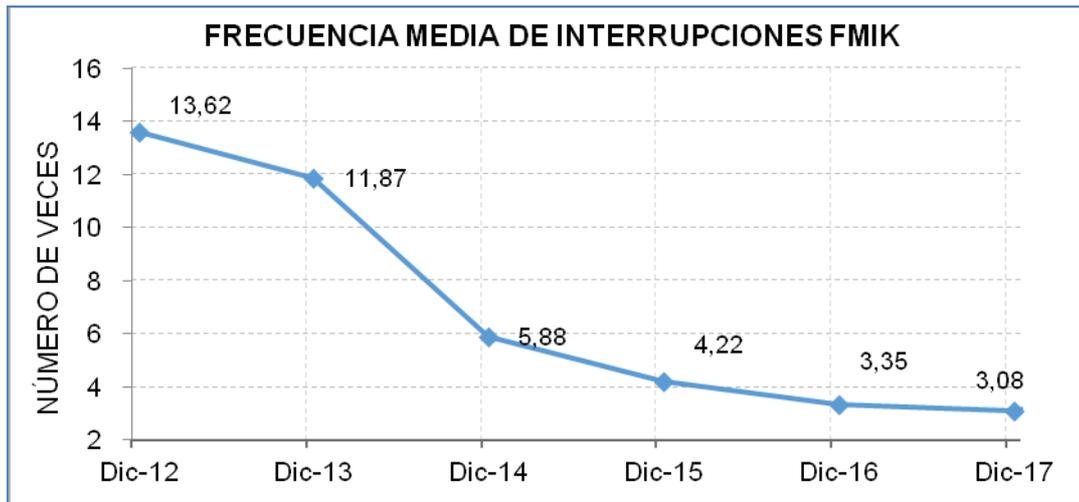
Las pérdidas de energía al año 2017, alcanzan un valor de 5,58%, valor que está muy por debajo del promedio nacional que es de 11,52%.



Porcentaje de pérdidas de energía por año

1.3.2.5. Calidad del servicio técnico

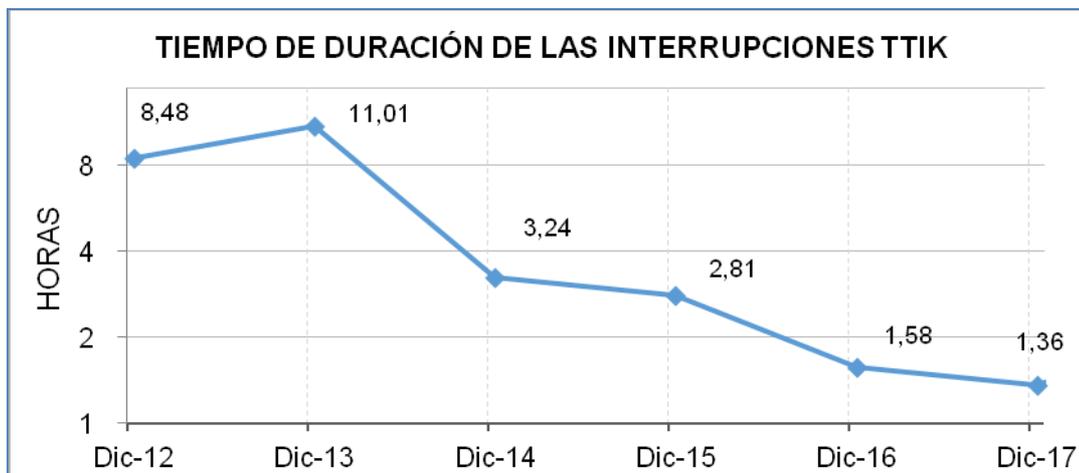
Frecuencia media de interrupciones. - Considera las interrupciones del servicio de energía eléctrica a nivel de cabecera de alimentador primario de distribución, FMIK. Para el año 2017 el FMIK alcanza un valor de 3,08 veces, por debajo del promedio nacional, esto es, 4,93 veces.



Frecuencia media de interrupciones por año

En el período presentado, el FMIK se ha reducido en un 77%.

Tiempo de duración de las interrupciones. - Considera el tiempo de interrupción del servicio de energía eléctrica a nivel de cabecera de alimentador primario de distribución, TTIK. Para el año 2017 el TTIK alcanza un valor de 1,36 horas, muy por debajo del promedio nacional, que es de 5,01 horas.



Tiempo de duración de las interrupciones por año

En el período presentado, el TTIK se ha reducido en un 84%.

1.3.2.6. Diagnóstico Territorial

Este diagnóstico se circunscribe al área de concesión de la EEASA, con una superficie aproximadamente de 40.805 km², que comprende las provincias de Tungurahua y Pastaza en su totalidad; los cantones Palora, Huamboya y Pablo Sexto de la provincia de Morona Santiago; y, la parte sur de la provincia de Napo que incluye su capital Tena y los cantones Tena, Archidona y Carlos Julio Arosemena Tola. El área de concesión de EEASA representa el 16% del territorial nacional, en cuya zona geográfica predomina la zona oriental.



Área de concesión de EEASA

1.3.3 Mapa de Actores (Partes interesadas, PI). Identificación de necesidades y expectativas.

En beneficio de la mejora continua de las relaciones y gestión con las partes interesadas de la Institución, se definen las necesidades y expectativas por cada uno de los sectores.

El nivel de priorización se ha clasificado de acuerdo al poder (nivel de toma de decisiones), y el interés (nivel de relación y necesidad) que tiene cada una de las PI con la institución. La descripción de las prioridades y sus acciones para cubrir las mismas se describen de acuerdo con lo siguiente;

- **Poder alto, interés alto:** Generar “engagement” con este tipo de grupo sí o sí. Mantener informados y satisfechos con los avances de la iniciativa de la institución.
- **Poder alto, interés bajo:** Mantener al tanto de las mejoras, metas, y decisiones determinantes de la institución.
- **Poder bajo, interés alto:** Comunicarse continuamente con ellos, preguntarles su punto de vista y dales el estatus del negocio. Puede apoyar mucho su retroalimentación.
- **Poder bajo, interés bajo:** no perder el contacto con este grupo, enviar información actualizada periódicamente.

ACTORES (PARTES INTERESADAS)	DESCRIPCIÓN	PODER	INTERÉS	NECESIDADES O EXPECTATIVAS
GOBIERNO NACIONAL Y SENPLADES	Gobierno Nacional y Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo	ALTO	ALTO	* Empresas alineadas al Plan Nacional de Desarrollo * Articulación de Políticas Públicas
MINISTERIO DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES	Órgano Rector del Sector Eléctrico	ALTO	ALTO	* Incrementar Niveles de Seguridad en la prestación del servicio de energía eléctrica. * Incrementar el uso eficiente de energía eléctrica. * Incrementar la eficiencia de las empresas públicas del sector eléctrico. * Incrementar la cobertura del servicio de energía eléctrica.
ENTES REGULADORES	ARCONEL (Agencia de Regulación y Control de Electricidad)	ALTO	ALTO	* Cumplimiento de la normativa legal vigente. * Confiabilidad en el suministro de energía eléctrica
GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS, GADs	GADs que se encuentran dentro del área de concesión	ALTO	ALTO	* Confiabilidad en el suministro de energía eléctrica. * Ampliación de cobertura eléctrica
CLIENTE INTERNO	Colaboradores y todos quienes conforman la empresa	ALTO	ALTO	* Mejorar canales de comunicación e información * Promover el ascenso del colectivo laboral en función al nivel de preparación. * Mayor capacitación en temas específicos para cada área
CLIENTE EXTERNO	Usuarios quienes reciben el servicio de energía eléctrica	BAJO	ALTO	* Confiabilidad en el suministro de energía eléctrica. * Atención oportuna en los diferentes servicios que brinda la empresa
PROVEEDOR	Proveedores de bienes y servicios	BAJO	ALTO	* Establecimiento de precios que permitan cubrir los costos y gastos a proveedores. * Mejorar un canal de comunicación para poder gestionar inquietudes o quejas

La información que se define en el cuadro anterior es uno de los elementos de entrada para el desarrollo de la planificación, objetivos estratégicos institucionales.

1.3.4 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, FODA

Matriz FODA

FACTORES INTERNOS Controlables	FACTORES EXTERNOS No Controlables
FORTALEZAS (+)	OPORTUNIDADES (+)
DEBILIDADES (-)	AMENAZAS (-)

1.3.4.1 Análisis del entorno oportunidades y amenazas

La información obtenida para este análisis, se la obtuvo a través del taller desarrollado para esta finalidad y de las mesas de trabajo con las distintas partes interesadas.

La información obtenida se describe a continuación:

a. Oportunidades

- O1. Disponibilidad de nuevas tecnologías.
- O2. Cultura de pago de los clientes.
- O3. Aseguramiento de recursos por tener un mercado cautivo y autonomía financiera.
- O4. Crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes.
- O5. Convenios de cooperación interinstitucional para fortalecer las habilidades y conocimientos
- O6. Imagen institucional consolidada.
- O7. Homologación de procesos a nivel nacional.

b. Amenazas

- A1. Interrupciones del servicio eléctrico por causas externas.
- A2. Irrespeto de clientes a reglamentación del servicio eléctrico.
- A3. Falta de pago de subsidios por parte del estado.
- A4. Cambio de decisiones de carácter político y normativo
- A5. Calificación de industrias como autogeneradores.
- A6. Oposición de población a ciertos proyectos eléctricos.
- A7. Implementación de otras fuentes de suministro.
- A8. Aplicación ley de austeridad respecto a vacantes.

1.3.4.2 Análisis organizacional fortalezas y debilidades

c. Fortalezas

- F1. Confiabilidad en el servicio eléctrico.
- F2. Infraestructura eléctrica robusta, equipamiento de vehículos.
- F3. Personal capacitado, amplia experiencia en las áreas operativas.
- F4. Liquidez financiera, sistema de pago, sistema eficiente para el manejo de recursos.
- F5. Planificación, ejecución y control que permite el cumplimiento de objetivos.

d. Debilidades

- D1. Demora en ciertos procesos.
- D2. Falta de comunicación con el cliente.
- D3. Falta de cobertura eléctrica en clientes de difícil acceso.
- D4. Falta de actualización de tecnología (sub Utilizada).
- D5. Falta de trabajo en equipo, y comunicación en el personal.

1.3.4.3 Síntesis Estratégica



1.3.4.4 Relación Fortalezas – Oportunidades Estrategias FO Estrategias Ofensivas

- Incrementar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica aprovechando el desarrollo tecnológico y considerando el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes (F1, O1, O4).
- Mejorar los indicadores financieros aprovechando el aseguramiento de recursos por tener un mercado cautivo y la cultura de pago de los clientes. (F4, O2, O3).
- Satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes aprovechando la infraestructura eléctrica robusta y la buena salud económica. (F2, F4, O4)

1.3.4.5 Relación Fortalezas – Amenazas Estrategias FA Estrategias Defensivas

- Disminuir los efectos de las interrupciones forzadas por causas externas aprovechando el personal capacitado y de amplia experiencia en áreas operativas (F3, A1).
- Mantener un sistema eficiente del manejo de recursos ante la falta de pago de subsidios o la salida de clientes por calificación como autogeneradores. (F4, A3, A5).
- Estructurar la planificación, ejecución y control dentro de la empresa enmarcados en parámetros técnicos de manera que no sean afectadas por las decisiones de cambio político (F5, A4).

1.3.4.6 Relación Debilidades – Oportunidades Estrategias DO Estrategias de Orientación

- Mejorar la agilidad en los procesos aprovechando el desarrollo tecnológico. (D1, O1).
- Incrementar el índice de cobertura eléctrica aprovechando el aseguramiento de recursos por tener un mercado cautivo (D3, O3).
- Incrementar el aprovechamiento tecnológico participando en los convenios de cooperación interinstitucional y considerando la homologación de procesos a nivel nacional. (D4, O5, O7).
- Mejorar la estrategia de comunicación con el cliente aprovechando la imagen institucional consolidada. (D2, O6).

1.3.4.7 Relación Debilidades – Amenazas Estrategias DA Estrategias de Supervivencia

- Promover el uso adecuado de la energía eléctrica en los clientes estructurando una estrategia comunicacional (D2, A7).
- Elaborar una estrategia comunicacional hacia la comunidad para evitar el irrespeto de los clientes a la reglamentación del servicio eléctrico o la oposición de la población a proyectos eléctricos (D2, A2, A6).
- Mejorar el trabajo en equipo cumpliendo con la aplicación de la ley de austeridad en cuanto a vacantes (D5, A8)

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA INSTITUCIÓN

2.1.1 Misión

Suministrar el servicio público de electricidad dentro de su área de concesión, en las mejores condiciones de seguridad y calidad para satisfacer las necesidades de energía eléctrica de la comunidad con responsabilidad social y ambiental, promoviendo el desarrollo económico y social.

2.1.2 Visión

Consolidarse al año 2021 como una empresa líder en el suministro del servicio público de electricidad en Latinoamérica.

2.1.3 Principios

- Brindar el servicio público de electricidad con eficiencia, calidad y calidez.
- Suministrar el servicio público de electricidad con responsabilidad social y ambiental, contribuyendo al desarrollo.
- Practicar una gestión gerencial moderna, dinámica, participativa, comprometida hacia el mejoramiento continuo.
- Disponer de recursos humanos capacitados, motivados y comprometidos con los objetivos institucionales.

2.1.4 Valores

Los valores que representan las convicciones y el accionar institucional de los directivos, servidores y trabajadores de EEASA son:

- **Honestidad.** Actuar con honradez, siempre diciendo la verdad.
- **Responsabilidad.** Cumplir oportunamente las actividades institucionales propias, ejecutando los procesos respectivos, a fin de conseguir la eficacia y eficiencia que pretende la EEASA en todos sus niveles.
- **Transparencia.** Aplicar la Constitución, la Ley de Régimen del Sector Eléctrico y demás normativa conexa, reglamentos y normativas interna de manera precisa y permanente; brindando acceso a la información principalmente al ciudadano, además de facilitar la realización de auditorías y propiciando la participación clara del talento humano de la EEASA.
- **Lealtad.** Cumplir con la comunidad y el Estado con honor y gratitud.
- **Respeto.** Valorar oportunamente los intereses y necesidades de los clientes de EEASA.
- **Solidaridad.** Accionar basado en la consecución de metas comunes con cualquier entidad que beneficie a la comunidad, brindando apoyo permanente en los ámbitos correspondientes.

2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

2.2.1. Objetivos

Como resultado del análisis de las estrategias y considerando las Políticas del PND, y objetivos del Sector Eléctrico, éstas se traducen en objetivos concretos, constituyéndose para este caso en los objetivos estratégicos institucionales del período 2018-2021, siendo los siguientes:

1. Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica;
2. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica;
3. Incrementar la Eficiencia Empresarial;

4. Incrementar el uso eficiente de los recursos y la obtención de resultados;
5. Incrementar el desarrollo del Talento Humano;
6. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico;
7. Consolidar el libre acceso a la información institucional y el acercamiento con la comunidad; y,
8. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión.

Cada objetivo estratégico, está alineado con los objetivos del Sector Eléctrico de tal forma que aporten al logro de los objetivos del PND.

2.3 CONCERTACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017 - 2021, TODA UNA VIDA, ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS SECTORIALES.

Los ejes, objetivos y políticas del Plan Nacional de Desarrollo que tienen incidencia en la EEASA en su condición de empresa de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, son los siguientes:

ALINEACIÓN AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO			
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	EJE PND	OBJETIVOS PND	POLÍTICA PND
PARTICIPACIÓN EMPRESAS DISTRIBUIDORAS	Economía al servicio de la sociedad	PND 5. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.	5.7 Garantizar el suministro energético con calidad, oportunidad, continuidad y seguridad, con una matriz energética diversificada, eficiente, sostenible y soberana como eje de transformación productiva y social. 5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.
	Más sociedad, mejor estado	PND 7. Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía	7.7 Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.

De igual manera es necesario definir las estrategias y objetivos sectoriales que se relacionan con los objetivos de EEASA, lo que se presenta en la siguiente matriz:

ALINEACIÓN AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS DEL SECTOR ELÉCTRICO				
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	OBJETIVOS PND	POLÍTICA PND	ESTRATEGIA SECTORIAL	OBJETIVO SECTORIAL
	PND 5. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.	5.7 Garantizar el suministro energético	Incrementar la seguridad eléctrica y energética, manteniendo niveles de cobertura y acceso óptimos, en relación a la demanda nacional con un servicio continuo y de calidad; mejorando la eficiencia en la generación, distribución y	Incrementar los niveles de seguridad eléctrica y energética para el abastecimiento de energía en el SNI e interconexiones internacionales

PARTICIPACIÓN EMPRESAS DISTRIBUIDORAS		con calidad, oportunidad, continuidad y seguridad, con una matriz energética diversificada, eficiente, sostenible y soberana como eje de transformación productiva y social.	comercialización, para el abastecimiento de energía al SIN e Interconexiones internacionales (integración energética)	
			Incrementar el uso eficiente de los recursos energéticos que fomente la cultura de la eficiencia energética, promueva el financiamiento, la innovación tecnológica y el fortalecimiento del conocimiento técnico de la gestión de la energía y la optimización de sistemas industriales (hidrocarburos, para su consideración en la propuesta de estrategia intersectorial)	Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía
		5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.	Incrementar la seguridad eléctrica y energética, manteniendo niveles de cobertura y acceso óptimos, en relación a la demanda nacional con un servicio continuo y de calidad; mejorando la eficiencia en la generación, distribución y comercialización, para el abastecimiento de energía al SIN e Interconexiones internacionales (integración energética)	Incrementar la eficiencia de las empresas públicas del sector eléctrico, quienes son responsables de atender la demanda actual y futura de electricidad en condiciones de calidad, continuidad, resiliencia, y seguridad.
	PND 7. Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía	7.7 Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.	Incrementar la seguridad eléctrica y energética, manteniendo niveles de cobertura y acceso óptimos, en relación a la demanda nacional con un servicio continuo y de calidad; mejorando la eficiencia en la generación, distribución y comercialización, para el abastecimiento de energía al SIN e Interconexiones internacionales (integración energética)	Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el país, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la población y la reducción de la pobreza.

2.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ESTRATEGIAS, INDICADORES, LÍNEA BASE Y METAS.

Con los objetivos de EEASA, es necesario definir su aporte al Plan Nacional de Desarrollo y Plan del Sector Eléctrico, aspectos que se presenta en la matriz de alineación, en la que además se muestran los indicadores, línea base y metas estructurados para cada objetivo estratégico institucional.

Eje	Objetivo del PND	Política PND	Estrategias Sectoriales	Objetivos Sectoriales	N°	Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	Indicadores	Línea Base 2017	Metas (a Dic 2018)	Metas (a Dic 2019)	Metas (a Dic 2020)	Metas (a Dic 2021)
Economía al servicio de la sociedad	PND 5. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.	5.7 Garantizar el suministro energético con calidad, oportunidad, continuidad y seguridad, con una matriz energética diversificada, eficiente, sostenible y soberana como eje de transformación productiva y social.	Incrementar la seguridad eléctrica y energética, manteniendo niveles de cobertura y acceso óptimos, en relación a la demanda nacional con un servicio continuo y de calidad; mejorando la eficiencia en la generación, distribución y comercialización, para el abastecimiento de energía al SNI e Interconexiones internacionales (integración energética)	Incrementar los niveles de seguridad eléctrica y energética para el abastecimiento de energía en el SNI e Interconexiones internacionales	1	1. Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica	Incrementar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica	FMik_RED (Número de veces) - Número de interrupciones de servicio a nivel de Cabecera de Alimentador Primario de Distribución	3,08	3,30	3,15	3,00	2,90
							Disminuir los efectos de las interrupciones forzadas por causas externas	TTIk_RED (horas) - Tiempo de duración de las interrupciones de servicio a nivel de Cabecera de Alimentador Primario de Distribución	1,36	1,50	1,40	1,35	1,30
			Incrementar el uso eficiente de los recursos energéticos que fomente la cultura de la eficiencia energética, promueva el financiamiento, la innovación tecnológica y el fortalecimiento del conocimiento técnico de la gestión de la energía y la optimización de sistemas industriales (hidrocarburos, para su consideración en la propuesta de estrategia intersectorial)	Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía	2	2. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica	Promover el uso adecuado de la energía eléctrica en los clientes	Energía eléctrica no consumida por eficiencia energética e innovación tecnológica	Energía eléctrica no consumida durante el año 2017 = 100.000 kWh al año producto de la eficiencia energética e innovación tecnológica	Energía eléctrica no consumida al menos de 120.000 kWh al año producto de la eficiencia energética e innovación tecnológica	Energía eléctrica no consumida al menos de 135.000 kWh al año producto de la eficiencia energética e innovación tecnológica	Energía eléctrica no consumida al menos de 150.000 kWh al año producto de la eficiencia energética e innovación tecnológica	Energía eléctrica no consumida al menos de 160.000 kWh al año producto de la eficiencia energética e innovación tecnológica

Eje	Objetivo del PND	Política PND	Estrategias Sectoriales	Objetivos Sectoriales	N°	Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	Indicadores	Línea Base 2017	Metas (a Dic 2018)	Metas (a Dic 2019)	Metas (a Dic 2020)	Metas (a Dic 2021)
Economía al servicio de la sociedad	PND 5. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.	5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.	Incrementar la seguridad eléctrica y energética, manteniendo niveles de cobertura y acceso óptimos, en relación a la demanda nacional con un servicio continuo y de calidad; mejorando la eficiencia en la generación, distribución y comercialización, para el abastecimiento de energía al SIN e Interconexiones internacionales (integración energética)	Incrementar la eficiencia de las empresas públicas del sector eléctrico, quienes son responsables de atender la demanda actual y futura de electricidad en condiciones de calidad, continuidad, resiliencia, y seguridad.	3	3. Incrementar la Eficiencia Empresarial	Mejorar los indicadores financieros	Porcentaje de Recaudación	99,56%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%
								Relación: cartera vencida / facturación	0,26	0,25	0,24	0,23	0,22
							Mejorar la agilidad en los procesos	Índice de Satisfacción del Cliente por Servicio Eléctrico	75,90%	78,00%	80,00%	83,00%	85,00%
					4	4. Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados.	Mantener un sistema eficiente del manejo de recursos	Relación: clientes/trabajadores	762	769	774	785	800
							Estructurar la planificación, ejecución y control dentro de la empresa enmarcados en parámetros técnicos	Porcentaje de ejecución del plan de inversiones	≥ 80%	≥ 85%	≥ 86%	≥ 88%	≥ 90%
					5	5. Incrementar el desarrollo del Talento Humano	Mejorar el trabajo en equipo	Porcentaje de Pérdidas de Energía	5,58%	5,58%	5,57%	5,56%	5,55%
								Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
					6	6. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico	Incrementar el aprovechamiento tecnológico	Porcentaje de automatización del Sistema SCADA, OMS, DMS	99,00%	99,70%	99,80%	99,85%	99,90%
								Porcentaje de actualización del Sistema de Información ARCGIS	99,50%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%
					7	7. Consolidar el libre acceso a la información institucional y el acercamiento con la comunidad	Mejorar la estrategia de comunicación con el cliente	Disponibilidad oportuna de información institucional relacionada con la Ley de Transparencia en la página web	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Elaborar una estrategia comunicacional hacia la comunidad	Porcentaje de Ejecución de Plan de Comunicación Institucional	100,00%	100,00%	100,00%				100,00%	100,00%				

Eje	Objetivo del PND	Política PND	Estrategias Sectoriales	Objetivos Sectoriales	N°	Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	Indicadores	Línea Base 2017	Metas (a Dic 2018)	Metas (a Dic 2019)	Metas (a Dic 2020)	Metas (a Dic 2021)
Más sociedad, mejor estado	PND 7. Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía	7.7 Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.	Incrementar la seguridad eléctrica y energética, manteniendo niveles de cobertura y acceso óptimos, en relación a la demanda nacional con un servicio continuo y de calidad; mejorando la eficiencia en la generación, distribución y comercialización, para el abastecimiento de energía al SIN e Interconexiones internacionales (integración energética)	Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el país, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la población y la reducción de la pobreza.	8	8. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión	Satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes	Porcentaje de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión	97,29%	97,51%	97,85%	98,25%	98,60%
			Incrementar el índice de cobertura eléctrica										

2.5 PROGRAMACIÓN PLURIANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA (PPPP)

SENPLADES maneja la PPPP como un instrumento orientado a la gestión institucional. Para el registro y sistematización de este instrumento se ha aplicado el Diagrama Matricial de Planificación, que permite ingresar los objetivos de la planificación institucional alineados con la planificación sectorial y nacional con sus respectivos indicadores y metas, lo cual se presenta a continuación:

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA		
Programación Plurianual de la Política. Período 2018 -2021		
Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021	Eje del Plan Nacional de Desarrollo	Economía al Servicio de la Sociedad
	Objetivo Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.
	Política Plan Nacional de Desarrollo	5.7 Garantizar el suministro energético con calidad, oportunidad, continuidad y seguridad, con una matriz energética diversificada, eficiente, sostenible y soberana como eje de transformación productiva y social.
	Indicador Plan Nacional de Desarrollo	Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos
	Línea Base Plan Nacional de Desarrollo	6,6 (Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos)
	Meta Plan Nacional de Desarrollo	7.2. - Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos a 2021.
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar los niveles de seguridad eléctrica y energética para el abastecimiento de energía en el SNI e Interconexiones internacionales
	Indicador Sectorial	% de abastecimiento continuo de la demanda de energía eléctrica del SNI
	Línea Base	N/D
	Meta	Mantener la continuidad en el abastecimiento de la demanda de energía eléctrica del SNI dentro de parámetros internacionales
Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2018 - 2021	Objetivo Estratégico	Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica
	Estrategias	Incrementar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica
		Disminuir los efectos de las interrupciones forzadas por causas externas
Indicadores	FMIK. - Frecuencia Media de Interrupción del Servicio de Energía Eléctrica (# veces al año)	

		TTIK. - Tiempo Total de Interrupción del Servicio de Energía Eléctrica (horas al año)
	Línea Base	FMIK = 3,08 TTIK= 1,36
	Meta	FMIK= 2,90 TTIK= 1,30
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DE LA DEMANDA DE ENERGÍA ELÉCTRICA	
Programación Plurianual de la Política. Período 2018 -2021		
Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021	Eje del Plan Nacional de Desarrollo	Economía al Servicio de la Sociedad
	Objetivo Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.
	Política Plan Nacional de Desarrollo	5.7 Garantizar el suministro energético con calidad, oportunidad, continuidad y seguridad, con una matriz energética diversificada, eficiente, sostenible y soberana como eje de transformación productiva y social.
	Indicador Plan Nacional de Desarrollo	Ahorro de Combustible
	Línea Base Plan Nacional de Desarrollo	9,09 millones de Barriles Equivalentes de Petróleo a 2021
	Meta Plan Nacional de Desarrollo	5.8. -Incrementar el ahorro de combustible por la optimización en generación eléctrica y eficiencia energética en el sector hidrocarburos de 9,09 a 26,6 millones de Barriles Equivalentes de Petróleo a 2021
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía
	Indicador Sectorial	Energía Evitada por la implementación de medidas de eficiencia energética en los sectores residencial, comercial, público, transporte, industrial y de consumo propio en la generación, transmisión y distribución de energía.
	Línea Base	N/D
	Meta	• Al menos 16 millones de BEP (barril equivalente de petróleo) ahorrados por medidas de eficiencia energética en los sectores residencial, comercial, público, industrial y de consumo propio en la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, en el período 2017-2021.

Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2018 - 2021	Objetivo Estratégico	Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica
	Estrategias	Promover el uso adecuado de la energía eléctrica en los clientes
	Indicadores	Energía eléctrica no consumida por eficiencia energética e innovación tecnológica
	Línea Base	Energía eléctrica no consumida por ahorro de energía durante el año 2017 = 100.000 kWh al año producto de la eficiencia energética
	Meta	Energía eléctrica no consumida al menos de 160.000 kWh al año producto de la eficiencia energética e innovación tecnológica
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: INCREMENTAR LA EFICIENCIA EMPRESARIAL		
Programación Plurianual de la Política. Período 2018 -2021		
Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021	Eje del Plan Nacional de Desarrollo	Economía al Servicio de la Sociedad
	Objetivo Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.
	Política Plan Nacional de Desarrollo	5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.
	Indicador Plan Nacional de Desarrollo	Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos
	Línea Base Plan Nacional de Desarrollo	6,6 (Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos)
	Meta Plan Nacional de Desarrollo	7.2. - Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos a 2021.
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar la eficiencia de las empresas públicas del sector eléctrico, quienes son responsables de atender la demanda actual y futura de electricidad en condiciones de calidad, continuidad, resiliencia, y seguridad.
	Indicador Sectorial	N/D
	Línea Base	N/D
	Meta	N/D
Planificación Institucional: Plan	Objetivo Estratégico	Incrementar la eficiencia empresarial
	Estrategias	Mejorar los indicadores financieros
		Mejorar la agilidad en los procesos

Estratégico EEASA 2018 - 2021	Indicadores	Capital de Trabajo (Activo Corriente - Pasivo Corriente)
		Porcentaje de Recaudación
		Relación: Cartera Vencida/Facturación
	Línea Base	Capital de Trabajo (Activo Corriente - Pasivo Corriente): 43'042.797
		Porcentaje de Recaudación: 99,34%
		Relación: Cartera Vencida/Facturación: 0,26
	Meta	Capital de Trabajo (Activo Corriente - Pasivo Corriente): 58'022.763
		Porcentaje de Recaudación: 99,50%
		Relación: Cartera Vencida/Facturación: 0,22
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS.		
Programación Plurianual de la Política. Período 2018 -2021		
Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021	Eje del Plan Nacional de Desarrollo	Economía al Servicio de la Sociedad
	Objetivo Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.
	Política Plan Nacional de Desarrollo	5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.
	Indicador Plan Nacional de Desarrollo	Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos
	Línea Base Plan Nacional de Desarrollo	6,6 (Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos)
	Meta Plan Nacional de Desarrollo	7.2. - Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos a 2021.
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar la eficiencia de las empresas públicas del sector eléctrico, quienes son responsables de atender la demanda actual y futura de electricidad en condiciones de calidad, continuidad, resiliencia, y seguridad.
	Indicador Sectorial	% de Pérdidas de energía eléctrica
	Línea Base	N/D
	Meta	Reducir al 9,59% las pérdidas de energía eléctrica a nivel nacional al 2021
Planificación Institucional:	Objetivo Estratégico	Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados.

Plan Estratégico EEASA 2018 - 2021	Estrategias	Mantener un sistema eficiente del manejo de recursos
		Estructurar la planificación, ejecución y control dentro de la empresa enmarcados en parámetros técnicos
	Indicadores	Relación: clientes/trabajadores
		Porcentaje de ejecución del plan de inversiones
		Porcentaje de Pérdidas de Energía
	Línea Base	Relación: clientes/trabajadores. 762
		Porcentaje de ejecución del plan de inversiones $\geq 80 \%$
		Porcentaje de Pérdidas de Energía: 5,58 %
	Meta	Relación: clientes/trabajadores: 800
		Porcentaje de ejecución del plan de inversiones $\geq 90 \%$
		Porcentaje de Pérdidas de Energía: 5,55 %
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: INCREMENTAR EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	
Programación Plurianual de la Política. Período 2018 -2021		
Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021	Eje del Plan Nacional de Desarrollo	Economía al Servicio de la Sociedad
	Objetivo Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.
	Política Plan Nacional de Desarrollo	5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.
	Indicador Plan Nacional de Desarrollo	Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos
	Línea Base Plan Nacional de Desarrollo	6,6 (Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos)
	Meta Plan Nacional de Desarrollo	7.2. - Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos a 2021.
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar la eficiencia de las empresas públicas del sector eléctrico, quienes son responsables de atender la demanda actual y futura de electricidad en condiciones de calidad, continuidad, resiliencia, y seguridad.
	Indicador Sectorial	N/D

	Línea Base	N/D
	Meta	N/D
Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2018 - 2021	Objetivo Estratégico	Incrementar el Desarrollo del Talento Humano
	Estrategias	Mejorar el trabajo en equipo
	Indicadores	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación
	Línea Base	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación: 100%
	Meta	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación: 100%
OBJETIVO ESTRATÉGICO 6: INCREMENTAR EL NIVEL DE MODERNIZACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO		
Programación Plurianual de la Política. Período 2018 -2021		
Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021	Eje del Plan Nacional de Desarrollo	Economía al Servicio de la Sociedad
	Objetivo Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.
	Política Plan Nacional de Desarrollo	5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.
	Indicador Plan Nacional de Desarrollo	Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos
	Línea Base Plan Nacional de Desarrollo	6,6 (Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos)
	Meta Plan Nacional de Desarrollo	7.2. - Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos a 2021.
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar la eficiencia de las empresas públicas del sector eléctrico, quienes son responsables de atender la demanda actual y futura de electricidad en condiciones de calidad, continuidad, resiliencia, y seguridad.
	Indicador Sectorial	N/D
	Línea Base	N/D
	Meta	N/D
Planificación Institucional: Plan Estratégico	Objetivo Estratégico	Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico
	Estrategias	Incrementar el aprovechamiento tecnológico

EEASA 2018 - 2021	Indicadores	Porcentaje de automatización del Sistema SCADA, OMS, DMS
		Porcentaje de actualización del Sistema de Información ARCGIS
	Línea Base	Porcentaje de automatización del Sistema SCADA, OMS, DMS: 99 %
		Porcentaje de actualización del Sistema de Información ARCGIS: 99,5 %
	Meta	Porcentaje de automatización del Sistema SCADA, OMS, DMS: 99,9 %
		Porcentaje de actualización del Sistema de Información ARCGIS: 99,9 %
OBJETIVO ESTRATÉGICO 7: CONSOLIDAR EL LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y EL ACERCAMIENTO CON LA COMUNIDAD		
Programación Plurianual de la Política. Período 2018 -2021		
Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021	Eje del Plan Nacional de Desarrollo	Economía al Servicio de la Sociedad
	Objetivo Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.
	Política Plan Nacional de Desarrollo	5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.
	Indicador Plan Nacional de Desarrollo	Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos
	Línea Base Plan Nacional de Desarrollo	6,6 (Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos)
	Meta Plan Nacional de Desarrollo	7.2. - Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos a 2021.
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar la eficiencia de las empresas públicas del sector eléctrico, quienes son responsables de atender la demanda actual y futura de electricidad en condiciones de calidad, continuidad, resiliencia, y seguridad.
	Indicador Sectorial	N/D
	Línea Base	N/D
	Meta	N/D
Planificación Institucional: Plan	Objetivo Estratégico	Consolidar el libre acceso a la información institucional y el acercamiento con la comunidad

Estratégico EEASA 2018 - 2021	Estrategias	Mejorar la estrategia de comunicación con el cliente
		Elaborar una estrategia comunicacional hacia la comunidad
	Indicadores	Disponibilidad de información institucional referida en la Ley de Transparencia en la página web
		Porcentaje de Ejecución de Plan de Comunicación Institucional
	Línea Base	Disponibilidad de información institucional referida en la Ley de Transparencia en la página web: 100 %
		Porcentaje de Ejecución de Plan de Comunicación Institucional: 100%
	Meta	Disponibilidad de información institucional referida en la Ley de Transparencia en la página web: 100%
		Porcentaje de Ejecución de Plan de Comunicación Institucional: 100%
OBJETIVO ESTRATÉGICO 8: INCREMENTAR LA COBERTURA DEL SERVICIO ELÉCTRICO EN EL ÁREA DE CONCESIÓN		
Programación Plurianual de la Política. Período 2018 -2021		
Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021	Eje del Plan Nacional de Desarrollo	Más Sociedad, Mejor Estado
	Objetivo Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía
	Política Plan Nacional de Desarrollo	7.7 Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.
	Indicador Plan Nacional de Desarrollo	Porcentaje de hogares con acceso a servicios básicos por territorios
	Línea Base Plan Nacional de Desarrollo	N/D
	Meta Plan Nacional de Desarrollo	7.10 Aumentar el porcentaje de hogares con acceso a servicios básicos por territorios a 2021.
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el país, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la población y la reducción de la pobreza.

	Indicador Sectorial	% de cobertura de servicio de electricidad
	Línea Base	N/D
	Meta	Incrementar al 97,56% la cobertura nacional del servicio de electricidad a 2021
Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2018 - 2021	Objetivo Estratégico	Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión
	Estrategias	Satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes
		Incrementar el índice de cobertura eléctrica
	Indicadores	Cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión
	Línea Base	97,29%
	Meta	98,60%

2.6 PLANES Y PROGRAMAS

A continuación, se detallan los planes y programas que permitirán cumplir con los objetivos propuestos en el Plan Estratégico 2018-2021, para lo cual se han considerado las siguientes etapas funcionales de la Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica:

- Subtransmisión;
- Distribución;
- Alumbrado público;
- Acometidas y medidores;
- Comercialización; e,
- Inversiones generales

OBJETIVO 1. - INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Nº	OBJETIVO	ESTRATEGIA	TIPO DE PROYECTO	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2018	2019	2020	2021	MONTO (USD) 2018-2021
1	Incrementar la Calidad del Servicio de Energía Eléctrica	Incrementar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica	GASTO	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	2.791.726,00	2.897.337,58	3.003.968,35	3.110.811,61	11.803.844
			GASTO	TRANSPORTE	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	143.037,00	148.448,12	153.911,46	159.385,68	604.782
			GASTO	MATERIALES PARA MANTENIMIENTO DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	1.211.461,00	1.257.290,82	1.303.562,92	1.349.927,23	5.122.242
			GASTO	REPUESTOS Y ACCESORIOS	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	10.769,00	11.176,39	11.587,72	11.999,86	45.533
			GASTO	COMBUSTIBLES	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	118.769,00	123.262,06	127.798,47	132.343,93	502.173
			GASTO	LUBRICANTES	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	24.182,00	25.096,81	26.020,45	26.945,93	102.245
		INVERSION	MEJORAMIENTO S/E EXISTENTES	SUBTRANSMISIÓN	Área de Concesión	1.345.837,00	1.396.750,30	1.448.154,93	1.499.661,99	5.690.404	
		INVERSION	CONSTRUCCION DE VARIANTE PARA LINEA DE SUBTRANSMISION TOTORA - PELILEO A 69 kV (aprox: 10 km)	SUBTRANSMISIÓN	Área de Concesión	678.000,00	-	-	-	678.000	
		INVERSION	ADQUISICIÓN DE TERRENO S/E PILAHUIN	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	22.400,00	-	-	-	22.400	
		INVERSION	EQUIPAMIENTO PARA BAHIA 69 kV, S/E BATÁN	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	78.400,00	-	-	-	78.400	
		INVERSION	S/E PILAHUIN	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	-	2.500.000,00	0	0	2.500.000	
		INVERSION	LINEA HUACHI - PILAHUIN	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	-	768.823,35	0	0	768.823	
		INVERSION	S/E NORTE	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	-	0	2.700.000,00	0	2.700.000	
		INVERSION	LINEA SAMANGA - NORTE	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	-	0	1.440.000,00	0	1.440.000	
		INVERSION	S/E LOS ANDES	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	-	-	0	2.700.000,00	2.700.000	
		INVERSION	LINEA PILLARO - LOS ANDES	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	-	-	0	754.524,04	754.524	
		INVERSION	ADQUISICION HARDWARE Y SOFTWARE	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	904.534,00	938.752,71	973.301,65	1.007.919,43	3.824.507,79	
		INVERSION	MEJORAMIENTOS MENORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	1.046.564,96	1.086.156,74	1.126.130,58	1.166.184,09	4.425.036	
		INVERSION	MEJORAMIENTOS MAYORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	3.340.888,94	3.467.275,47	3.594.881,67	3.722.742,16	14.125.788	
		INVERSION	CONVENIOS ENTIDADES SECCIONALES	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	3.488,40	3.620,37	3.753,61	3.887,11	14.749	
		INVERSION	MEJORAMIENTOS MENORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	136.253,69	141.408,20	146.612,45	151.827,07	576.101	
		INVERSION	MEJORAMIENTOS MAYORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	824.269,79	855.452,09	886.935,31	918.481,27	3.485.138	
		INVERSION	CONVENIOS ENTIDADES SECCIONALES	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	3.488,40	3.620,37	3.753,61	3.887,11	14.749	
		INVERSION	MEJORAMIENTOS MENORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Morona Santiago	70.389,84	73.052,70	75.741,26	78.435,18	297.619	
		INVERSION	MEJORAMIENTOS MAYORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Morona Santiago	334.317,63	346.964,94	359.734,30	372.529,10	1.413.546	
		INVERSION	MEJORAMIENTOS MENORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Napo	241.092,98	250.213,58	259.422,19	268.649,16	1.019.378	
		INVERSION	MEJORAMIENTOS MAYORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Napo	373.958,70	388.105,64	402.389,10	416.701,02	1.581.154	
		INVERSION	CONVENIOS ENTIDADES SECCIONALES	DISTRIBUCIÓN	Napo	3.488,40	3.620,37	3.753,61	3.887,11	14.749	
		INVERSION	RECTIFICACIONES	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Tungurahua	2.876.512,66	2.985.331,74	3.095.200,96	3.205.289,12	12.162.334	
		INVERSION	RECTIFICACIONES	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Pastaza	713.423,53	740.412,49	767.661,91	794.965,62	3.016.464	
		INVERSION	RECTIFICACIONES	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Morona Santiago	56.921,56	59.074,91	61.249,05	63.427,52	240.673	
		INVERSION	RECTIFICACIONES	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Napo	302.303,36	313.739,56	325.286,12	336.855,69	1.278.185	
		INVERSION	MANEJO AMBIENTAL	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	40.000,00	41.513,21	43.041,02	44.571,88	169.126	
		INVERSION	RED SUBTERRANEA	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	3.596.608,00	3.732.668,44	3.870.041,91	4.007.689,12	15.207.007	
		INVERSION	RED SUBTERRANEA	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	1.030.000,00	1.068.965,12	1.108.306,26	1.147.725,80	4.354.997	
		INVERSION	RED SUBTERRANEA	DISTRIBUCIÓN	Napo	1.000.000,00	1.037.830,21	1.076.025,50	1.114.296,89	4.228.153	
TOTAL							23.323.086	26.665.964	28.398.226	28.575.552	106.962.828

OBJETIVO 2. - INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DE LA DEMANDA DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Nº	OBJETIVO	ESTRATEGIA	TIPO DE PROYECTOS	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2018	2019	2020	2021	MONTO (USD) 2018-2021
2	Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica	Promover el uso adecuado de la energía eléctrica en los clientes	INVERSION	MEJORAMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Tungurahua	500.999,67	519.952,59	539.088,42	558.262,38	2.118.303,06
			INVERSION	MEJORAMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Pastaza	60.137,38	62.412,39	64.709,35	67.010,90	254.270,02
			INVERSION	MEJORAMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Morona Santiago	97.574,08	101.265,33	104.992,20	108.726,49	412.558,10
			INVERSION	MEJORAMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Napo	68.912,66	71.519,64	74.151,78	76.789,16	291.373,24
			INVERSION	AMPLIACION DE COBERTURA ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Tungurahua	2.467.809,28	2.561.167,02	2.655.425,70	2.749.872,21	10.434.274,21
			INVERSION	AMPLIACION DE COBERTURA ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Pastaza	347.316,96	360.456,03	373.721,90	387.014,21	1.468.509,10
			INVERSION	AMPLIACION DE COBERTURA ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Morona Santiago	88.727,00	92.083,56	95.472,51	98.868,22	375.151,29
			INVERSION	AMPLIACION DE COBERTURA ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Napo	359.542,40	373.143,96	386.876,79	400.636,98	1.520.200,13
TOTAL							3.991.019	4.142.001	4.294.439	4.447.181	16.874.639

OBJETIVO 3. - INCREMENTAR LA EFICIENCIA EMPRESARIAL

N°	OBJETIVO	ESTRATEGIA	TIPO DE PROYECTOS	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2018	2019	2020	2021	MONTO (USD) 2018-2021
3	Incrementar la Eficiencia Empresarial	Mejorar los indicadores financieros	GASTO	ARRENDAMIENTO OPERATIVO	INVERSIONES GENERALES	Área de Concesión	21.642	22.460,72	23.287,34	24.115,61	91.506
			GASTO	SEGURIDAD	TODAS	Área de Concesión	886.020	919.538,32	953.380,11	987.289,33	3.746.228
			GASTO	SUMINISTROS Y ENSERES MENORES	INVERSIONES GENERALES	Área de Concesión	304.176	315.683,04	327.301,13	338.942,37	1.286.103
			GASTO	CORTE Y RECONEXIÓN	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	1.068.258	1.108.670,42	1.149.472,84	1.190.356,57	4.516.758
			GASTO	ENTREGA DE AVISOS	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	4.834	5.016,87	5.201,51	5.386,51	20.439
			GASTO	TOMA DE LECTURA	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	665.000	690.157,09	715.556,95	741.007,43	2.811.721
			GASTO	ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	21.000	21.794,43	22.596,54	23.400,23	88.791
			GASTO	IMPRESIÓN DE PLANILLAS	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	5.200	5.396,72	5.595,33	5.794,34	21.986
			GASTO	TELEMEDICIÓN DE MEDIDORES	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	22.504	23.355,33	24.214,88	25.076,14	95.150
			GASTO	RECUPERACIÓN DE CARTERA	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	6.372	6.613,05	6.856,43	7.100,30	26.942
			GASTO	MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE ELECTRICIDAD	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	49.322	51.187,86	53.071,73	54.959,35	208.541
			GASTO	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	263.830	273.810,74	283.887,81	293.984,95	1.115.514
			GASTO	INSPECCIONES	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	168.860	175.248,01	181.697,67	188.160,17	713.966
			INVERSIÓN	GERENCIAMIENTO DE TRANSFORMADORES	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	453.006,46	470.143,79	487.446,50	504.783,69	1.915.380,44
		INVERSIÓN	GERENCIAMIENTO DE TRANSFORMADORES	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	23.256,00	24.135,78	25.024,05	25.914,09	98.329,92	
		INVERSIÓN	GERENCIAMIENTO DE TRANSFORMADORES	DISTRIBUCIÓN	Morona Santiago	6.511,68	6.758,02	7.006,73	7.255,94	27.532,37	
		INVERSIÓN	GERENCIAMIENTO DE TRANSFORMADORES	DISTRIBUCIÓN	Napo	73.675,00	76.462,14	79.276,18	82.095,82	311.509,14	
		INVERSIÓN	ADQUISICION HADWARE Y SOFTWARE	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	501.600	520.575,63	539.734,39	558.931,32	2.120.841	
		INVERSIÓN	MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	112.000	116.236,98	120.514,86	124.801,25	473.553	
		INVERSIÓN	HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y OTROS	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	6.000	6.226,98	6.456,15	6.685,78	25.369	
		INVERSIÓN	OBRAS CIVILES	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	1.189.300	1.234.291,47	1.279.717,12	1.325.233,29	5.028.542	
		INVERSIÓN	OBRAS CIVILES	INVERSIONES GENERALES	Pastaza	1.052.800	1.092.627,65	1.132.839,64	1.173.131,77	4.451.399	
		INVERSIÓN	OBRAS CIVILES	INVERSIONES GENERALES	Morona Santiago	179.200	185.979,17	192.823,77	199.682,00	757.685	
		INVERSIÓN	OBRAS CIVILES	INVERSIONES GENERALES	Napo	256.800	266.514,80	276.323,35	286.151,44	1.085.790	
		INVERSIÓN	VEHICULOS	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	885.280	918.770,33	952.583,85	986.464,75	3.743.099	
		TOTAL							8.226.447	8.537.655	8.851.867

OBJETIVO 4. - INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Nº	OBJETIVO	ESTRATEGIA	TIPO DE PROYECTOS	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2018	2019	2020	2021	MONTO (USD) 2018-2021
4	Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados.	Mantener un sistema eficiente del manejo de recursos Estructurar la planificación, ejecución y control dentro de la empresa enmarcados en parámetros técnicos.	INVERSION	ADQUISICION HADWARE Y SOFTWARE	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	465235,8	482835,77	500605,58	518410,81	1967087,96
TOTAL							465.236	482.836	500.606	518.411	1.967.088

OBJETIVO 5. - INCREMENTAR EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.

Nº	OBJETIVO	ESTRATEGIA	TIPO DE PROYECTOS	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2018	2019	2020	2021	MONTO (USD) 2018-2021
5	Incrementar el desarrollo del Talento Humano	Mejorar el trabajo en equipo.	GASTO	CAPACITACIÓN, SEGUROS Y REASEGUROS	TODAS	Área de Concepción	583.000,00	605.055,01	627.322,86	649.635,09	2.465.012,96
			GASTO	HERRAMIENTAS EQUIPOS Y OTROS	DISTRIBUCIÓN	Área de Concepción	142.329,00	147.713,34	153.149,63	158.596,76	601.788,73
			INVERSIÓN	HERRAMIENTAS EQUIPOS Y OTROS	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	591.308,63	613.677,96	636.263,16	658.893,37	2.500.143,12
TOTAL							1.316.638	1.366.446	1.416.736	1.467.125	5.566.945

OBJETIVO 6. - INCREMENTAR EL NIVEL DE MODERNIZACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO.

Nº	OBJETIVO	ESTRATEGIA	TIPO DE PROYECTOS	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2018	2019	2020	2021	MONTO (USD) 2018-2021
6	Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico.	Incrementar el aprovechamiento tecnológico	GASTO	ACTUALIZACIÓN LICENCIAS Y SOFTWARE	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	250.448	259922,5	269488,43	279073,43	1.058.932
			INVERSION	ADQUISICION HADWARE Y SOFTWARE	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	1.437.474	1491854,11	1546758,85	1601772,99	6.077.860
			INVERSION	HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y OTROS	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	10.000	10378,3	10760,25	11142,97	42.282
TOTAL							1.697.922	1.762.155	1.827.008	1.891.989	7.179.074

OBJETIVO 7. - CONSOLIDAR EL LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y EL ACERCAMIENTO CON LA COMUNIDAD.

Nº	OBJETIVO	ESTRATEGIA	TIPO DE PROYECTOS	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2018	2019	2020	2021	MONTO (USD) 2018-2021
7	Consolidar el libre acceso a la información institucional y el acercamiento con la comunidad.	Mejorar la estrategia de comunicación con el cliente.	GASTO	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	TODAS	Área de Concesión	315.889	327839,15	339904,62	351994,13	1.335.627
		Elaborar una estrategia comunicacional hacia la comunidad	GASTO	FIDEICOMISO FONDOS PÁRAMOS THUA Y LUCHA CONTRA LA POBREZA	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	Área de Concesión	50.000	51891,51	53801,27	55714,84	211.408
TOTAL							365.889	379.731	393.706	407.709	1.547.035

OBJETIVO 8. - INCREMENTAR LA COBERTURA DEL SERVICIO ELÉCTRICO EN EL ÁREA DE CONCESIÓN.

Nº	OBJETIVO	ESTRATEGIA	TIPO DE PROYECTOS	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2018	2019	2020	2021	MONTO (USD) 2018-2021
8	Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión	Satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes.	INVERSION	ATENCION CLIENTES	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	1.158.677	1202509,64	1246765,63	1291109,8	4.899.062
			INVERSION	ATENCION CLIENTES	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	313.337	325190,92	337158,92	349150,78	1.324.838
			INVERSION	ATENCION CLIENTES	DISTRIBUCIÓN	Morona Santiago	99.768	103542,11	107352,77	111171,03	421.834
			INVERSION	ATENCION CLIENTES	DISTRIBUCIÓN	Napo	433.805	450215,63	466784,93	483387,24	1.834.193
			INVERSION	INSTALACIONES NUEVAS	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Tungurahua	1.115.936	1158151,72	1200775,2	1243483,62	4.718.346
			INVERSION	INSTALACIONES NUEVAS	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Pastaza	202.741	210410,32	218154,05	225913,22	857.218
			INVERSION	INSTALACIONES NUEVAS	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Morona Santiago	37.918	39352,05	40800,33	42251,49	160.321
			INVERSION	INSTALACIONES NUEVAS	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Napo	215.036	223170,68	231384,04	239613,76	909.204
		INVERSION	ESTUDIOS ELÉCTRICOS	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	169.776	176198,66	182683,3	189180,87	717.839	
		INVERSION	ESTUDIOS ELÉCTRICOS	INVERSIONES GENERALES	Pastaza	58.140	60339,45	62560,12	64785,22	245.825	
		INVERSION	ESTUDIOS ELÉCTRICOS	INVERSIONES GENERALES	Morona Santiago	17.442	18101,83	18768,04	19435,57	73.747	
		INVERSION	ESTUDIOS ELÉCTRICOS	INVERSIONES GENERALES	Napo	58.140	60339,45	62560,12	64785,22	245.825	
		INVERSION	*PROGRAMA DE ENERGIZACION RURAL Y URBANO MARGINAL	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	52.332	54311,57	56310,4	58313,21	221.267	
		INVERSION	*PROGRAMA DE ENERGIZACION RURAL Y URBANO MARGINAL	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	1.260.720	1308413,3	1356566,86	1404816,38	5.330.517	
		INVERSION	*PROGRAMA DE ENERGIZACION RURAL Y URBANO MARGINAL	DISTRIBUCIÓN	Morona Santiago	334.873	347541,38	360331,96	373148,02	1.415.894	
		INVERSION	*PROGRAMA DE ENERGIZACION RURAL Y URBANO MARGINAL	DISTRIBUCIÓN	Napo	305.508	317065,36	328734,32	340426,54	1.291.734	
TOTAL							5.834.147	6.054.854	6.277.691	6.500.972	24.667.664

Para el año 2019, la inversión en el Programa de Energización Rural y Urbano Marginal, será financiado con fondos del Banco Interamericano de Desarrollo, Programa FERUM BID, con un monto US\$ 1.900.000

3. ANEXOS

3.1 AVANCE PLAN ESTRATÉGICO 2014-2017

3.2 PLAN OPERATIVO ANUAL 2017