

EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.

Trabajando con energía...

Oficio Nro. EEASA-PE-2014-0079-OF

Ambato, 27 de marzo de 2014

Asunto: PRESENTACION RENDICION DE CUENTAS 2013, EMPRESA ELECTRICA AMBATO RCN S.A.

Señor Doctor
Esteban Albornoz Vintimilla
Ministro
MINISTERIO DE ELECTRICIDAD Y ENERGÍA RENOVABLE

Abogado
Fernado Enrique Cedeño Rivadeneira
Presidente
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE PARTICIPACION CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL
En su Despacho

De mi consideración:

Con el objeto de dar cumplimiento con lo que determina la Constitución de la República y las Leyes Orgánicas de Participación Ciudadana y de Transparencia y Acceso a la Información Pública, adjunto remito los informes de Rendición de Cuentas y Acceso a la Información, correspondiente a Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, EEASA, los mismos que contienen aspectos, acciones y resultados que mi representada ejecutó en el año 2013.

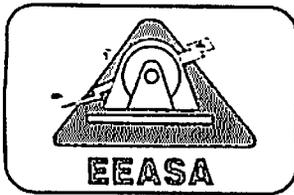
Los informes fueron expuestos a la ciudadanía en el acto público de rendición de cuentas realizado el día viernes, 14 de marzo, a partir de las 12H00, en el teatro-auditorio propiedad de la EEASA.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar a Usted mis sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. Jaime Oswaldo Astudillo Ramírez
PRESIDENTE EJECUTIVO



EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.

Trabajando con energía...!

Oficio Nro. EEASA-PE-2014-0079-OF

Ambato, 27 de marzo de 2014

Anexos: RENDICION DE CUENTAS 2013 EEASA

- 1 INFORME RENDICION CUENTAS EEASA 2013 VF.pdf
- 4 Formato B1 y B2 LOTAIP_.rar
- 3 Formato A LOTAIP.rar
- 2 INFORME ACCESO A LA INFORMACION EEASA 2013 VF.pdf

Copia:

**Señor Ingeniero
Ramiro David Díaz Castro
Director de Comercialización y Control de Gestión
MINISTERIO DE ELECTRICIDAD Y ENERGÍA RENOVABLE**

**Señor Ingeniero
Luis Roberto Torres Portilla
Director de Distribución
MINISTERIO DE ELECTRICIDAD Y ENERGÍA RENOVABLE**

**Señor Ingeniero
Luis Alberto Marcial Dominguez
Director**

LM



EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.

Trabajando con energía..!

INFORME DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013

INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, y de acuerdo al Art. 12 de la Ley Orgánica de transparencia contiene:

- a) Información del período sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigna la LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Ley No. 2004-34);
- b) Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas; e,
- c) Información sobre el listado índice de información reservada.

1.- DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN:

- 1.1. **Nombre de representante legal:** Jaime Oswaldo Astudillo Ramírez.
- 1.2. **Cargo:** Presidente Ejecutivo.
- 1.3. **Institución:** Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, EEASA.
- 1.4. **Competencias que le asigna la Ley:** Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica
- 1.5. **Sede administrativa:** Tungurahua, Ambato, Dirección: Av. 12 de Noviembre 11- 29 y Espejo, email: presidencia@eeasa.com.ec, página web: www.eeasa.com.ec, teléfonos: (03) 2 998600 Reparaciones 136 Fax: (03) 2421265.
- 1.6. **Cobertura Geográfica:**
El área de concesión de la EEASA, se circunscribe a gran parte de la zona central del País en una superficie de aproximadamente 40.805 km² y 750.000 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.
- 1.7. **Población Estimada:** 750.000 habitantes.
- 1.8. **Período:** Año 2013.
- 1.9. **Fecha de Elaboración del Informe:** marzo de 2014.



- Ley de Defensa del Consumidor publicada en el Registro Oficial en julio del 2000;
- Escritura de Reforma y Codificación Integral de Estatutos de Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. de junio 2013;
- Escritura de Aumento de Capital de Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. de marzo 2013;
- Manual Orgánico Funcional de Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. aprobada en julio del 2004;
- Escritura de Constitución
- Regulaciones del Consejo Nacional de Electricidad CONELEC;
- Contrato de Concesión de EEASA.

Publicado en web institucional, Link:

<http://www.eeasa.com.ec/index.php?id=5&id1=45>

a.3 Metas y Objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos.

Las metas institucionales se encuentran publicadas en el Plan Operativo Anual 2013, estas metas a su vez se encuentran alineadas con el Plan Estratégico 2012-2015.

Cabe señalar que se ha difundido el Plan estratégico de EEASA con sus correspondientes Metas y Objetivos a través de Folletos Impresos, los cuales están a entera disposición de quien lo requiera.

b. Directorio de la Institución; así como su distributivo de personal

Se encuentra publicado en la Página Web Institucional en el link:
<http://www.eeasa.com.ec/index.php?id=5&id1=48&id2=11>

3.- SUELDOS Y BENEFICIOS:

c. Remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional incluso el sistema descompensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes

Se encuentra publicado en la Página Web Institucional en el link:
<http://www.eeasa.com.ec/index.php?id=5&id1=48&id2=13>

e. Texto integro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas

Se encuentra publicado en la Pagina Web Institucional en el link:
<http://www.eeasa.com.ec/index.php?id=5&id1=45&id2=7>

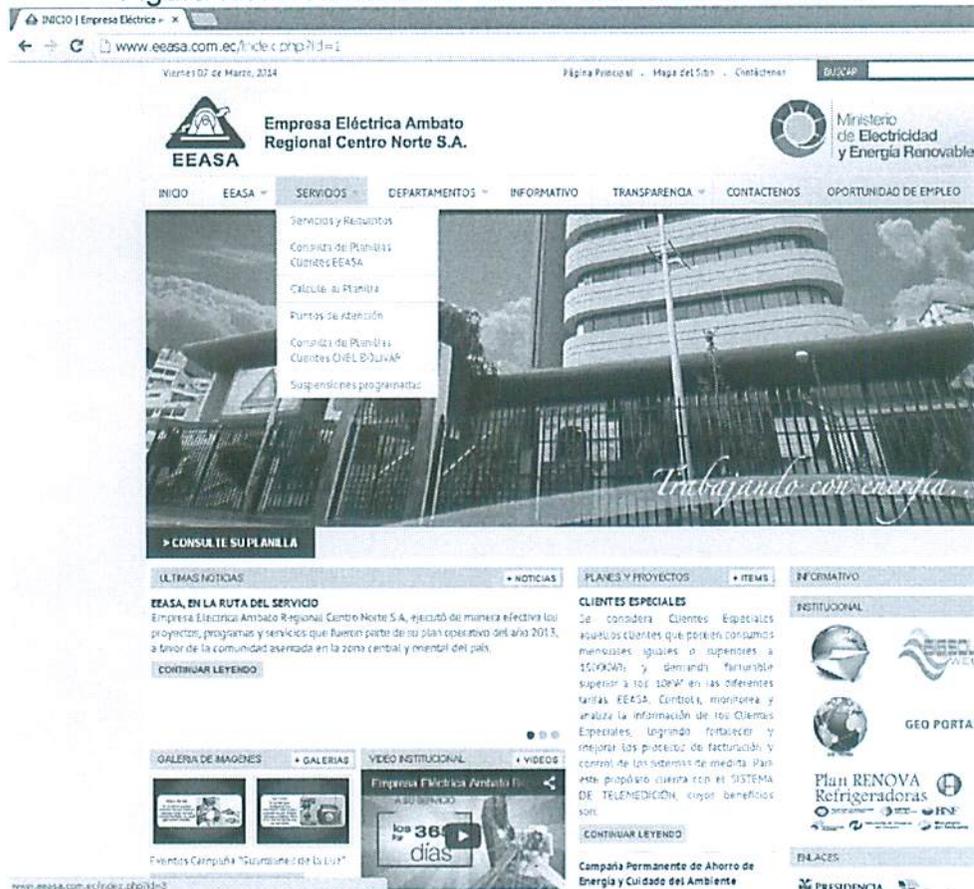
4.- SERVICIOS:

- d. **Servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias.**

Los servicios a los ciudadanos son centralizados a través del Centro Integrado de Atención al Cliente CIAC, A través de las Agencias Cantonales y en los Edificios de las zonas orientales de las provincias de Pastaza y Napo. En estos el Cliente puede acceder a todo tipo de Información.

Informáticamente en la página web de EEASA se encuentran los Servicios que se prestan, ubicados en la pestaña de la página principal, tal como se muestra en la figura No. 2.

Figura No. 2 Pantalla de link de Servicios de EEASA



Entre los servicios más importantes se tiene: Información de suspensiones, nuevos servicios, consulta de planillas, puntos de atención.



- f. **Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción**

En el caso de servicios de EEASA el cliente no necesita llenar formularios ya que esta atención se realiza en el CIAC donde se reciben los datos de forma personal.

En el caso del programa gubernamental de remplazo de refrigeradoras obsoletas Renova, EEASA tiene un link de llenado de formulario directo que es a través del link: <http://www1.eeasa.com.ec:8080/renova/> al cual se accede a través de la web institucional.

5.- PRESUPUESTO:

- k. **Planes y Programas de la institución en ejecución.**

Los planes y programas de EEASA están de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones PAC el cual es registrado por el SERCOP y cuya información es de libre acceso.

- g. **Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos.**

El presupuesto de la Institución se aprueba a través de Directorio Institucional y es en base a este que se realiza el PAC, mencionado en el literal (g) anterior. Esta información se encuentra en el link de la web institucional: <http://www.eeasa.com.ec/index.php?id=5&id1=47>

- h. Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal.

Los informes de Auditoría son revisados por el Directorio de EEASA, y, en base a los resultados de estas auditorías el Directorio emite resoluciones. Estas resoluciones son de libre acceso y se encuentran publicadas en la web institucional link:

<http://www.eeasa.com.ec/index.php?id=5&id1=45&id2=5>

6.- PROCESOS DE CONTRATACION:

- i. **Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc,**



celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones permisos o autorizaciones.

Toda esta información es de libre acceso ya que EEASA realiza todas sus contrataciones a través del SERCOP, como parte de Compras Públicas

7.- INCUMPLIMIENTOS:

- j. Un listado de las empresas que han incumplido contratos con dicha institución.**

En el año 2013 no se ha tenido inconveniente por contratistas incumplidos, es decir no se ha roto relaciones contractuales.

8.- FINANCIAMIENTO INTERNO Y EXTERNO:

- i. El detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará la fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos, Cuando se trate de préstamos o contratos de financiamiento, se hará constar, como lo prevé la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control. Ley Orgánica de Contraloría del Estado y la Ley Orgánica de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, las operaciones y contratos de Crédito, los montos, plazo , costos financieros o tipos de interés.**

La EEASA se financia a través de los fondos Públicos en lo que tiene que ver con *inversiones* y a través de recursos de tarifa de energía en lo que tiene que ver con los *gastos*. La Información Financiera se encuentra en el link:

<http://www.eeasa.com.ec/index.php?id=5&id1=46&id2=9>

9.- RENDICION DE CUENTAS:

- m. Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño.**

La EEASA realiza Informes de Gestión de forma mensual, este informe es revisado por el Directorio Institucional. En este informe consta los principales Indicadores de Gestión de EEASA, link:

<http://www.eeasa.com.ec/index.php?id=5&id1=35>



10.- GESTION INSTITUCIONAL:

- n. Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos.

Los viáticos se publican en la web de EEASA en el link:
<http://www.eeasa.com.ec/index.php?id=5&id1=48&id2=12>

11.- RESPONSABLE DE LA INFORMACION:

- o. El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta ley.

Ing. Cristian Marín
Dirección: Av. 12 de Noviembre 11- 29 y Espejo, email:
cmarin@eeasa.com.ec, teléfonos: (03) 2998600 Ext. 1235

11.- INFORMACION RESERVADA:

Cuarto Inciso Art.18 Lotaip.

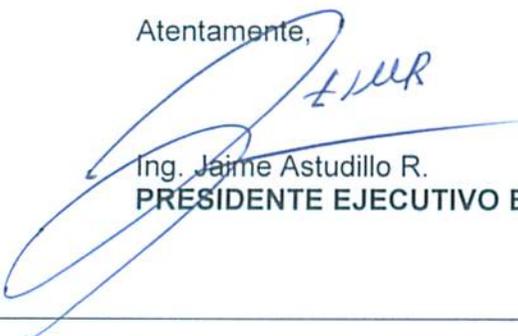
Las instituciones públicas elaborarán semestralmente por temas, un índice de los expedientes clasificados como reservados. En ningún caso el índice será considerado como información reservada, detallará; Fecha de resoluciones y período de vigencia de esa clasificación.

EEASA no tiene declarada Información Reservada. Las Resoluciones tanto de Directorio como de Junta de Accionistas, Balances, Información Administrativa y Económica es sujeta de observación y se encuentra publicada en la página Web de EEASA.

12.- ANEXOS:

Anexo de forma digital, se remite el **Formato A LOTAIP** con el detalle de los literales cumplidos de EEASA de acuerdo al Artículo 7 de la LOTAIP, y el anexo **Formato B1 y B2 LOTAIP** de reportes de solicitudes de información y cuadro detallado de solicitudes de información.

Atentamente,


Ing. Jaime Astudillo R.
PRÉSIDENTE EJECUTIVO EEASA



EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.

Trabajando con energía..!

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2013

1.- DATOS GENERALES DE LA AUTORIDAD QUE RINDE CUENTAS:

- 1.1. **Nombre:** Jaime Oswaldo Astudillo Ramírez.
- 1.2. **Cargo:** Presidente Ejecutivo.
- 1.3. **Institución:** Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, EEASA.
- 1.4. **Competencias que le asigna la Ley:** Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica
- 1.5. **Sede administrativa:** Tungurahua, Ambato, Dirección: Av. 12 de Noviembre 11-29 y Espejo, email: presidencia@eeasa.com.ec, página web: www.eeasa.com.ec, teléfonos: (032) 998600, Reparaciones 136 Fax: (032) 421265.
- 1.6. **Cobertura Geográfica:**
El área de concesión de la EEASA, se circunscribe a gran parte de la zona central del País en una superficie de aproximadamente 40.805 km² y 750.000 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.
- 1.7. **Población Estimada:** 750.000 habitantes.
- 1.8. **Período del cual rinde cuentas:** Año 2013.
- 1.9. **Fecha de Elaboración del Informe:** 24 de marzo de 2014.

2.- PLANIFICACIÓN:

2.1 Planes Institucionales:

Visión: Constituirse en empresa líder en el suministro de energía eléctrica en el país.

Misión: Suministrar el servicio público de electricidad dentro de su área de concesión, en las mejores condiciones técnicas para satisfacer las necesidades de la comunidad con responsabilidad social, sujeto al marco constitucional y legal vigente, buscando rentabilidad a través de procesos de mejora continua.

Políticas y Objetivos: Considerando el Plan Operativo y los Indicadores de Gestión implementados por la EEASA y establecidos en el Presupuesto Inicial aprobado para el ejercicio económico 2013, se definen las Políticas, Objetivos y Metas con los que orienta su gestión la empresa.



Políticas:

- a. Entregar el servicio a todos los clientes en el área de concesión de la empresa, en las mejores condiciones técnicas posibles, atendiendo la provisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica, garantizando confiabilidad, continuidad y calidad en el servicio y atención al cliente, de conformidad con la Regulación N° 004/01 emitida por el Directorio del CONELEC y lo establecido en el Contrato de Concesión;
 - b. Disponer de recursos humanos capacitados, motivados y comprometidos con los objetivos institucionales;
 - c. Practicar una gestión gerencial moderna, dinámica, participativa, comprometida en el mejoramiento continuo;
 - d. Disponer de un sistema eléctrico confiable, utilizando tecnología adecuada;
 - e. Tener procesos automatizados e integrados;
 - f. Gestionar la provisión de potencia y energía en el mercado Eléctrico mayorista MEM, de acuerdo a las condiciones que el marco legal lo permita;
 - g. Utilizar los mecanismos adecuados para obtener una mejor recaudación por la venta de energía, y recuperación de la cartera vencida en toda el área de concesión;
 - h. Implementar en la actividad empresarial los principios de gestión de calidad a fin de mejorar la imagen institucional como meta considerada en el Plan Operativo;
 - i. Continuar con la gestión de reducción y control de pérdidas de energía, en función de la meta establecida;
 - j. Priorizar los gastos e inversiones en función de la disponibilidad de fondos;
 - k. Continuar con el mejoramiento y reposición de las redes de distribución, que por su tiempo de operación, en ciertos sectores, no permiten brindar el servicio en los niveles de calidad adecuados;
 - l. Atender la operación y expansión del sistema, para cubrir la demanda de energía en la medida de las posibilidades económicas de la empresa, con la ejecución de las obras programadas en el presupuesto de inversiones;
 - m. Cumplir con el pago a los generadores por la compra de energía;
 - n. Gestionar ante el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, Ministerio de Finanzas, la entrega de los recursos que financiarán la ejecución de fondos para inversiones, de acuerdo al Mandato Constitucional N° 15 aprobado por la Asamblea Nacional Constituyente el 23 de julio de 2.008;
 - o. Evaluar el cumplimiento de los presupuestos, de manera que constituyan instrumentos de control de la gestión técnica, administrativa y financiera de la Empresa;
-



- p. Incorporar personal, en los casos que así se justifique, cumpliendo estrictamente con la política institucional que establece como principio los procesos de selección por méritos; y,
- q. Privilegiar la administración empresarial en el marco de la buena fe y la práctica de honestidad y solvencia moral y ética.

Objetivos:

- a. Cumplir con las actividades técnicas y financieras previstas en los presupuestos, para atender la operación, mantenimiento e inversiones en el sistema, que permita cumplir con la entrega del servicio de energía eléctrica en forma oportuna y confiable;
- b. Aplicar una gestión permanente para obtener una evolución favorable de los índices de atención al cliente;
- c. Obtener el máximo porcentaje de recuperación de la facturación por venta de energía y otros rubros;
- d. Agilizar los procesos de recuperación de cartera en las provincias de Tungurahua, Pastaza, Morona Santiago y sobre todo en el Napo;
- e. Reducir las pérdidas de energía tanto técnicas como no técnicas;
- f. Recuperar los valores por venta de energía generada por la EEASA, a los diversos agentes del Mercado Eléctrico Mayorista, MEM;
- g. Obtener resultados positivos para la Empresa, utilizando medidas de austeridad;
- h. Atender la construcción de obras de distribución urbana, electrificación rural e instalación de medidores;
- i. Construir los proyectos planteados en los programas de subtransmisión, cuya inversión permitirá mantener operable el sistema, atendiendo en forma adecuada la demanda de energía;
- j. Continuar con el mejoramiento y construcción de las redes de distribución, para reducir las pérdidas técnicas de energía, teniendo previsto realizar cambio de postes, conductores y transformadores;
- k. Cambiar en el alumbrado público de sectores técnicamente definidos, luminarias de vapor de mercurio por luminarias de vapor de sodio;
- l. Limitar los gastos operativos a los mínimos indispensables, que permitan cubrir las necesidades básicas del sistema, considerando los recursos económicos previstos en los presupuestos;
- m. Mantener la estabilidad de los precios de compra de energía para la EEASA, cumpliendo con el marco legal vigente;



- n. Actualizar el Plan de Expansión de la EEASA determinando los lineamientos para el crecimiento del sistema eléctrico en sus etapas funcionales en su área de concesión;
- o. Honrar el pago mensual por compra de energía, conforme lo previsto en los contratos regulados suscritos con los generadores y en el mercado Spot a través del Fideicomiso;
- p. Continuar con el desarrollo de un sistema informático institucional integrado;
- q. Mantener el parque de generación en las mejores condiciones operativas;
- r. Cubrir las vacantes indispensables que de manera justificada solicitan los diferentes departamentos;
- s. Mantener y complementar la certificación ISO 9001-2008; y,
- t. Socializar y reforzar permanentemente, la práctica de los Principios Corporativos en el universo de colaboradores.

2.2 Relación con los objetivos del PNBV

Lo propuesto por EEASA se enmarca dentro del objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir número 11: "Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible", políticas: 11.14 "Desarrollar un sistema eléctrico sostenible, sustentado en el aprovechamiento de los recursos renovables de energía disponible, que garantice un suministro económico, confiable y de calidad" y 11.15 "Eficiencia del aprovechamiento, transformación y uso de la energía"; y con los objetivos sectoriales:

- Incrementar la oferta de generación y transmisión eléctrica
- Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica.
- Incrementar la eficiencia de las empresas de distribución.
- Incrementar la calidad del servicio de energía eléctrica.
- Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el país.
- Incrementar la eficiencia operacional.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto.
- Incrementar el desarrollo del talento humano.

El aporte a los objetivos sectoriales de cada uno de los planes, programas y proyectos ejecutados por EEASA en el año 2013, el porcentaje de ejecución de las inversiones del año 2013 alcanza un 90%. Los Planes que se plantearon estuvieron dentro del ámbito que y control del CONELEC, siendo Programa de Mejoramiento de Sistemas de Distribución, (PMD), Plan de Reducción de Pérdidas de Energía (PLANREP), Programa de Electrificación Rural y Urbano Marginal (FERUM) y proyecto SIGDE.



2.3 Aspectos Técnicos, Comerciales y Administrativos:

2.3.1 Aspectos Técnicos

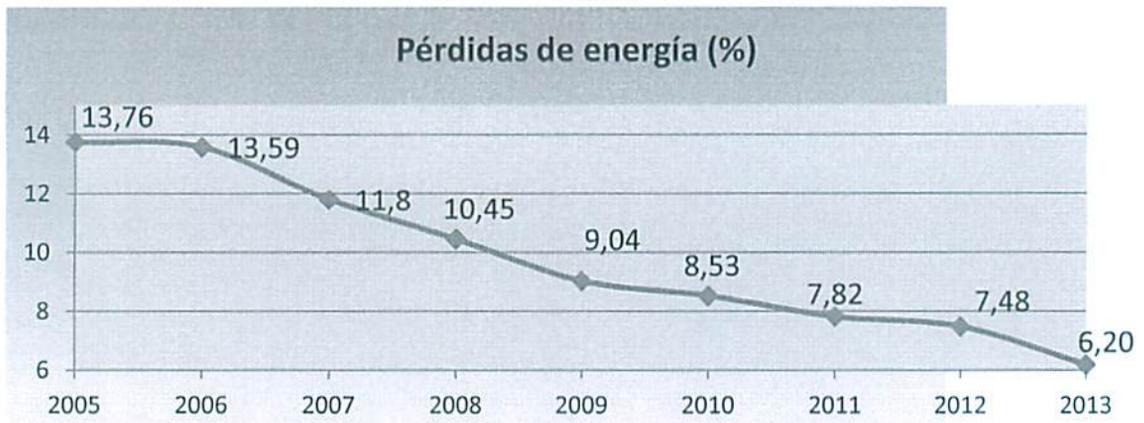
DESCRIPCIÓN	2013
Subestaciones (#)	14
Potencia Instalada en Subestaciones (MVA)	174
Longitud de Líneas de Subtransmisión 69 kV (km)	132
Longitud de Líneas de MT (km)	4.499
Longitud de Líneas de BT (km)	6.383
Transformadores de Distribución (#)	11.848
Potencia Instalada en Transformadores de Distribución (MVA)	290
Luminarias (#)	73.557
Potencia Instalada en Luminarias (kW)	11.090

EEASA posee un sistema SCADA, para monitoreo y control de las subestaciones de distribución.

Se tiene el Sistema de Información de Distribución, ArcGis, con la información de redes y clientes en un 98%.

2.3.2 Pérdidas de Energía

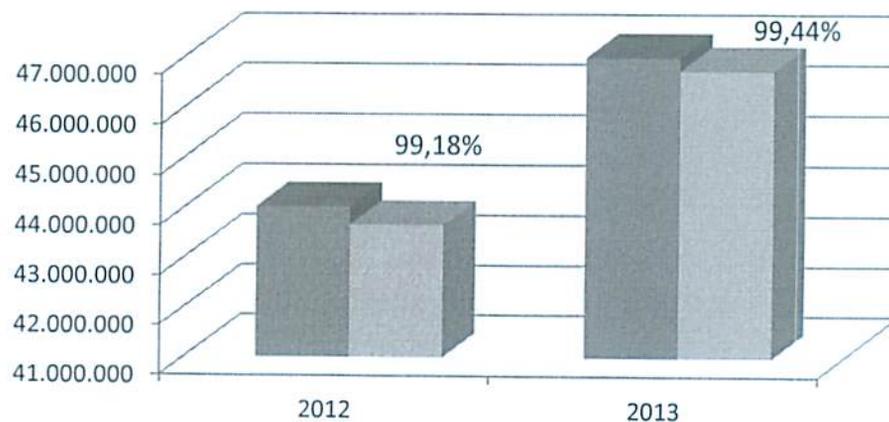
AÑO	ENERGÍA DISPONIBLE (MWh)	ENERGÍA FACTURADA (MWh)	TOTAL PÉRDIDAS (MWh)	PÉRDIDAS %
2005	361.730	309.886	51.844	14.33
2006	378.823	324.760	54.063	14.27
2007	394.876	345.062	49.815	12.62
2008	431.446	386.375	45.071	10.45
2009	441.226	401.346	39.880	9.04
2010	473.073	432.713	40.360	8.53
2011	502.935	463.612	39.323	7.82
2012	532.800	492.923	39.876	7,48
2013	567.612	532.427	35.186	6,20



En el año 2013, la EEASA cumple la meta GPR, en razón de que se estableció como meta un valor de pérdidas de energía de 7,50 %.

2.3.3 Recaudación

AÑO	FACTURACION (USD)	RECAUDACION (USD)	RECAUDACION %
2009	35.659.021	35.102.707	98,40
2010	39.232.152	38.839.830	99,00
2011	41.864.041	41.565.741	99,30
2012	44.015.220	43.654.295	99,18
2013	46.991.905	46.727.252	99,44



En el año 2013, se superó el 99 % en la recaudación de valores por energía facturada.



2.3.4 Relación: Cliente/Trabajador

AÑO	TOTAL CLIENTES	# TRAB.	RELACIÓN CLIENTE/TRAB
2005	169.804	311	546
2006	175.257	308	569
2007	182.465	302	604
2008	190.572	294	648
2009	200.615	296	678
2010	211.148	301	701
2011	218.920	309	708
2012	228.358	318	718
2013	238.666	306	780

El año 2013 la relación cliente / trabajador de la empresa alcanza un valor de 780; el más alto en el sector de la distribución de energía eléctrica en el país, mostrando así el aprovechamiento de su personal.

2.3.5 Calidad del servicio Técnico

AÑO	FMIK	TTIK
2012	13,62	8,48
2013	11,86	11,01

Mientras más bajos son estos indicadores, mejor calidad de servicio técnico existe. Los límites establecidos en la Regulación 004/01 son, FMIK: 4 y TTIK: 8; Las metas del Gobierno por Resultados son GPR 2013, FMIK: 8,50 y TTIK: 7,89; y, En el año 2013, se ha mejorado con la meta establecida en el caso del FMIK.

2.3.6 Calidad del Producto

NIVEL DE VOLTAJE	LIMITE	OBSERVACIONES
BARRA SUBESTACION	± 5% Voltaje Nominal	SI SE CUMPLE
TRANSFORMADORES	± 5% Voltaje Nominal	SI SE CUMPLE
CLIENTES	± 8% Voltaje Nominal	SI SE CUMPLE



2.3.7 Calidad del Servicio Comercial

AÑO	CONEXION DE SERVICIO SIN MODIFICACION DE RED (%)		ERRORES DE FACTURACION PEF(%)	RECLAMOS POR INTERRUPCIONES DE SERVICIO PRUi(%)	RECLAMOS POR VARIACIONES DE VOLTAJE PRUt(%)	RECLAMOS COMERCIALES PRUc(%)
	URBANO	RURAL				
2006	70.64	81.85	0.25	0.47	0.47	0.47
2007	57.51	55.56	0.30	0.16	0.16	0.16
2008	51.53	62.22	0.34	0.20	0.02	0.41
2009	61.16	79.85	0.25	0.23	0.01	0.24
2010	56.6	75.7	0.22	0.19	0.01	0.22
2011	63.95	79.46	0.34	0.24	0.02	0.29
2012	83.99	93.18	0,23	0,22	0,01	0,31
2013	57,36	74,23	0,26	0,22	0,02	0,24
LIMITE	≥ 95	≥ 95	HASTA 4%	HASTA 10%	HASTA 8%	HASTA 5%

AÑO	TIEMPO PROC. RECLAMOS COMERCIALES TPR (días/reclamo)	RESOLUCION DE RECLAMOS PRR(%)	RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO (%)		ENCUESTA DE SATISFACCION DE CONSUMIDOR (%)
			URBANO	RURAL	
2006	*	*	94.84	97.52	*
2007	*	*	95.27	96.3	*
2008	*	*	93.28	94.02	*
2009	3.85	72.36	98.35	98.51	70.2
2010	1.52	96	99.1	98.4	69.4
2011	1.29	92.12	99.22	99.03	79.2
2012	3,96	84,97	99,26	99,87	82,0
2013	8,04	90,5	99,17	99,36	82,7
LIMITE	HASTA 8 DIAS	≥ 95	≥ 95	≥ 92	≥ 70

* INFORMACION NO DISPONIBLE.



2.3.8 Cobertura Eléctrica

PROVINCIA	COBERTURA %
TUNGURAHUA	98.79%
PASTAZA	86.68%
NAPO	87.37%
MORONA SANTIAGO	86.56%
TOTAL	96.60%

FUNCIONES, ATRIBUCIONES, COMPETENCIAS	RESULTADOS ALCANZADOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS
Distribuir el servicio público de energía eléctrica.	COBERTURA DEL 97%
Comercializar el servicio público de energía eléctrica	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL 83,7%

Cobertura eléctrica en el área de concesión de EEASA.

El presupuesto de inversiones del año 2013, contempló partidas presupuestarias especiales para alcanzar las metas propuestas por el Gobierno Nacional en el PNBV

2.3.9 Cuentas por cobrar y pagar a los Agentes del Mercado Eléctrico Mayorista

Valores por pagar:

Total: 5.507.287,11 dólares

Valores de cuentas por cobrar:

Total: 456.152,84 dólares

EEASA, al 31 de diciembre del 2013 tiene una deuda de aproximadamente 5 millones de dólares, inferior a los casi 11 millones de dólares que no recibió por concepto de la Tarifa de la Dignidad, Ley del Anciano, Evacuados, Déficit Tarifario, Subsidio de Capacidades Especiales.

3.- PRESUPUESTOS:

3.1 Parámetros para Formulación del Presupuesto

Los parámetros considerados para la elaboración de los presupuestos son:

- Valores por Compra de Energía.
- Energía propia Generada.
- Facturación Anual por Energía.
- Número de Trabajadores.
- Número de Clientes.
- El cálculo de la Mano de Obra, se considera lo siguiente el Número de Trabajadores de la Empresa y sus diferentes escalas remunerativas.
- Adquisición de Materiales y contratación de Servicios en general.



3.2 Indicadores Básicos ejercicio Económico 2013

DESCRIPCIÓN	2012	2013
Número de clientes	228.358	238.666
Energía facturada (GWh)	493,04	532,42
Energía disponible (GWh)	532,88	567,61
Facturación por venta energía (millones de USD)	44,01	46,99
Eficiencia en la recaudación	99,18%	99,44%
Porcentaje total de pérdidas de energía	7,48%	6,20%
Demanda máxima del sistema (MW)	101,19	107,20
Número de trabajadores	318	306
Relación cliente / trabajador	718	780
Utilidad Bruta (USD)	602.149	54.780

El crecimiento en energía disponible respecto al año 2013 es el 6,53%.

3.3 Liquidación de Presupuestos

Los valores de ejecución presupuestaria son estimados puesto que a la presente fecha no se cuenta con el balance del año 2013 cerrado.

	PLANIFICADO (US\$)	EJECUTADO (US\$)	% EJECUCION
GASTO CORRIENTE	52.325.007	49.894.969	95%
INVERSIONES	26.400.605	23.793.023	90%
TOTAL	78.725.612	73.687.992	94%

3.4 Ejecución de Inversiones

PROGRAMA DE INVERSIÓN	VALOR ECONÓMICO EJECUTADO (USD)	REFORMA PRESUPUESTARIA 2013 (USD)	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN (%)
I. GENERACIÓN	180.994	191.767	94
II. SUBTRANSMISIÓN	2.844.887	3.230.935	88
III. DISTRIBUCIÓN	10.003.007	11.435.145	87
IV. ALUMBRADO PÚBLICO	2.576.506	3.066.430	84
V. ACOMETIDAS Y MEDIDORES	4.219.933	4.311.799	98
VI. INVERSIONES GENERALES	4.018.168	4.164.529	96
TOTAL	23.843.496	26.400.605	90

*Corresponde a valores estimados, hasta que se dé el cierre del balance 2013, conjuntamente con la liquidación anual 2013.



La ejecución de Inversiones en el año 2013 alcanza el 90 %.

3.5 Procesos de Contratación y Compras Públicas (Matrices 3 y 4)

En el Portal de Compras Públicas, durante el año 2013, incluyendo los proyectos del Plan 10 Millones CNEL Bolívar, en materia de adquisiciones, se han realizado 238 procesos (en el 2010 fueron 445, 2011 fueron 416 y en 2012 fueron 428) en el marco de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento, de acuerdo al siguiente detalle:

TIPO DE CONTRATACIÓN	Número Total	Valor Total (USD)
Subasta Inversa Electrónica	95	3.980.182,40
Menor Cuantía Servicios	79	1.834.302,94
Contratación Directa Consultoría	29	422.540,00
Régimen Especial	11	426.371,78
Cotización Servicios	9	749.258,67
Menor Cuantía Obras	8	354.632,56
Cotización Obras	4	14.623.640,00
Menor Cuantía Bienes y Servicios	2	23.352,00
Licitación Obras	1	1.309.616,39

4.- PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

4.1. Incorporación de la ciudadanía en la elaboración de proyectos.

La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, tiene entre sus compromisos de importancia el brindar a la ciudadanía un servicio continuo y confiable, contemplando los planes y proyectos para alcanzar este objetivo, siendo un medio el receptor los pedidos de sus clientes en cuanto a remodelación de redes y convirtiéndolas en realidad a través de los programas de inversión que contemplaron proyectos de remodelaciones integrales. A través del programa FERUM se incorporaron aproximadamente 389 clientes y otros 1.015 se beneficiaron de mejoramientos en sus redes de forma indirecta.

En lo referente a alumbrado público se instalaron 6.343 luminarias de sodio, las cuales reemplazaron a las de mercurio y dotaron se este servicio a nuevos sectores, incrementando la seguridad de la ciudadanía.

La calidad del servicio comercial es otro factor importante, en lo cual se trabajó reforzando el centro de atención de llamadas, a través de gestión de personal, de tal manera que el Centro Integrado de Atención de Clientes CIAC atiende de forma continua de 08h00 a 18h00, y que tiene como finalidad centralizar los trámites y consultas que realicen los clientes de manera que éstos tengan un solo punto de contacto.



Se incorporaron al sistema eléctrico 10.307 clientes nuevos, para lo cual EEASA contó con la infraestructura eléctrica con esta finalidad, es así que a diciembre 2013 el número total de clientes en el área de concesión es de 238.666.

4.2. Nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos con la comunidad

COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD	RESULTADOS AVANCE/ CUMPLIMIENTO	DETALLE MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Mejorar el Servicio Eléctrico (Índice de Satisfacción del Cliente)	Cumplido 83,7%	Liquidación de proyectos
Ejecución de Planes de Inversión (Mejoramiento del Sistema de Distribución, Pérdidas de Energía, Electrificación Rural y Urbano Marginal)	Cumplido 100%	Liquidación de proyectos
Convenios (Electrificación y/o Alumbrado Público)	Cumplido 100%	Liquidación de proyectos
Plan Renova II y III Asignación	Cumplido 100%	Sistema (CEGE)
Plan de intervención E.E. Ambato en el sistema eléctrico de la Provincia de Bolívar	Avance 85%	Sistema (CEGE)

4.3. Resumen de cumplimiento de objetivos estratégicos de la institución

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA INSTITUCION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA INSTITUCIÓN Y RESULTADO ALCANZADO		
	INDICADOR	RESULTADO	META
Incrementar la Eficiencia de la empresa de distribución	% DE PERDIDAS DE ENERGIA	6,20%	6,50%
Incrementar la calidad de servicio de energía eléctrica	FMIK - TTIK	11,86 – 11,01	8,50 - 7,89
Incrementar la eficiencia operacional	INDICE DE SATISFACCION DEL SERVICIO ELÉCTRICO	83,7%	82%
Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica	ENERGÍA ELECTRICA NO CONSUMIDA POR EFICIENCIA ENERGÉTICA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	144.432	200.000



Incrementar la cobertura del servicio eléctrico del país	COBERTURA DE SERVICIO ELÉCTRICO	97%	97%
Incrementar el desarrollo del talento humano	CUMPLIR CON EL PLAN DE CAPACITACIÓN	100%	100%
Consolidar el acercamiento a la comunidad	% DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD	100%	100%
Incrementar el uso eficiente del presupuesto	% DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO	94%	100%

4.4. Resumen de cumplimiento de ejecución programática

META POA		RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
Voltaje a nivel de usuario	$0,95V_n \approx V_n \approx 1,05V_n$	$0,95V_n \approx V_n \approx 1,05V_n$	100%
Porcentaje de Errores en la Facturación (PEF)	0,5	0,25	100%
Porcentaje de pérdidas de energía	6,5	6,2	100%
Recaudación/Facturación	99	99,44	100%
Valor Cartera - Índice: Cartera/ Facturación	0,400 millones	0,507 millones	100%
	0,14		
Revisión de mejoras realizadas al Sistema de Gestión de Calidad	1	1	100%
Índice nivel de satisfacción del cliente	82	83,7	100%
Días al año para atención al cliente	365	365	100%
Frecuencia media de interrupción. (FMIK)	8,5	11,87	72%
Tiempo medio de interrupción. (TTIK)	7,89	11,01	72%
Número de clientes - Número Clientes/trabajador	237,466	238,666	100%
	730		
Nº de medidores electrónicos a instalarse (Nuevos)	9.107	10.307	100%
Nº de luminarias de sodio instaladas	8.000	6.343	79%
Ejecución de inversiones.	> 90	> 90	100%
Mantenimientos realizados vs mantenimientos programados	100	100	100%
Porcentaje de Digitalización de Redes Eléctricas	98	98	100%
Capacitaciones realizadas en relación al personal de la EEASA	2	2,82	100%



Atender los requerimientos de los actuales y potenciales clientes. Solicitudes atendidas	100	100	100%
Frecuencia de actualización del diseño y contenido de la página Web	2	2	100%

4.5. Acceso a la Información.

EEASA en su página web muestra la información de las diferentes actividades que realiza, incluyendo datos de facturación, informes estadísticos y balances de carácter mensual, información a la que pueden acceder todas las personas sin restricción, además mantiene un enlace en la cual cualquier persona puede escribir realizando consultas o con opiniones varias que permiten mejorar el accionar de la empresa.

5.- PRONUNCIAMIENTO DE ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA

A través de oficio No. 0000001004-DR3AE de la contraloría General del Estado recibido el 30 de mayo de 2013, relacionado con el **informe aprobado de auditoría de gestión al servicio de alumbrado público de Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.** por el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2011 y el 31 de octubre del 2012 se emiten dos recomendaciones las cuales se transcriben:

- 1) Al Presidente Ejecutivo.

Dispondrá al coordinador del macro proceso de ejecución de proyectos de alumbrado público DISCON, establezca los objetivos e indicadores en forma correlacionada, a fin de permitir medir su avance y cumplimiento y de ser el caso la toma de acciones correctivas (Pág. 17)

- 2) Al Asesor Jurídico.

Elaborará los convenios suscritos con los Gobiernos Autónomos Descentralizados para el servicio de alumbrado público (Pág. 19)

Para dar atención a estas recomendaciones a través de Memorando PE-1708-2013 de fecha 03 de junio del 2013 el Presidente Ejecutivo de EEASA dispone su cumplimiento.

6.- RENDICION DE CUENTAS

El 14 de Marzo de 2014 se realizó en el Auditorio de EEASA la presentación de Rendición de cuentas por parte de su representante legal Ing. Jaime Astudillo Ramírez, como parte de las políticas de retroalimentación de la ciudadanía a EEASA.

En esta presentación intervinieron representantes de la sociedad civil; autoridades locales; medios de comunicación; estudiantes.



A continuación se exponen las preguntas y sugerencias planteadas al igual que las respuestas realizadas por el representante legal de EEASA, a cada una de las inquietudes.

1) Ingeniero Fabián Toasa, representante del Colectivo Ponte Cool

¿Por qué no se publica en la página web de la Empresa, información respecto a la inversión en publicidad?

Respuesta: Empresa Eléctrica Ambato, se encuentra en una etapa de transición de su web institucional en donde se presenta las diferentes resoluciones, gastos etc. No obstante toda la información relacionada con la contratación se encuentra en el portal del INCOP, donde se pueden desplegar todos los procesos de EEASA relacionados con publicidad.

2) Señor Carlos Benavides, representante de la Radio Alta Voz

¿Qué rol desempeña EEASA en los proyectos de vinculación social?

Respuesta: Con la sociedad EEASA toma en cuenta el tiempo de atención de los requerimientos, y que estos sean brindados con calidad y calidez.

3) Ing. Roberto Viera, asistente al acto

Solicita información sobre la continuidad de los planes de acercamiento a la comunidad

Respuesta: A través del área de comunicación institucional se está elaborando planes de acercamiento a la comunidad tales como presentaciones en el Teatro- Auditorio de EEASA, donde los clientes se enteren de primera mano el accionar de EEASA, además de prácticos consejos en el uso de aparatos eficientes, focos ahorradores, etc.

Campañas de Guardianes de la Luz con presentaciones teatrales.

4) Señor Leonardo Torres, estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, UTA

Pregunta sobre el plan de cocinas de inducción y las acciones de la EEASA al respecto.

Respuesta: La EEASA ha tomado medidas como proporcionar todo nuevo servicio y rectificación a nivel de 220V de tal manera que se pueda conectar las cocinas de inducción, se están realizando estudios y acciones para repotenciar los transformadores de distribución, de potencia y redes eléctricas.

5) Señorita Johana Guevara, estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, UTA

¿Por qué EEASA fue escogido para administrar el sistema eléctrico Bolívar y si las inversiones realizadas en la Provincia de Bolívar han afectado a la EEASA?

Respuesta: De acuerdo a lo comunicado por el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable la EEASA ha sido escogida para la administración del sistema eléctrico Bolívar por su desempeño administrativo.

En el tema económico de resultados no han afectado las inversiones realizadas en Bolívar, en el tema de liquidez el Gobierno Nacional está transfiriendo los recursos pertinentes.



6) Sr. Héctor Pérez, Representante de Padres de Familia del Colegio Guayaquil
¿Cuál es la posibilidad de aumentar el cupo para que los estudiantes del colegio realicen las prácticas estudiantiles?

Respuesta: EEASA tiene como política abrir las puertas para las prácticas estudiantiles, en este sentido se va a tomar muy en cuenta lo mencionado, y cabe señalar que por temas de logística se asigna los cupos para los estudiantes de los diferentes colegios de la provincia de Tungurahua.

7) Señorita Pamela López, estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, UTA
¿Por qué a pesar de que EEASA menciona cuenta con redes subterráneas se observa cables en postes en el centro de la ciudad?

Respuesta: Esto se debe a que estos cables son de otros servicios tales como telefonía, TV Cable etc. no obstante EEASA está impulsando que los diferentes servicios ocupen las instalaciones subterráneas pertinentes y amparados en una ordenanza municipal se espera eliminar el cableado visto lo más pronto posible.

8) Estudiante de Colegio Guayaquil, asistente al acto
Respecto de las pérdidas de energía, ¿cómo se podría disminuir las mismas?

Respuesta: Las políticas de reducción de pérdidas ha llevado a que EEASA disminuya en los últimos años de forma sostenida, al momento el nivel de perdidas es de 6,20 %, nivel límite, hay que considerar que las pérdidas de energía se dan por cuestiones físicas y técnicas debido a que en los conductores la corriente eléctrica genera calor.

7.- PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS EN EL AÑO 2013

- a) Empresa clase A en el sector eléctrico;
- b) Índice de satisfacción al cliente de 83,7%, valor superior al obtenido en años anteriores;
- c) 6,2 % en pérdidas de energía eléctrica en el sistema de distribución;
- d) Recertificación ISO 9001:2008, para el Sistema de Gestión de Calidad;
- e) Primer lugar en el cumplimiento de disposiciones ministeriales, a noviembre 2013 en el ranking realizado por el MEER;
- f) Conclusión del centro de almacenamiento, operación, capacitación y entrenamiento en Catiglatá;
- g) Cumplimiento en la ejecución presupuestaria sobre el 90%;
- h) Índice clientes/trabajador de 780, el más alto en el sector de la Distribución de Energía Eléctrica; y,
- i) Nivel en la eficiencia de recaudación sobre el 99%.

8.- RETOS 2014

- a) Mejorar el índice de satisfacción del cliente a un valor superior al 84% superando así al obtenido años anteriores;
- b) Mejorar la calidad del servicio técnico para alcanzar al menos un valor de 10 en la Frecuencia Media de Interrupción, FMIK, y, 8 en el Tiempo Total de interrupción, TTIK, en el sistema de la EEASA;
- c) Ejecutar el 100% de lo presupuestado tanto como inversiones como para gasto corriente;



- d) Fomentar una cultura ambiental, cumpliendo así el 100% de lo planteado en el Plan de Manejo Ambiental;
- e) Mantener el nivel de pérdidas de energía en un nivel inferior al 6,5%;
- f) Expandir el Sistema de Gestión de Calidad hacia las zonas orientales de Pastaza y Napo; y,
- g) Mantener la categoría tipo A en el sector eléctrico.

9.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. CONCLUSIONES

- a) En términos generales, puedo afirmar que se ha logrado cumplir con la misión de entregar la energía eléctrica a los clientes de la EEASA en su área de concesión, en las mejores condiciones de calidad y confiabilidad posibles. Se ha cumplido también con el encargo del MEER de administrar el sistema eléctrico de la Provincia de Bolívar, para cuyo propósito, además de transferir importantes recursos económicos, se colabora con todo el personal de la EEASA, en el mejoramiento de los procesos técnicos, administrativos, financieros y comerciales de esa Unidad de Negocio;
- b) A pesar de que la EEASA, desde el mes de agosto del año 2008, en virtud del Mandato Constituyente N° 15, sufrió una disminución en las tarifas al consumidor final, los recursos obtenidos han permitido cubrir todos los gastos de operación del sistema e inclusive lograr una muy pequeña utilidad. Los ingresos vía tarifa, también han permitido disponer de recursos propios para emprender programas de inversión relacionados con la reposición de las instalaciones en servicio, ya que la tarifa cubre la cuota anual de depreciación;
- c) Los resultados obtenidos, responden a la política tarifaria que aplica el organismo de control y regulación del sector eléctrico, esto es, reconocer únicamente los costos de operación y mantenimiento del sistema y los de reposición, dicho de otra manera, que todos los costos sean cubiertos por los ingresos. Esta política se fundamenta en los principios constitucionales y legales vigentes que privilegian la rentabilidad social a la económica en las empresas públicas, que prestan servicios estratégicos como la EEASA;
- d) La aplicación del Mandato Constituyente N° 15 y las regulaciones 06/08, 13/08 y 04/09 del CONELEC, ha implicado una profunda modificación del modelo que se venía aplicando en virtud de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, pues, entre otros aspectos, se eliminan los costos marginales; no existe la posibilidad de gestionar la contratación de generación privada o estatal en condiciones especiales, ya que toda la producción energética se distribuye entre todas las empresas distribuidoras del País en forma proporcional a su demanda; las tarifas al consumidor final no contemplan el rubro inversión, el mismo que es asumido por el Estado; y, se compensan los saldos acreedores con los deudores entre las empresas del sector;
- e) De conformidad con los resultados contables del 2013, se concluye que la situación económica financiera de la EEASA, si bien no está en el nivel alcanzado en años anteriores, permanece en buenas condiciones. La drástica disminución de los ingresos por nuevos servicios y modificación de los existentes; el efecto contable por el ajuste de costos de los materiales dados de baja; la aplicación del



IVA; el incremento de las bonificaciones por retiro del personal; y, el incremento de la depreciación, incidieron en los ingresos y costos de operación. No obstante lo indicado, se destaca que el activo total ha crecido en un 9,12 %, como resultado de la incorporación de nuevas obras financiadas con fondos del FERUM, PLANREP, PMD y recursos propios;

- f) La situación financiera registrada en el período ha permitido cumplir con todas las obligaciones contraídas con terceros y ha posibilitado también demostrar un porcentaje de ejecución del presupuesto de inversiones superior al 90%, todo ello, con recursos propios en una considerable proporción. En lo atinente a la compra de energía en el MEM, la EEASA, al 31 de diciembre del 2013 tiene una deuda de aproximadamente diez millones de dólares, cantidad similar al valor que no recibió del Estado, por concepto de los diferentes subsidios;
- g) En el ejercicio se han cumplido los objetivos propuestos: Se incrementó el índice de clientes por trabajador, llegando a 780, el más alto del País; las pérdidas totales de energía, mantienen una sostenida tendencia a la baja; el índice de recaudación, es lo suficientemente alto para que la cartera, en términos absolutos y relativos -comparándola con la facturación del mes de diciembre del 2013- haya tenido una disminución. Para que aquello suceda, las áreas técnicas, comerciales y administrativas de la EEASA han colaborado sobre la base de los recursos materiales y económicos disponibles;
- h) Las condiciones del servicio eléctrico en toda el área de concesión han mejorado con relación a la presentada en los años anteriores, debido a las inversiones realizadas en las etapas de comercialización, distribución y subtransmisión, avance tanto más significativo, si se considera que la EEASA sirve a un mercado fundamentalmente rural y residencial de bajo consumo;
- i) Mención especial merece el sistema de subtransmisión, constituido por líneas y subestaciones, que tiene suficientes reservas y se encuentra en buenas condiciones operativas, merced a la adquisición de equipos, fundamentalmente transformadores y tableros de control y protección para las subestaciones, que se ha tramitado en los últimos años;
- j) En el aspecto laboral, la relación entre la Administración y sus trabajadores es normal, pues se ha dado cumplimiento a todas las disposiciones legales y obligaciones contractuales, base fundamental para generar un clima propicio para el desarrollo de las actividades de la Empresa; y,
- k) En el objetivo de brindar un mejor servicio a nuestros consumidores y una vez obtenida la certificación ISO 9001:2008, es fundamental continuar con el proceso de gestión de la calidad, a través de sostenidos proyectos de mejora.

9.2. RECOMENDACIONES

- a) Debido a la estructura del mercado de la EEASA, eminentemente residencial con consumos bajos y un sistema eléctrico de distribución, que por su propia naturaleza requiere continuas mejoras y ampliaciones, es necesario disponer de manera oportuna de los recursos económicos provenientes del Mandato Constituyente N° 15, para ejecutar los planes de inversión, considerando que vía tarifa, la Empresa cubre los costos de operación y mantenimiento y los de



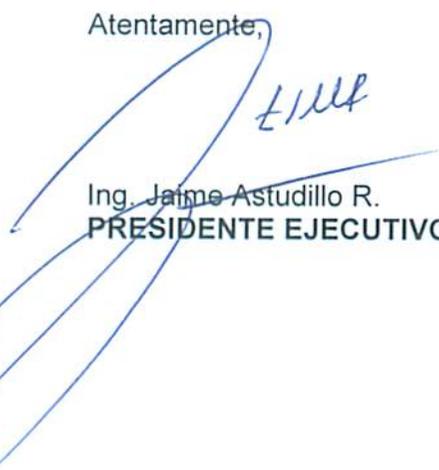
- reposición, es decir, dispone de recursos para implementar políticas de mantenimiento preventivo y correctivo que garanticen la calidad del servicio dentro de parámetros técnicamente aceptables y para ejecutar mejoramientos menores y remodelación de acometidas y medidores;
- b) Para que los resultados operacionales continúen siendo positivos, se considera apropiado continuar con el control y priorización de los gastos, así como la política de incrementar los ingresos; ello permitirá contar con recursos económicos que financien las necesidades operativas de la Empresa;
 - c) Es importante que los señores Accionistas, continúen entregando recursos económicos, vía aportes de capital, para consolidar la política de expansión y mejoramiento del sistema; y,
 - d) Se requiere igualmente seguir contando con el apoyo de todos los Accionistas, para que la EEASA pueda cumplir eficiente y eficazmente con el encargo del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable de administrar la CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar, apoyo que se debe traducir en la autorización para la transferencia de recursos económicos, a fin de mejorar las condiciones operativas en esa regional.

Concluyo la rendición de cuentas con mi agradecimiento a ustedes, por la confianza depositada en el suscrito y en la actual Administración, que tiene como nortes: engrandecer la Compañía para, entre otros aspectos, brindar resultados positivos a sus accionistas; atender en las mejores condiciones técnicas posibles a los aproximadamente 240.000 usuarios de la región central del País; y, generar un ambiente laboral adecuado. Mención especial merece el Directorio de la Compañía por su importante aporte en la determinación de las políticas institucionales.

Mi reconocimiento igualmente a los funcionarios y trabajadores de la EEASA, por la dedicación, responsabilidad y capacidad, puestas de manifiesto en cada una de las actividades encomendadas

Finalmente, les reitero nuestra predisposición de seguir laborando dentro de una gestión eminentemente técnica.

Atentamente,



Ing. Jaime Astudillo R.
PRÉSIDENTE EJECUTIVO EEASA