



# EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.

*Trabajando con energía ...!*

## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

AÑO 2014

### 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](mailto:presidencia@eeasa.com.ec), página web: [www.eeasa.com.ec](http://www.eeasa.com.ec), teléfonos: (03) 2998600, 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 km<sup>2</sup> 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. **Clientes Servidos:** 247.007 clientes.
- 1.8. **Población Estimada:** 750.000 habitantes.
- 1.9. **Período del cual rinde cuentas:** Año 2014.
- 1.10. **Fecha de Elaboración del Informe:** 20 de enero de 2015.

### 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 2014, se definieron las siguientes 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 dictamina;
  - 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 y Plan Estratégico de EEASA;
  - 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 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. Realizar el estudio Tarifario, de acuerdo a la real situación económica de la EEASA, la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, sus Reformas y las instrucciones que sobre esta materia emite el CONELEC;
  - j. Construir los proyectos planteados en los programas de subtransmisión, cuya inversión permitirá mantener operable el sistema, atendiendo en forma adecuada la demanda de energía;
  - k. 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;
-



- l. Cambiar en el alumbrado público de sectores técnicamente definidos, luminarias de vapor de mercurio por luminarias de vapor de sodio;
- m. Limitar los gastos operativos a los mínimos indispensables, que permitan cubrir las necesidades básicas del sistema, considerando los recursos económicos previstos en los presupuestos;
- n. Mantener la estabilidad de los precios de compra de energía para la EEASA, cumpliendo con el marco legal vigente;
- o. 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;
- p. Honrar el pago mensual por compra de energía, conforme lo previsto en los contratos regulados suscritos con los generadores y en el mercado Spot;
- q. Continuar con el desarrollo de un sistema informático institucional integrado;
- r. Mantener el parque de generación en las mejores condiciones operativas;
- s. Cubrir las vacantes indispensables que de manera justificada solicitan los diferentes departamentos;
- t. Mantener y complementar la certificación ISO 9001:2008; y,
- u. Socializar y reforzar permanentemente, la práctica de los Principios Corporativos en el universo de colaboradores.

## 2.2 Relación con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir PNBV

EEASA, participa y tiene incidencia en los siguientes objetivos y lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir 2014 – 2017:

ALINEACION AL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR Y POLITICAS SECTORES ESTRATEGICOS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	OBJETIVOS PNBV	POLITICA PNBV
<b>PARTICIPACION EMPRESAS DISTRIBUIDORAS</b>	OBJETIVO PNBV 1. Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.	1.2 Garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez.  1.5 Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia.
	OBJETIVO PNBV 7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.	7.10 Implementar medidas de mitigación y adaptación al cambio climático para reducir la vulnerabilidad económica y ambiental con énfasis en grupos de atención prioritaria
	OBJETIVO PNBV 11. Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica	11.1. Reestructurar la matriz energética bajo criterios de transformación de la matriz productiva, inclusión, calidad, soberanía energética y sustentabilidad, con incremento de la participación de energía renovable



Para el caso de los Sectores Estratégicos y Sector Eléctrico cuyo ente rector es el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, MEER, las políticas alineadas al PNBV que EEASA en su condición de empresa Distribuidora considera, son las siguientes:

<b>ALINEACION AL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, POLITICAS SECTORES ESTRATEGICOS, POLITICAS Y OBJETIVOS SECTOR ELECTRICO</b>				
<b>COMPETENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>OBJETIVOS PNBV</b>	<b>POLITICA PNBV</b>	<b>POLITICA INTERSECTORIAL</b>	<b>POLITICA SECTORIAL</b>
<b>PARTICIPACION EMPRESAS DISTRIBUIDORAS</b>	OBJETIVO PNBV 1.  Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.	1.2 Garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez.  1.5 Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia.	Incrementar la calidad y la efectividad de la Administración Pública.	Incrementar la calidad y la efectividad de la Administración Pública.
	OBJETIVO PNBV 7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.	7.10 Implementar medidas de mitigación y adaptación al cambio climático para reducir la vulnerabilidad económica y ambiental con énfasis en grupos de atención prioritaria	Política 6: Fortalecer el régimen de protección de ecosistemas naturales y los servicios ambientales.	Política 5: Reducir los impactos socio-ambientales del sistema eléctrico.
	OBJETIVO PNBV 11  Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica	11.1. Reestructurar la matriz energética bajo criterios de transformación de la matriz productiva, inclusión, calidad, soberanía energética y sustentabilidad, con incremento de la participación de energía renovable	Política 1. Reestructurar la matriz energética bajo criterios de transformación de la matriz productiva, inclusión, calidad, soberanía energética y sustentabilidad, con incremento de la participación de energía renovable	Política 1. Garantizar el suministro de energía eléctrica con criterios de eficiencia, sostenibilidad, calidad, continuidad y seguridad. Política 2. Promover la producción y el uso eficiente de la energía eléctrica. Política 3. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico. Política 4. Incrementar la cobertura y la prestación del servicio de energía eléctrica.

Como resultado del análisis de las estrategias y considerando las Políticas del PNBV, Intersectoriales y del Sector Eléctrico, éstas se traducen en objetivos concretos, constituyéndose para este caso en los objetivos estratégicos institucionales del período 2014-2017, siendo los siguientes:

1. Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica;
2. Incrementar la Eficiencia Empresarial;
3. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica;
4. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión;
5. Reducir los impactos socioambientales del sistema eléctrico;
6. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico;
7. Incrementar el uso eficiente de los recursos y la obtención de resultados;
8. Incrementar el desarrollo del Talento Humano; y,
9. Consolidar el acercamiento con la comunidad.



EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Item	OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE DICIEMBRE 2013	META 2014
Eje Productivo	Incrementar la calidad del servicio de la energía eléctrica	1,1	Mejorar los índices de calidad del servicio eléctrico de distribución	Voltaje a nivel de usuario	V	0,95Vn<Vn<1,05Vn	0,95Vn< Vn ≈1,05Vn
		1,2	Fortalecer la continuidad y confiabilidad del servicio eléctrico, mediante la interconexión y ampliación de instalaciones.	Frecuencia media de interrupción.(Lim: 4. Reg CONELEC004/01) (FMIK)	Número de veces	11,87	10,00
				Tiempo medio de interrupción. (Lim: 8. Reg CONELEC004/01) (TTIK)	Horas	11,01	8,00
	1,3	Reducir errores en la facturación.	Porcentaje de Errores en la Facturación (PEF)	%	0,3	≤ 0,3	
	Incrementar la eficiencia empresarial	2,1	Reducir las pérdidas de energía en el sistema de la EEASA	Porcentaje de pérdidas de energía	%	6,50	6,50
		2,2	Lograr una eficiencia en la recaudación neta mensual.	Recaudación/Facturación	%	99	99,2
		2,3	Eficiencia en la recaudación total mensual, considerando la cartera.	Recaudación/Facturación	%	100	100
		2,4	Reducir la cartera total de la EEASA. Con lo cual el índice Cartera/Facturación disminuirá.	Valor Cartera - Índice: Cartera/ Facturación	Valor Cartera Índice: Cartera/	0,400 millones 0,14	0,370 millones 0,13
		2,5	Mantener y consolidar el sistema de gestión de calidad ISO: 9001:2008	Revisión de mejoras realizadas al sistema	Nº/ Año	1	1
		2,6	Utilizar el talento humano de manera eficiente	Número clientes/trabajador	Clientes/ Trabajador	780	755
2,7		Nivel de satisfacción del cliente	Índice nivel de satisfacción del cliente	%	83,7	84	
Eje Soberano	Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica	3,1	Sustituir refrigeradoras por otras de mejor eficiencia	Porcentaje de sustitución de refrigeradoras en relación a la cuota asignada.	%	100	100
		3,2	Instalar luminarias eficientes y reemplazar las no eficientes	Nº de luminarias de Na a ser instaladas o que reemplazarán a luminarias de Hg	Nº	6.300	5.000
Eje Inclusivo	Incrementar el área de cobertura del servicio eléctrico	4,1	Atender y manejar el incremento de la demanda.	Porcentaje de crecimiento de la energía mensual comparada con la del mes correspondiente del año	%	6,5	6,5
		4,2	Incrementar en 11.211 el número de clientes. A final del año 2014 se estima alcanzar un total de 249.877	Número de clientes	Nº Clientes	238.666	249.877
		4,3	Ejecutar los programas FERUM, PMD, PLANREP, cumpliendo con los requisitos solicitados por el Organismo Regulador	Porcentaje de ejecución del FERUM, PMD, PLANREP, SIGDE, Soterramiento y Cocción Eficiente, una vez que se entreguen los recursos necesarios.	%	100	100
Eje Institucional	Reducir los impactos socioambientales del sistema	5,1	Cumplir plan de manejo ambiental	Cumplimiento de regulación y normativa de impacto ambiental	%	80	100
		7,1	Monitorear el avance de las inversiones presupuestadas.	Índice progreso de las inversiones presupuestadas. (En el caso que el Estado asigne todos los recursos presupuestados)	%	90	≥ 90
	Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados	7,2	Fortalecer el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones.	Mantenimientos realizados vs mantenimientos programados	%	100	100
		7,3	Automatizar el sistema de distribución eléctrica	Porcentaje de Actualización del Sistema de Información ARCGIS	%	98	99
				Porcentaje de Actualización del Sistema Scada, OMS/DMS	%	20	80
	Incrementar el desarrollo del talento humano	8,1	Cumplir con el plan de capacitación del personal	Cumplimiento del plan de capacitación	%	100	100
		8,2	Integración de los sistemas de los diferentes departamentos, bajo las bases de datos y herramientas normalizadas	Cumplimiento (%)	%	50	60
	Consolidar el acercamiento con la comunidad	9,1	Atender los requerimientos de los actuales y potenciales clientes.	Solicitudes atendidas	%	100	100
		9,2	Cumplir con el plan de comunicación institucional	Cumplimiento del plan de comunicación	%	100	100



Cada objetivo estratégico, está alineado con las políticas del Sector Eléctrico y Políticas Intersectoriales, de tal forma que aporten al logro de los objetivos del PNBV.

El aporte a los objetivos sectoriales de cada uno de los planes, programas y proyectos ejecutados por EEASA en el año 2014, en porcentaje de ejecución de las inversiones del año 2014 alcanza un 90%.

Los Planes que se plantearon estuvieron dentro del ámbito de regulación y control del CONELEC, siendo los siguientes: Programa de Mejoramiento de Sistemas de Distribución, (PMD), Programa de Electrificación Rural y Urbano Marginal (FERUM-BID) financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Plan de Reforzamiento del Sistema Nacional de Distribución RSND-BID financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y proyecto de Sistema Integrado para la Gestión de Distribución Eléctrica SIGDE.

### 2.3 Aspectos Técnicos, Comerciales y Administrativos:

#### 2.3.1 Aspectos Técnicos

DESCRIPCIÓN	AÑO 2014
Subestaciones (Número)	14
Potencia Instalada en Subestaciones (MVA)	187
Longitud de Líneas de Subtransmisión 69 kV (km)	132
Longitud de Líneas de MT (km)	4.660
Longitud de Líneas de BT (km)	6.464
Transformadores de Distribución (Número)	12.519
Potencia Instalada en Transformadores de Distribución (MVA)	296
Luminarias (Número)	82.146
Potencia Instalada en Luminarias (kW)	12.153

- 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 99%.



### 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	532.882	493.046	39.836	7,48
2013	567.612	532.427	35.185	6,20
2014	599.136	556.015	43.121	7,20

### 2.3.3 Recaudación

AÑO	FACTURACION (USD)	RECAUDACION (USD)	RECAUDACIÓN %
2010	39.232.152	38.839.830	99,00
2011	41.864.041	41.565.741	99,30
2012	44.015.220	43.434.312	99,60
2013	46.455.073	46.194.208	99,44
2014	49.880.642	49.043.664	98,32

En el año 2014, se superó el 98 % en la recaudación de valores por energía facturada.

### 2.3.4 Relación: Cliente/Trabajador

AÑO	TOTAL CLIENTES	NÚMERO TRABAJADORES	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
2014	247.007	329	751

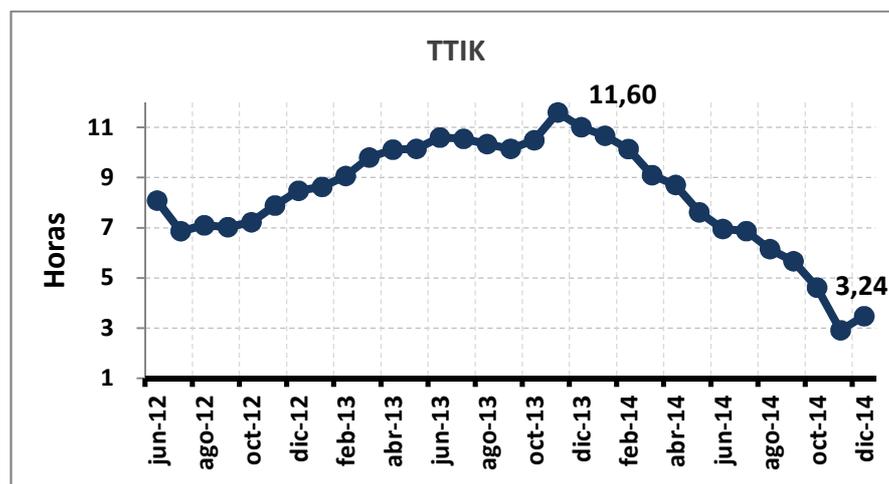
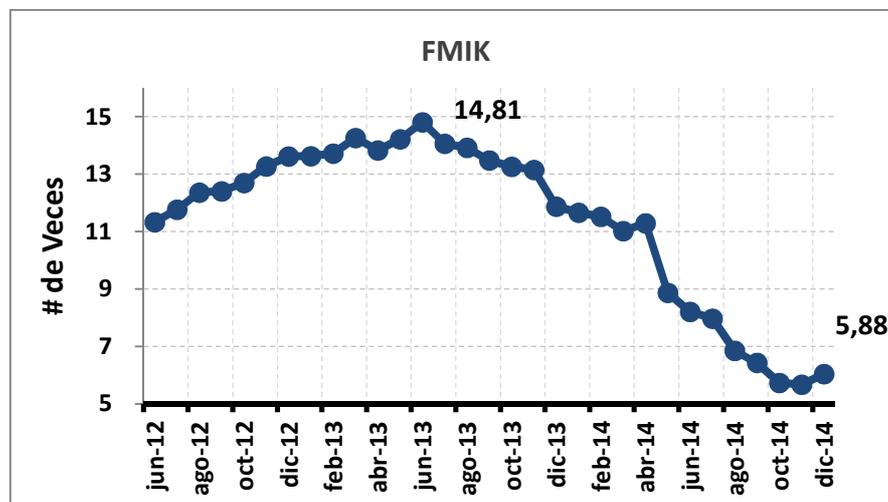
El año 2014 la relación cliente / trabajador de la empresa alcanza un valor de 751; el más alto en el sector de la distribución de energía eléctrica en el país, mostrando así el aprovechamiento de su personal.

\* Incluye la **creación de dos grupos** para atención de clientes en las Provincias de Pastaza y Morona Santiago, Cantones **Arajuno, Huamboya y Pablo Sexto** respectivamente. Sin considerar esta creación de nuevos grupos la relación Cliente-Trabajador es de **760**.



### 2.3.5 Calidad del servicio Técnico

AÑO	FMIK (# DE VECES)	TTIK (HORAS)
2008	11,6	10,5
2009	11,1	12,0
2010	8,5	11,0
2011	9,2	11,3
2012	13,62	8,48
2013	12,72	11,5
2014	5,88	3,24



- Los límites establecidos en la Regulación CONELEC 004/01 son: FMIK: 4 y TTIK: 8;
- La meta GPR 2014 es: FMIK: 10 y TTIK: 8;
- **Se concluye que en el año 2014, se ha mejorado y superado la meta establecida en FMIK y TTIK.**



### 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	0.3	0.16	0.16	0.16
2008	51.53	62.22	0.34	0.2	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
2014	76,88	84,76	0,23	0,21	0,02	0,23
LIMITE	≥ 95	≥ 95	HASTA 4%	HASTA 10%	HASTA 8%	HASTA 5%

AÑO	TIEMPO PROC. RECLAMOS COMERCIALES TPR (días/reclamo)	RESOLUCION DE RECLAMOS PRR (%)	REESTABLECIMIENTO 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
2014	1,82	84,6	98,79	98,72	83,81
LIMITE	HASTA 8 DIAS	≥ 95	≥ 95	≥ 92	≥ 70

\* INFORMACION NO DISPONIBLE.

El año 2014, se continuó dando énfasis a la remodelación de agencias y puntos de atención a clientes para mejorar el aspecto comercial y consolidar la imagen institucional.



### 2.3.8 Cobertura Eléctrica

PROVINCIA	COBERTURA %
TUNGURAHUA	99,29%
PASTAZA	93,50%
NAPO	93,03%
MORONA SANTIAGO	90,84%
TOTAL	98,00%

El 98% de cobertura eléctrica en el área de concesión de EEASA.

El presupuesto de inversiones del año 2014, contempló partidas presupuestarias especiales para alcanzar las metas propuestas por el Gobierno Nacional en el Plan Nacional del Buen Vivir PNBV

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

**Valores por pagar:**

Total: **1.246.734,03 dólares**

**Valores de cuentas por cobrar:**

Total: **192.253,81 dólares**

## 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 2014.

DESCRIPCIÓN	2013	2014
Número de clientes	228.666	247.007
Energía facturada (MWh)	532.426,62	556.015,02
Energía disponible (MWh)	567.612,29	599.135,56
Facturación por venta energía (miles de USD)	42.080,83	49.880,64
Recaudación por venta de energía (miles USD)	41.896,74	49.043,66
Eficiencia en la recaudación	99,56%	98,32%
Cartera (miles de USD)	507,99	875,89
Relación cartera a facturación mensual	13,00%	16,17%
Monto por la energía comprada (miles de USD)	30.596,03	32.318,33
Porcentaje total de pérdidas de energía	6,20%	7,20%
Demanda máxima del sistema (MW)	106,29	113,30
Número de trabajadores	306	329

El crecimiento en energía disponible respecto al año 2013 es el 5,55%.

### 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 2014 cerrado.

El presupuesto total aprobado (incluye operación y mantenimiento e inversión) asciende a un valor de 97'007.898 dólares, alcanzando la ejecución de un aproximado de 87.802.142 dólares que corresponde al 91%.

En gasto corriente se tiene un valor de 55'051.090 dólares y en inversión 32'751.052 dólares.

El superávit para el año 2014 es de aproximadamente: 1'007.284 dólares.

### 3.4 Ejecución de Inversiones

PROGRAMA DE INVERSIÓN	REFORMA PRESUPUESTARIA 2014 (USD)	VALOR ECONÓMICO EJECUTADO (USD)	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN (%)
I. GENERACIÓN	514.936	102.987	20
II. SUBTRANSMISIÓN	6.581.928	5.923.735	90
III. DISTRIBUCIÓN	11.910.661	11.791.554	99
IV. ALUMBRADO PÚBLICO	3.833.640	3.066.912	80
V. ACOMETIDAS Y MEDIDORES	8.637.728	8.292.219	96
VI. INVERSIONES GENERALES	5.033.302	3.573.645	71
<b>TOTAL</b>	<b>36.512.195</b>	<b>32.751.052</b>	<b>90</b>

\*El valor de reforma de presupuesto de inversión anual no considera el 100% de los proyectos financiados por la CAF y el 50% de proyectos FERUM BID II ya que son de ejecución bianual.

La ejecución de Inversiones en el año 2014 alcanza el 90%.



### 3.5 Procesos de Contratación y Compras Públicas

En el Portal de Compras Públicas, durante el año 2014, en materia de adquisiciones, se han realizado 269 procesos (en el 2010 fueron 445, 2011 fueron 416, 2012 fueron 428 y en 2013 fueron 238) en el marco de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento y 27 procesos bajo los lineamientos de adquisición del Banco Interamericano de Desarrollo BID para los Programas de Reforzamiento del Sistema Nacional de Distribución (BID-RSND) y FERUM BID II, de acuerdo al siguiente detalle:

TIPO DE CONTRATACIÓN	Número Total	Valor Total (USD)
Subasta Inversa Electrónica	115	13.747.732,68
Contratación Directa	26	360.045,90
Menor Cuantía	27	1.447.093,57
Producción Nacional	3	0,00
Régimen Especial	7	236.379,48
Cotización	8	2.593.941,79
Otras (bajo los lineamientos del Banco Interamericano de Desarrollo BID, para los Programas de Reforzamiento del Sistema Nacional de Distribución BID-RSND y BID-FERUMII)*	27	14.510.696,95

\*De acuerdo a los lineamientos del Banco Interamericano de Desarrollo BID estos procesos no fueron publicados a través del Sistema Oficial de Contratación Pública, estos se encuentran publicados en la página web de la empresa <http://www.eeasa.com.ec/>.

## 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 Remodelación de Redes Mejoramientos Mayores y Menores, Rectificación de Acometidas, reparaciones y alumbrado público.

En lo referente a alumbrado público se instalaron 8.589 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 la incorporación de nuevos operadores y reforzando la atención en Centro Integrado de Atención de Clientes CIAC, 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 8.341 clientes nuevos, para lo cual EEASA contó con la infraestructura eléctrica con esta finalidad, es así que a diciembre 2014 el número total de clientes en el área de concesión es de 247.007.

El en mes de septiembre de 2014 se inicia con los nuevos clientes la facturación electrónica, mientras que a partir de diciembre del 2014 se masifica lo indicado para todos los clientes de EEASA.

#### 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 83,8%	Encuesta de la Comisión de Integración Energética Regional CIER, el más alto de País.
Ejecución de Planes de Inversión	Cumplido > 90%	Liquidación de proyectos
Convenios (Electrificación y/o Alumbrado Público)	Cumplido 100%	Liquidación de proyectos
Plan Renova IV y V Asignación	Cumplido 100%	Sistema (CEGE)
Plan de intervención E.E. Ambato en el sistema eléctrico de la Provincia de Bolívar	Avance 100%	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 calidad de servicio de energía eléctrica	FMIK - TTIK	5,88 – 3,24	10 - 8
Incrementar la Eficiencia de la empresa de distribución	% DE PERDIDAS DE ENERGIA	7,20%	6,50%
Incrementar la eficiencia operacional	INDICE DE SATISFACCION DEL SERVICIO ELÉCTRICO	83,7%	83;8%
Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica	ENERGÍA ELECTRICA NO CONSUMIDA POR EFICIENCIA ENERGÉTICA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	200.674	200.000
Incrementar la cobertura del servicio eléctrico del país	COBERTURA DE SERVICIO ELÉCTRICO	98%	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	>90%	100%



#### 4.4. Resumen de cumplimiento de ejecución programática

META POA		RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
Voltaje a nivel de usuario	0,95Vn≈ Vn ≈1,05Vn	0,95Vn≈ Vn ≈1,05Vn	100%
Porcentaje de Errores en la Facturación (PEF)	0,5	0,25	100%
Porcentaje de pérdidas de energía	6,5	7,2	90%
Recaudación/Facturación	99,2	98,32	98%
Valor Cartera - Índice: Cartera/ Facturación	0,370 millones	0,875 millones	80%
	0,13	0,16	
Revisión de mejoras realizadas al Sistema de Gestión de Calidad	1	1	100%
Índice nivel de satisfacción del cliente	84	83,8	100%
Días al año para atención al cliente	365	365	100%
Frecuencia media de interrupción. (FMIK)	10	5,88	>100%
Tiempo medio de interrupción. (TTIK)	8	3,24	>100%
Número de clientes - Número Clientes/trabajador	249,877	247,007	100%
	755	751	
Nº de medidores electrónicos a instalarse (Nuevos)	8.341	8.341	100%
Nº de luminarias de sodio instaladas	5.000	8.589	>100%
Ejecución de inversiones.	> 90	> 90	100%
Mantenimientos realizados vs mantenimientos programados	100	100	100%
Porcentaje de Digitalización de Redes Eléctricas	98	99	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.

Se cuenta en la página web con una pestaña donde se desglosa los diferentes aspectos relacionados con la ley de transparencia.



Además se atienden varias solicitudes con pedidos de información que realiza cualquier persona de forma directa a nuestros colaboradores.

## **5.- PRONUNCIAMIENTO DE ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA**

Durante el año 2014, la Contraloría General del Estado no emitió recomendaciones a informes finales realizados.

No existen solicitudes ni conflictos por requerimiento de información realizada a EEASA, por lo cual los formatos de la defensoría del pueblo no se completan.

Contraloría en Examen especial realizado para el periodo 01/01/2011 a 31/12/2012 y aprobado el 30 de abril del 2013 recomienda: Se incorporen los procesos de Alumbrado Público dentro del Sistema de Gestión de Calidad para mejor atención a los ciudadanos en el Servicio General de Alumbrado Público SAPG. En base a lo anterior se incorporan dentro de la Documentación del SGC de EEASA tres procedimientos: 1) Convenios de Alumbrado Público, 2) Atención a Clientes de Alumbrado Público; y, 3) Mantenimiento de Alumbrado Público.

## **6.- RENDICION DE CUENTAS**

El 13 de Marzo de 2015 se realizó en el Auditorio de EEASA la presentación de Rendición de cuentas 2014 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, observaciones y sugerencias planteadas al igual que las respuestas realizadas por el representante legal de EEASA, a cada una de las inquietudes.

### **6.1.- Preguntas**

1) Ingeniero Rafael Sevilla, Expresidente del Directorio de EEASA

**¿Cómo se transferirá las acciones de los socios minoritarios al gobierno?**

**Respuesta:** La nueva Ley de Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica promulgada en el registro oficial el 16 de enero de 2015, establece con claridad en sus Disposiciones Generales, que en un plazo de 360 días el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable y los servicios comunitarios acordaran la manera en que se llevará a cabo todas las acciones que sean necesarias, a efectos de que las mismas se estructuren como empresas Públicas.

2) Señor Sergio Reyes, asistente al acto

**¿La baja en del FMIK y el TTIK también se debe a la intervención del grupo de electricistas que laboran en líneas energizadas?**

**Respuesta:** Es absolutamente cierto que la reducción de los índices FMIK y TTIK se debe a la intervención de un grupo de electricistas que laboran en líneas energizadas.

---



3) Asistente al acto

**¿Cuándo se definirá la transferencia de la CNEL Bolívar a la EEASA?**

**Respuesta:** El sistema eléctrico de Bolívar no se adherirá al área de concesión de EEASA, la nueva Ley de Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica en este sentido habla de la integración de todos los sistemas de distribución.

4) Señor Roberto Viera, asistente al acto

**¿Está previsto comercializar algún tipo de calentador de agua además de las duchas eléctricas que reemplace al calefón de gas?**

**Respuesta:** el Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y el Calentamiento de Agua con Electricidad (PEC), incluye también el incentivo tarifario para el uso de calefones eléctricos.

5) Señor Milton Molina Granja, asistente al acto

**Frente a tan buenos resultados, como siempre la EEASA ha presentado, ¿Cuáles son los incentivos que el MEER concede o concederá a sus colaboradores, en concordancia con la LOEP?**

**Respuesta:** La EEASA se encuentra al día en el pago de la remuneración salarial de sus trabajadores hasta el 31 de diciembre de 2014.

## 6.2.- Sugerencias

6) Señorita María Fernanda Morales, EP servicio ecuatoriano de capacitación Profesional, asistente al acto

**Mucho agradeceré se considere la siguiente sugerencia:**

**Con referencia a la facturación electrónica se independice en la recaudación de servicio, el tema referente a tasa de basura, además que el hecho de ser públicos se debería tener algún tipo de consideraciones en tiempos de pago. Para evitar multas y recargos.**

**Respuesta:** Esta sugerencia ya está consagrada en la nueva Ley de Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, el Artículo 60 indica que la factura correspondiente al consumo público de energía eléctrica incluirá únicamente los rubros correspondientes a los servicios que presta la Empresa eléctrica, y en la Disposición Transitoria Séptima indica que las empresas eléctricas de distribución y comercialización continuaran recaudando únicamente las tasas por servicio de recolección de basura por un plazo máximo de 360 días a partir del 16 de enero de 2015. A partir de la cual los gobiernos autónomos deberán acogerse a la Tercera Disposición General.

## 6.3.- APORTES CIUDADANOS EN EL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se considere campañas de información acerca del programa de Cocción Eficiente y el Calentamiento de Agua con Electricidad y acerca del accionar de la Empresa.

**Respuesta:**

La EEASA a través del área de comunicación institucional se encuentra elaborando planes de acercamiento a la comunidad, para que los clientes se enteren de primera mano el accionar de la Empresa y el Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y el Calentamiento de Agua con Electricidad (PEC).



## 7.- PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS EN EL AÑO 2014

- a) Empresa clase A en el sector eléctrico;
- b) Índice de satisfacción al cliente de 83,8% (encuesta Comisión de Integración Energética Regional CIER, el más alto del país);
- c) Calidad de Servicio Eléctrico: FMIK: 5,88 veces; TTIK: 3,24 horas; PEF: 0,23 %.
- d) Recertificación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008,
- e) Cumplimiento ejecución presupuestaria superior al 90%;
- f) Índice clientes/trabajador de 751, el más alto en el sector de la Distribución de Energía Eléctrica; y,
- g) Nivel en la eficiencia de recaudación mayor al 98%.

## 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 un valor de 5,5 en la Frecuencia Media de Interrupción, FMIK, y, 3 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; una vez se asignen los recursos correspondientes;
- d) Fomentar una cultura ambiental, cumpliendo así el 100% de lo planteado en el Plan de Manejo Ambiental;
- e) Reducir el nivel de pérdidas de energía en un nivel inferior al 7,00%;
- 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, se puede 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 regional;
  - b) Los recursos obtenidos han permitido cubrir los gastos de operación del sistema. Los ingresos vía tarifa, también han permitido disponer de recursos propios para emprender programas de obra relacionados con la reposición de las instalaciones en servicio a través de lo denominado Costos de Calidad, 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 costos de Calidad, lo que a su vez se fundamenta en los principios constitucionales y legales vigentes que privilegian la rentabilidad social a la económica en las empresas, que prestan servicios estratégicos como la EEASA;
  - d) De conformidad con los resultados contables del 2014, se concluye que la situación económica financiera de la EEASA, permanece en buenas condiciones. Se destaca que el activo total ha crecido en un 9,3%, como resultado de la incorporación de nuevas obras financiadas con fondos del PMD, RSND-BID y FERUM BID;
  - e) 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;
  - f) En el ejercicio se han cumplido los objetivos propuestos: se incrementó el índice de clientes por trabajador, llegando a 737, el más alto del País; las pérdidas totales de energía se han estabilizado en el 7,20%; el índice de recaudación, es lo suficientemente alto para que la cartera, si bien en términos absolutos ha tenido un leve decremento se debe a la implementación de la facturación electrónica.
  - g) 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;
  - h) Mención especial merece el sistema de subtransmisión, constituido por líneas y subestaciones, que tiene suficientes reservas y se encuentra en buenas condiciones operativas, se inicia con la repotenciación de dos subestaciones Samnaga y Loreto y la construcción de tres nuevas subestaciones Totoras, Puyo 2 y Tena Norte;
  - i) 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, tanto para los servidores de carrea como para los trabajadores amparados en el contrato colectivo vigente, esto es base fundamental para generar un clima propicio para el desarrollo de las actividades de la Empresa; y,
  - j) 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, es así que en el año 2014 la EEASA pasa con éxito las Auditorías de Recertificación lo cual se logró** 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 Presupuesto del Estado, 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 plantea 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 entes correspondientes, 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 del MEER para que la EEASA pueda cumplir eficiente y eficazmente con el encargo del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable de administrar la CNEL 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.

La actual Administración, tiene como nortes: engrandecer la Institución para, entre otros aspectos, brindar resultados positivos a sus accionistas; atender en las mejores condiciones técnicas posibles a sus casi ya 250.000 clientes en la región central del País; y, generar un ambiente laboral adecuado.

Atentamente,

Ing. Jaime Astudillo R.  
**PRESIDENTE EJECUTIVO EEASA**