



EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE

Trabajando con energía ...!

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

AÑO 2017

1. INTRODUCCIÓN

Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte, EEASA, cumpliendo con lo que determina el artículo 96 de la Constitución de la República y el artículo 95 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, presenta el Informe de Rendición de Cuentas del año 2017.

Este Informe, resume los resultados alcanzados a través de la ejecución de los diferentes programas y proyectos ejecutados en el año 2017, a fin de cumplir con los objetivos del Plan Estratégico Institucional 2017-2021, los mismos que se detallan a continuación:

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

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 Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 "Toda una Vida". A continuación se presentan los principales logros institucionales, articulados a cada objetivo estratégico.

2. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

2.1. Área de concesión

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 un estimado de 807.096 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.

2.2. **Clientes servidos a diciembre 2017:** 265.136 clientes.

2.3. **Población estimada diciembre 2017:** 807.096 habitantes.

2.4. Infraestructura



DESCRIPCIÓN	2016	2017
Subestaciones (número)	18	19
Potencia instalada en subestaciones (MVA)	268	274
Longitud de líneas de subtransmisión 69 kV (km)	143	147
Longitud de líneas de medio voltaje (km)	4.998	5.062
Longitud de Líneas de bajo voltaje (km)	6.667	6.887
Transformadores de distribución (número)	13.642	14.171
Potencia instalada en transformadores de distribución (MVA)	352	375
Luminarias (número)	91.182	98.659
Potencia instalada en luminarias (kW)	14.354	15.554
Central Península (MW)	3	3
Central Lligua (MW)	1,5	1,5

2.5. Indicadores básicos ejercicio económico

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

3. OFERTA DE GENERACIÓN

La central hidráulica Península está compuesta de 4 grupos de generación con una potencia efectiva de 3 MW, los Grupos N° 1, 2, 3 y 4 están disponibles para generar, la energía generada en el año 2017 fue de 13.075,17 MWh.

4. INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DE LA DEMANDA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

El cumplimiento de este objetivo estratégico permite racionalizar el uso de la energía a través de la implementación de los siguientes planes, programas y proyectos:

4.1. Instalar luminarias eficientes y reemplazar las no eficientes

En lo referente a alumbrado público a partir del mes enero a diciembre de 2017 se instalaron 7.480 luminarias de sodio, se reemplazaron 4.630 luminarias averiadas y que cumplieron su vida útil, además se dotó de este servicio a nuevos sectores, incrementando el nivel lumínico, la seguridad vial y ciudadana, con una inversión asignada de US\$ 1.302.459,00 en expansión y US\$ 808.143,00 en reemplazo de luminarias.



5. INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN

El cumplimiento del objetivo estratégico permite mejorar la eficiencia de la Empresa a través de la implementación de los siguientes planes, programas y proyectos:

5.1. Reducir las pérdidas de energía en el sistema

Se cumple la meta planteada del 5,80% para el año 2017, alcanzando el 5,58% en el indicador de pérdidas de energía, a través de la instalación de redes de bajo voltaje y acometidas aisladas en todos los programas de electrificación, el control de pérdidas de energía en clientes de mayor consumo y la aplicación de telemetría a los clientes especiales.

AÑO	ENERGÍA DISPONIBLE (GWh)	ENERGÍA FACTURADA (GWh)	TOTAL PÉRDIDAS (GWh)	PÉRDIDAS %
2013	567.61	532.43	35.185	6,20
2014	599.14	556.02	43.12	7,20
2015	630.20	589.41	40.79	6,47
2016	644.23	606.94	37.37	5,80
2017	668.50	630.57	37.93	5,58

5.2. Eficiencia en la recaudación neta mensual

En el año 2017, se alcanza el 99,34 % en la recaudación de valores por energía facturada.

AÑO	FACTURACIÓN (US\$)	RECAUDACIÓN (US\$)	RECAUDACIÓN %
2014	49.880.642	49.043,664	98,32
2015	54.836.378	53.587.575	98,09
2016	57.486.649	56.756.717	98,73
2017	59.271.002	58.881.770	99,34

5.3. Reducir la cartera total

Se considera como cartera toda aquella factura que no ha sido cancelada dentro del plazo de 10 días, para el año 2017 se obtuvo el 0,26 de relación entre la cartera y la facturación mensual.

MES	TUNGURAHUA (miles US\$)	PASTAZA (miles US\$)	MORONA SANTIAGO (miles US\$)	NAPO (miles US\$)	TOTAL CARTERA (miles US\$)	FACTURACIÓN (miles US\$)	CARTERA / FACTURACIÓN
dic-2016	827,48	370,39	80,79	361,85	1.640,51	6.253,03	0,26
dic-2017	852,57	340,59	84,46	419,37	1.696,98	6 529,52	0,26

5.4. Mantener y consolidar el sistema de gestión de calidad ISO: 9001:2008

En el año 2017 se mantiene el ciclo de certificación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para el período 2013-2017, como parte del contrato con SGS del Ecuador S.A. Las actividades ejecutadas en el 2017 fueron: Auditoría Inicial, Auditorías de Seguimiento, Ampliación del Alcance del SGC - EEASA para Zona la Oriental Napo y se inicia en noviembre el cambio de versión de la Norma ISO



9001:2008 a la versión 2015, dentro del período estipulado para la transición, lo cual ratifica a la EEASA como una Distribuidora que permanentemente está trabajando bajo el enfoque del mejoramiento continuo y buscando siempre superar las expectativas de sus clientes.

5.5. Utilizar el talento humano de manera eficiente

El año 2017 la relación cliente / trabajador de la empresa alcanza un valor de 761; el más alto en el sector de la distribución de energía eléctrica en el país, mostrando así el aprovechamiento de su personal.

AÑO	TOTAL CLIENTES	NÚMERO TRABAJADORES	RELACIÓN CLIENTE/TRAB
2013	238.666	306	780
2014	247.007	329	751
2015	253.663	365	695
2016	259.804	345	753
2017	265.136	348	762

5.6. Nivel de satisfacción del cliente

El índice de satisfacción del cliente alcanza el 75,90%, como resultado de la encuesta 2017 para la Comisión de Integración Energética Regional CIER realizada por la EEASA.

6. INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En el año 2017 se mejoró la infraestructura, capacidad operativa y procesos de gestión de la empresa mediante el ingreso en operación la nueva subestación Batán de 15/18,75 MVA de 69/13,8 kV y línea de subtransmisión asociada, que forma parte del Plan de Reforzamiento del Sistema Nacional de Distribución, financiado con el programa BID II y la adquisición de 4 carros canasta y un carro grúa para trabajos operativos en las agencias de Tungurahua, Pastaza y Napo financiado con la AFD, los que permitirán incrementar la calidad de servicio de energía.

6.1. Mejorar los índices de calidad del servicio eléctrico de distribución

Calidad del Producto.- El voltaje a nivel de usuario se mantuvo dentro de los límites establecidos en la Regulación ARCONEL 004/01.

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

6.2. Fortalecer la continuidad y confiabilidad del servicio eléctrico, mediante la interconexión y ampliación de instalaciones

Calidad del servicio Técnico.- comprende los indicadores de Frecuencia media de interrupciones de servicio FMIK y Tiempo de duración de las interrupciones de servicio TTIK a nivel de Cabecera de Alimentador Primario de Distribución. En 2017, la meta establecida por el MEER para los indicadores de calidad fue: FMIK 2,95



veces y TTIK 1,57 horas, en relación al FMIK se reduce en relación a año 2016 y el TTIK supera la meta establecida como se indica a continuación:

AÑO	FMIK (# DE VECES)	TTIK (HORAS)
2013	12,72	11,50
2014	5,88	3,24
2015	4,22	2,81
2016	3,35	1,58
2017	3,09	1,37

6.3. Reducir errores en la facturación

Para el año 2017 se cumple y supera la meta establecida para el Porcentaje de errores en la facturación.

MES	% de errores en la facturación	Meta GPR año móvil (%)	Cumplimiento (%)
dic-16	0,23	1,00	435%
dic-17	0,14	1,00	714%

7. INCREMENTAR LA COBERTURA DEL SERVICIO ELÉCTRICO EN EL PAÍS

El cumplimiento del objetivo estratégico permite atender y mantener el crecimiento anual progresivo de la demanda, en base a los siguientes planes y programas:

7.1. Atender y manejar el incremento de la demanda

Porcentaje de crecimiento de la energía anual disponible respecto al año 2016 es del 3,78%, para lo cual EEASA ha desplegado la infraestructura eléctrica con esta finalidad.

El número de medidores a 220V instalados para el programa de cocción eficiente a diciembre de 2017 es de alrededor de 183.245 que representa el 80,52% de los clientes residenciales.

7.2. Incrementar el número de clientes.

En el año 2017 se incorporaron al sistema eléctrico 5.332 clientes nuevos, para lo cual EEASA instaló la infraestructura eléctrica con esta finalidad alcanzando a diciembre 2017 el número total de 265.136 clientes en el área concesión mantiene una cobertura del 98,40%.

AÑO	TOTAL CLIENTES
2013	238.666
2014	247.007
2015	253.663
2016	259.804
2017	265.136

PROVINCIA	COBERTURA
TUNGURAHUA	99,56%
PASTAZA	94,00%
MORONA SANTIAGO	93,32%
NAPO	95,00%
TOTAL	98,40%



7.3. Ejecutar los programas FERUM

Dentro del ámbito de regulación y control de la ARCONEL, en el año 2017 se liquidó el Programa de Electrificación Rural y Urbano Marginal; FERUM-BID III con y sin extensión de red, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), incrementado la cobertura de las provincias de Tungurahua Morona Santiago y Napo. El número de beneficiarios con extensión red fueron 250 viviendas (228 nuevas y 22 con mejoras), con un monto de inversión de US\$ 1.083.125,05, y el número de beneficiarios sin extensión de red (paneles fotovoltaicos) fueron 222 viviendas (107 viviendas y 15 servicios comunitarios), con un monto de inversión de US\$ 639.351,15

Se ejecutó el proceso para la instalación de sistemas fotovoltaicos correspondiente al Programa de Electrificación Rural y Urbano Marginal (FERUM-BID II Zona Rural Aislada) financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para incrementar de la cobertura en la provincia de Pastaza, con un monto de inversión asignado de US\$ 1.793.354,54.

8. INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERACIONAL

El cumplimiento del objetivo estratégico permite mejorar los procesos internos y de atención al cliente, en base a los siguientes planes y programas:

8.1. Automatizar el sistema de distribución eléctrica

La calidad del servicio comercial es un factor importante, para lo cual se trabajó fortaleciendo el centro de atención de llamadas y 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 tengan un solo punto de contacto.

Se tiene el Sistema de Información de Distribución, ArcGIS, con la información de redes y clientes, actualizado en un 99%. El sistema SCADA y OMS/DMS, para monitoreo y control de las subestaciones de distribución, con un porcentaje de actualizaciones del 99,50%.

9. INCREMENTAR EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

El cumplimiento del objetivo estratégico permite adoptar una cultura de excelencia, valores e innovación, en base a los siguientes planes y programas:

9.1. Cumplir con el plan de capacitación del personal

En cuanto al fortalecimiento del desarrollo del Talento Humano, en 2017 se ejecutaron 119 eventos de capacitación entre charlas, demostraciones prácticas y talleres en temas prioritarios definidos por la Empresa, a fin de apoyar el cumplimiento de objetivos estratégicos, cierre de brechas de formación, exigencias de organismos de control y para mantener el Sistema de Gestión de Calidad. La inversión total es de US\$ 32.107,99



El total de horas de capacitación en el 2017 fue de 12.482 horas, lo que representa un promedio de horas por trabajador de 35,87 horas/hombre en distintas áreas, privilegiando la capacitación técnica y en seguridad y salud ocupacional. Aplicando las evaluaciones respectivas en cada evento, se obtuvo un promedio del 92,66% de aceptación. Los eventos ejecutados por áreas funcionales, fueron: Administrativa 33, Generación 1, Subtransmisión 3, Distribución 27, Comercialización 6, Acometidas y medidores 3, Alumbrado Público 3, Ambiental 5, Conferencias 9, Congresos-Seminarios 3; y, Seguridad y Salud Ocupacional 26.

9.2. Gestión del Talento Humano

Durante el 2017, la EEASA, mediante sendas convocatorias publicadas en los medios de prensa escrita locales y en la página web institucional, llevó adelante procesos para selección de personal mediante concursos de méritos y oposición para cubrir las 14 vacantes de cargos existentes, de acuerdo con el siguiente detalle:

Fueron convocados 160 profesionales a 3 concursos internos y 3 concursos externos, como resultado de los procesos de selección, fueron designados 9 profesionales que ingresaron a la EEASA mediante nombramientos provisionales y 5 profesionales fueron ascendidos.

9.3. Integración de los sistemas de los diferentes departamentos

La integración de los sistemas de los diferentes departamentos bajo las bases de datos Oracle y herramientas normalizadas Java y Power Builder alcanza un avance del 80% en el año 2017.

10. INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DEL PRESUPUESTO

10.1. Monitorear el avance de las inversiones presupuestadas

Los parámetros considerados para monitoreo del avance del presupuesto son:

- Valores por Compra de Energía.
- Energía propia Generada.
- Facturación Anual por Venta de Energía.
- Número de Trabajadores.
- Número de Clientes.
- Mano de Obra.
- Adquisición de Materiales y Contratación de Servicios en general.

10.2. Liquidación de Presupuestos

EEASA por generación propia de energía presenta en cuentas por cobrar el valor de US\$ 325.011,22 y por compra de energía en cuentas por pagar el valor de US\$ 6.604.111,48 a los Agentes del Mercado Eléctrico.

El presupuesto total aprobado asciende a un valor de US\$ 98.394.696 (incluye operación y mantenimiento US\$ 57.642.237 e inversión US\$ 40.752.459), alcanzando la ejecución de un aproximada de US\$ 84.724.696 que corresponde al 86%. En gasto corriente se ejecutó un valor de US\$ 54.084.657 y en inversión US\$ 30.640.039



El superávit para el año 2017 es de: US\$ 13.435.301; la ejecución de Inversiones en el año 2017 alcanza el 75%.

PROGRAMA INVERSIÓN 2017	PROFORMA 2017 PRESUPUESTARIA (US\$)	ECONÓMICO EJECUTADO 2017 (US\$)	PORCENTAJE EJECUCIÓN (%)
I. GENERACIÓN	210 896	135.440	64%
II. SUBTRANSMISIÓN	3 647 897	3.895.043	107%
III. DISTRIBUCIÓN	18 797 690	13.473.415	72%
IV. ALUMBRADO PÚBLICO	4 167 911	6.352.756	152%
V. ACOMETIDAS Y MEDIDORES	7 204 255	3.055.686	42%
VI. INVERSIONES GENERALES	6 723 810	3.727.698	55%
TOTAL	40 752 459	30.640.039	75%

Los Planes y proyectos que se plantearon estuvieron dentro del ámbito de regulación y control de la ARCONEL, fueron los siguientes:

- Plan de Mejoramiento de los Sistemas de Distribución de Energía Eléctrica PMD RSND BID I, PMD RSND BID II y PMD RSND BID III financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con un monto en inversión de US\$ 14.572.461,30; US\$ 2.871.946,05 y US\$ 110.000,00, respectivamente;
- Plan de Mejoramiento de los Sistemas de Distribución de Energía Eléctrica PMD RSND CAF, financiado por el Banco de Desarrollo de América Latina, CAF, con un monto en inversión de US\$ 10.894.497,84 (US\$1.880.000,00 corresponde a la adquisición de medidores en proceso corporativo);
- Plan de Mejoramiento de los Sistemas de Distribución de Energía Eléctrica PMD RSND AFD, financiado por la Agencia Francesa de Desarrollo AFD, con un monto en inversión de US\$ 6.073.554,92;
- Programa de Electrificación Rural y Urbano Marginal FERUM-BID II con extensión de red, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID, con un monto de inversión de US\$ 881.852,75, se encuentra en estado completado;
- Programa de Electrificación Rural y Urbano Marginal FERUM-BID II sin extensión de red, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID, con un monto de inversión de US\$ 1.793.354,54;
- Programa de Electrificación Rural y Urbano Marginal FERUM-BID III con extensión de red, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID, con un monto de inversión de US\$ 907.602,64; y,
- Programa de Electrificación Rural y Urbano Marginal FERUM-BID III sin extensión de red, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID, con un monto de inversión de US\$ 627.444,96.

De los programas indicados a continuación se resumen lo principales proyectos:



Subtransmisión:

- Construcción de la línea de Subtransmisión 69 kV: asociada a la nueva subestación Batán
- Construcción de la nueva subestación: Batán

Distribución:

- Repotenciación de circuitos primarios, secundarios y transformadores
- Construcción de la red subterránea centro de la ciudad de Baños
- Atención a clientes con mejoramientos mayores y menores

Acometidas y Medidores:

- Atención a 5.332 clientes con instalaciones nuevas y 13.105 rectificaciones de acometidas y medidores.

Alumbrado Público:

- Cambio de 4.630 luminarias e instalación de 7.480 luminarias en diferentes sitios del área de concesión de la EEASA, mediante la ejecución de los proyectos de uso de luminarias eficientes y ampliaciones de cobertura en los cantones de: Pastaza, Mera, Santa Clara, Napo, Archidona, Arosemena Tola, Ambato, Pelileo, Mocha, Baños, Quero y Palora, Huamboya y Pablo Sexto.

Inversiones generales

- Se realizan las inversiones necesarias para mantener operativas todas las dependencias de la Empresa; se encuentra en ejecución la remodelación del primero y segundo pisos del edificio institucional bloque "A"; y, se contrató la construcción de la agencia Quero.
- Adquisición cuatro carros canasta y un carro grúa que servirán a trabajos operativos en las agencias de Tungurahua, Pastaza y Napo.

En el Portal de Compras Públicas, durante el año 2017, en materia de adquisiciones, se han realizado 203 procesos en el marco de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento y 8 procesos bajo los lineamientos de adquisición del Banco Interamericano de Desarrollo BID III y Agencia Francesa de Desarrollo AFD, de acuerdo al siguiente detalle:

TIPO DE CONTRATACIÓN	NÚMERO TOTAL	VALOR TOTAL (US\$)
Subasta Inversa Electrónica	71	5.676.518,95
Licitación	1	962.327,65
Menor Cuantía	62	5.176.314,70
Régimen Especial	16	1.032.617,95
Cotización	16	3.273.676,66
Contratación Directa	29	344.702,68
*Otros: Plan de Reforzamiento del Sistema Nacional de Distribución RSND y Programa FERUM, financiado por el BID y la AFD	8	3.101.153,50

*De acuerdo a los lineamientos 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/>.



11. REDUCIR LOS IMPACTOS SOCIOAMBIENTALES DEL SISTEMA ELÉCTRICO y CONSOLIDAR EL ACERCAMIENTO CON LA COMUNIDAD

11.1. Cumplir plan de manejo ambiental, PMA

En el año 2017 EEASA cumplió con el 100% de lo previsto en el Plan de Manejo Ambiental, PMA, con una inversión de US\$ 248.360,00 se ejecutaron los nueve planes y programas que contiene el PMA, de la siguiente manera: 1) Plan de prevención y mitigación de impactos; 2) Plan de manejo de desechos; 3) Plan de capacitación, comunicación y educación ambiental; 4) Plan de relaciones comunitarias; 5) Plan de contingencias; 6) Plan de seguridad y salud ocupacional; 7) Plan de monitoreo y seguimiento; 8) Plan de rehabilitación; y, 9) Plan de cierre, abandono y entrega del área.

El cumplimiento del PMA ha permitido: Prevenir, mitigar o eliminar los impactos socioambientales, durante la ejecución, operación y mantenimiento de los proyectos eléctricos; en la gestión ambiental se encuentra involucrado todo el personal de la empresa, además se trabajó con estudiantes de escuelas y colegios implementando una cultura de ahorro de energía y de cuidado ambiental, además se ejecutaron dos programas de reforestación en compensación ambiental, con la siembra de 3.000 árboles nativos en los sectores: sendero ecológico del parque El Sueño y Juive Grande en Baños, que ha permitido crecer institucionalmente; la EEASA cuenta con el Registro Actualizado de Generador de Residuos Peligrosos otorgado por el Ministerio del Ambiente del Ecuador MAE; además se actualizaron los permisos para el ingreso al relleno sanitario (GIDSA) Gestión Integral de Desechos Sólidos Ambato, en el cual se entregaron alrededor de 6.000 kg de desechos comunes, 950 kg de papel usado y cartón, a la fundación Cuesta Holguín, institución regularizada por el MAE, para la ejecución de los diferentes proyectos se obtuvieron las regularizaciones ambientales correspondientes según el Sistema Único de Información Ambiental SUIA, las diferentes aéreas de la EEASA, cumplen los instructivos internos realizados en años anteriores, Manual de Buenas Prácticas Ambientales y la actualización del Instructivo para el Manejo de Desechos Especiales y Peligrosos, fomentando una cultura ambiental e institucional.

12. RENDICIÓN DE CUENTAS

El día miércoles 28 de febrero de 2018 en el salón de actos del complejo Loreto de la EEASA, con la asistencia de 212 personas, se realizó la presentación de la Rendición de Cuentas 2017 por parte de su representante legal Ing. Jaime Astudillo Ramírez, como parte de las políticas de retroalimentación de la ciudadanía a la EEASA.

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

11.1.- Preguntas

1) Sr. Misael Ortiz, asistente al acto, favor indicar: **¿A qué departamento debo acercar para tramitar el alumbrado público y que requisitos necesito?**



Los requerimientos de alumbrado público en la provincia de Tungurahua se los está atendiendo en la sección reparaciones del departamento de Distribución y en la Presidencia Ejecutiva de la EEASA, para las provincias de Pastaza, Morona Santiago y Napo en las respectivas sucursales mayores adjuntando la ubicación y el número de clientes a ser beneficiados.

2) Asistente al acto, se podría ampliar sobre: **¿Qué implica el año del alumbrado público?**

El año del alumbrado público se refiere a los planes y programas que implementará la EEASA poniendo énfasis en el mejoramiento e incremento de la cobertura del servicio de alumbrado público general.

3) Asistente al acto, favor indicar: **¿Qué proyectos han planificado para incrementar la red subterránea en la EEASA?**

En lo que se refiere al programa de redes subterráneas se tiene planificado ejecutar los siguientes proyectos de: Mejoramiento mayor alimentadores Ficoa – Quisapincha, Red subterránea Ficoa - Atocha segunda etapa, Mejoramiento redes de media y baja tensión sector La Merced etapa VI, Red subterránea Quero, Ampliación red subterránea en Baños, Soterramiento vía Baños - tramo Salasaca, Red subterránea en el centro de Puyo; y, Soterramiento barrios del sur de Tena.

4) Sr. Milton Molina, asistente al acto, favor indicar: **¿Si el incremento de cocinas de inducción, significa mayor valor en subsidio eléctrico y menor superávit para la EEASA?, si es así, ¿cuál es la ventaja del PEC para EEASA, el sector eléctrico y el país?**

En efecto, el incremento de las cocinas de inducción significa mayor subsidio y por ende un menor ingreso para la EEASA, al contrario la ventaja es significativa con el ambiente al emplear un sistema de cocción eficiente que sustituye al gas licuado de petróleo, GLP, en el sector residencial generando así un ahorro y beneficio al país.

5) Sr. William Velasteguí, asistente al acto, favor indicar: **¿Por qué la demora en atención a los clientes que compraron las cocinas de inducción en repotenciación de redes y transformadores si contamos con recursos económicos, gracias?**

Al respecto debo indicar, que el programa de reforzamiento de redes de distribución, acometidas y medidores continúa dentro de los programas anuales de mejoramientos menores de redes de distribución y rectificación de acometidas y medidores, para dar la atención oportuna a nuestros clientes que disponen de la cocina de inducción.

11.3.- APORTES CIUDADANOS EN EL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

a) Se considere campañas de información 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, sobre los servicios que ofrece y temas relacionados al manejo adecuado y ahorro de energía.

b) Se considere ampliar las campañas de información acerca de los programas Ilumina tu barrio, cocción eficiente y el calentamiento de agua con electricidad.



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 en los programas Ilumina tu barrio y eficiencia energética para cocción por inducción y el calentamiento de agua con electricidad (PEC).

12.- PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS EN EL AÑO 2017

- a) Empresa clase A en el sector eléctrico;
- b) Incremento del índice de satisfacción de 74,30% a 75,90% (encuesta Comisión de Integración Energética Regional CIER, el más alto del país);
- c) Se cumple el nivel de pérdidas de energía con el 5,58%
- d) Calidad de Servicio Eléctrico: FMIK: 3.09 veces; TTIK: 1,37 horas; PEF: 0,14 %.
- e) Se mantiene la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008,
- f) Cumplimiento ejecución presupuestaria considerando operación, mantenimiento e inversión, alcanza el 86%;
- g) Índice clientes/trabajador de 762, el más alto en el sector de la Distribución de Energía Eléctrica; y,
- h) Nivel en la eficiencia de recaudación alcanza el 99,34%.
- i) Medidores bifásicos total instalados 183.245 (80,52% clientes residenciales)

13.- RETOS 2017

- a) Mejorar el índice de satisfacción del cliente a un valor superior al 78%;
- b) Mantener el nivel de pérdidas de energía en un nivel inferior al 5,58%;
- c) El 2018, al igual que el 2017 será el año del Alumbrado Público General.
- d) Mejorar la calidad del servicio técnico para alcanzar un valor de 2,95 horas en la Frecuencia Media de Interrupción, FMIK, y, 1,50 en el Tiempo Total de interrupción, TTIK, en el sistema de la EEASA;
- e) Mantener un clima laboral adecuado cumpliendo el marco legal vigente;
- f) Ejecutar el 100% de lo presupuestado tanto como inversiones como para gasto corriente; una vez se asignen los recursos correspondientes;
- g) Fomentar una cultura ambiental, cumpliendo así el 100% de lo planteado en el Plan de Manejo Ambiental;
- h) Migrar y actualizar el Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO:9001:2015; y,
- i) Mantener la categoría tipo A en el sector eléctrico.

14.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. 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;
- 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 los costos de operación, mantenimiento del sistema, costos de Calidad y Expansión, 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 2017, se concluye que la situación económica financiera de la EEASA, permanece en buenas condiciones. Se destaca que el activo total ha crecido en un 0,88%, como resultado de la incorporación de nuevas obras financiadas con fondos del RSND-BID y FERUM BID;
- e) El porcentaje de ejecución del presupuesto de inversiones alcanza el 86%.
- f) En el ejercicio se han cumplido los objetivos propuestos: se incrementó el índice de clientes por trabajador, llegando a 762, el más alto del País; las pérdidas totales de energía se han reducido al 5,58%; el índice de recaudación es 99,34% lo suficientemente alto para que la cartera se mantenga dentro de un rango aceptable.
- g) Las condiciones del servicio eléctrico en toda el área de concesión han mejorado en los últimos años, 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 encuentran en construcción la nueva subestación Batán y línea de subtransmisión asociada y la Subestación Agoyán, todas forman parte del Plan de Reforzamiento del Sistema Nacional de Distribución;
- 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 2017 la EEASA cumple con el mantenimiento de certificación** a través de sostenidos proyectos de mejora;

14.2 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 los planes de inversión encargados, apoyo que se debe traducir en la autorización para la transferencia de recursos económicos, a fin de mejorar las condiciones operativas de EEASA.

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 270.000 clientes en la región central del País; y, generar un ambiente laboral adecuado.

Atentamente,

Ing. Jaime Astudillo R.
PRESIDENTE EJECUTIVO EEASA