



# EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.

*Trabajando con energía ...!*

## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

AÑO 2018

### 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 2018.

Este Informe, resume los resultados alcanzados a través de la ejecución de los diferentes programas y proyectos ejecutados en el año 2018, a fin de cumplir con los objetivos del Plan Estratégico Institucional 2018-2021, los mismos que se detallan a continuación:

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

Cada objetivo estratégico, está alineado con las políticas del Sector Eléctrico y Políticas Intersectoriales, de tal forma que aporten al logro de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2021 "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 km<sup>2</sup> y un estimado de 820.107 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 2018:** 272.045 clientes.

2.3. **Población estimada diciembre 2018:** 820.107 habitantes.



## 2.4. Infraestructura

DESCRIPCIÓN	2017	2018
Subestaciones (número)	19	19
Potencia instalada en subestaciones (MVA)	274	274
Longitud de líneas de subtransmisión 69 kV (km)	147	147
Longitud de líneas de medio voltaje (km)	5.062	5.315
Longitud de Líneas de bajo voltaje (km)	6.887	7.221
Transformadores de distribución (número)	14.171	14.913
Potencia instalada en transformadores de distribución (MVA)	375	400
Luminarias (número)	98.659	107.991
Potencia instalada en luminarias (kW)	15.554	17.134
Central Península (MW)	3	3
Central Lligua (MW)	1,5	1,5

## 2.5. Indicadores básicos ejercicio económico

DESCRIPCIÓN	2017	2018
Número de clientes	265.136	272.045
Energía facturada (GWh)	631,20	658,49
Energía disponible (GWh)	668,50	697,70
Facturación por venta energía (millones de US\$)	58,25	58,44
Recaudación por venta de energía (millones US\$)	57,99	58,31
Eficiencia en la recaudación	99,56%	99,79%
Cartera (millones de US\$)	1,70	1,94
Relación cartera a facturación mensual	0,2599	0,30
Monto por la energía comprada (millones de US\$)	22.35	14.86
Porcentaje total de pérdidas de energía	5,58%	5,62%
Demanda máxima del sistema (MW)	125	127
Número de trabajadores	348	348
Clientes/Trabajador	762	782

## 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 2018 fue de 12.885,91 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 2018 se instalaron 9.332 luminarias de sodio, se reemplazaron 4.061 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\$ 2.384.714,00 en expansión y US\$ 861.548,00 en reemplazo de luminarias.



## 5. INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN

El cumplimiento de este 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 6,00% para el año 2018, alcanzando el 5,62% 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 %
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
<b>2018</b>	<b>697,70</b>	<b>658,49</b>	<b>38,21</b>	<b>5,62</b>

### 5.2. Eficiencia en la recaudación neta mensual

En el año 2018, se alcanza el 99,79 % 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	58.251.960	57.994.445	99,56
<b>2018</b>	<b>58.435.891</b>	<b>58.311.773</b>	<b>99,79</b>

### 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 2018 se obtuvo el 0,30 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
<b>dic-2018</b>	<b>906,32</b>	<b>378,29</b>	<b>110,01</b>	<b>541,20</b>	<b>1.935,83</b>	<b>6.439,17</b>	<b>0,30</b>

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

En el año 2018 se mantiene el ciclo de certificación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para el período 2013-2018, como parte del contrato con SGS del Ecuador S.A. Las actividades ejecutadas en el 2018 fueron: Auditoría Inicial, Auditorías de Seguimiento, Ampliación del alcance del SGC - EEASA para Zona la



Oriental Napo y se inicia en enero 2018 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 empresa de distribución 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 2018 la relación cliente / trabajador de la empresa alcanza un valor de 782; 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
2014	247.007	329	751
2015	253.663	365	695
2016	259.804	345	753
2017	265.136	348	762
<b>2018</b>	<b>272.045</b>	<b>348</b>	<b>782</b>

#### 5.6. Nivel de satisfacción del cliente

El índice de satisfacción del cliente alcanza el 79,40%, como resultado de la encuesta 2018 para la Comisión de Integración Energética Regional CIER realizada por la EEASA.

AÑO	TOTAL CLIENTES
2012	79,60
2013	83,70
2014	83,80
2016	74,30
2017	75,90
<b>2018</b>	<b>79,40</b>

### 6. INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En lo atinente a la calidad del servicio técnico, se establecen como parámetros a ser medidos de acuerdo a los términos de la Regulación ARCONEL 005/18, que reemplazó a la Regulación CONELEC 004/01, que estuvo vigente 17 años.

#### 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 CONELEC 004/01.

	NIVEL DE VOLTAJE	
	LÍMITE	OBSERVACIONES
<b>BARRA SUBESTACION</b>	± 5% Voltaje Nominal	SI SE CUMPLE
<b>TRANSFORMADORES</b>	± 5% Voltaje Nominal	SI SE CUMPLE
<b>CLIENTES</b>	± 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 2018, la meta para los indicadores es: FMIK 2,95 veces y TTIK 1,50 horas, la cual fue cumplida como se indica a continuación:

AÑO	FMIK (# DE VECES)	TTIK (HORAS)
2014	5,88	3,24
2015	4,22	2,81
2016	3,35	1,58
2017	3,09	1,37
2018	2,72	1,29

## 6.3. Reducir errores en la facturación

Para el año 2018 se cumple y supera la meta establecida para el porcentaje de errores en la facturación con el valor del 0.13% de errores en la facturación.

## 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 2017 es del 4,35%, 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 2018 es de alrededor de 194.705 que representa el 83,27% de los clientes residenciales.

### 7.2. Incrementar el número de clientes.

En el año 2018 se incorporaron al sistema eléctrico 6.909 clientes nuevos, para lo cual EEASA instaló la infraestructura eléctrica con esta finalidad alcanzando a diciembre 2018 el número total de 272.045 clientes en el área concesión mantiene una cobertura del 98,49%.

AÑO	TOTAL CLIENTES
2014	247.007
2015	253.663
2016	259.804
2017	265.136
<b>2018</b>	<b>272.045</b>

PROVINCIA	COBERTURA
<b>TUNGURAHUA</b>	99,56%
<b>PASTAZA</b>	94,35%
<b>MORONA SANTIAGO</b>	93,35%
<b>NAPO</b>	95,62%
<b>TOTAL</b>	<b>98,49%</b>



### **7.3. Ejecutar los programas FERUM**

Se finalizó 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 de este 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 99,70%. El sistema SCADA y OMS/DMS, para monitoreo y control de las subestaciones de distribución, con un porcentaje de actualizaciones del 99,70%.

## **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 2018 se ejecutaron 82 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\$ 23.253,00

El total de horas de capacitación en el 2018 fue de 15.497 horas, lo que representa un promedio de horas por trabajador de 44,53 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 91,55% de aceptación. Los eventos ejecutados por áreas funcionales, fueron: administrativa 17, generación 1, subtransmisión 6, distribución 9, comercialización 11, acometidas y medidores 2, alumbrado público 1, ambiental 1, conferencias 7, congresos-seminarios 4; y, seguridad y salud ocupacional 23.

### **9.2. Gestión del Talento Humano**

Durante el 2018, la EEASA, mediante 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 17 vacantes de cargos existentes, de acuerdo con el siguiente detalle:



Fueron convocados 497 profesionales a 5 concursos internos y 7 concursos externos, como resultado de los procesos de selección, fueron designados 12 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 85% en el año 2018.

## 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\$ 116.325,07 y por compra de energía en cuentas por pagar el valor de US\$ 5.479.545,37 a los Agentes del Mercado Eléctrico.

El presupuesto total aprobado asciende a un valor de US\$ 99.092.763 (incluye operación y mantenimiento US\$ 51.351.761 e inversión US\$ 47.741.002), alcanzando la ejecución de un aproximada de US\$ 79.294.813 que corresponde al 80%. En gasto corriente se ejecutó un valor de US\$ 47.617.659 y en inversión US\$ 31.677.658.

El superávit para el año 2018 es de: US\$ 21.813.876,94; la ejecución de Inversiones en el año 2018 alcanza el 66,35%.

PROGRAMA INVERSIÓN 2018	REFORMA 2018 PRESUPUESTARIA (US\$)	ECONÓMICO EJECUTADO 2018 (US\$)	PORCENTAJE EJECUCIÓN (%)
I. GENERACIÓN	170.016	109.607	64,47%
II. SUBTRANSMISIÓN	3.686.865	2.492.808	67,61%
III. DISTRIBUCIÓN	24.667.425	16.684.066	67,64%
IV. ALUMBRADO PÚBLICO	6.448.754	4.562.190	70,75%
V. ACOMETIDAS Y MEDIDORES	4.925.060	2.804.245	56,94%
VI. INVERSIONES GENERALES	7.842.881	5.024.238	64,06%
TOTAL	<b>47.741.002</b>	<b>31.677.154</b>	<b>66,35%</b>



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\$ 2.646.968,96 y US\$ 110.000,00, respectivamente;
- Asignación adicional Plan de Mejoramiento de los Sistemas de Distribución de Energía Eléctrica PMD RSND BID I, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con un monto en inversión de US\$ 1'064.000,00
- 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\$ 1.744.001,55;
- 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:**

- Reemplazo de interruptores en gran volumen de aceite 69 kV en las subestaciones Pelileo, Samanga, Montalvo, Atocha y Baños.
- Se encuentra en construcción la nueva línea de subtransmisión Totoras – Pelileo de 69kV.

**Distribución:**

- Construcción del Alimentador a 13,8 kV El Triunfo – Villano, en la provincia de Pastaza.
- Repotenciación de circuitos primarios, secundarios y transformadores
- Se encuentran en construcción los siguientes proyectos de soterramiento:
  - Ambato parroquia La Merced séptima etapa;
  - Ambato parroquia Atocha-Ficoa primera, segunda y tercera etapa;





- Baños centro segunda etapa;
- Quero centro;
- Pelileo parroquia Salasaka;
- Patate centro
- Tena barrios del sur; y
- Puyo centro
- Atención a clientes con mejoramientos mayores y menores

**Acometidas y medidores:**

- Atención a 6.909 clientes con instalaciones nuevas y 11.460 rectificaciones de acometidas y medidores.

**Alumbrado Público:**

- Cambio de 4.061 luminarias e instalación de 9.332 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.
- Dotación de alumbrado público con luminarias tipo led en la vía intercantonal Pelileo – Baños, y centro de la ciudad de Ambato.

**Inversiones generales**

- Se realizan las inversiones necesarias para mantener operativas todas las dependencias de la Empresa; se ejecutó la remodelación del cuarto y octavo pisos del edificio institucional bloque “A”; y, se finalizó la construcción de la agencia Quero; se encuentran en construcción las agencias de los cantones Pablo Sexto, Arajuno y Chontapunta en las provincias de Morona Santiago, Pastaza y Napo respectivamente, además se ejecuta la construcción de la Sucursal Mayor Puyo y la remodelación de la Sucursal Mayor Tena.
- Adquisición cuatro nuevos carros canasta y de 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 2018, 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 3 procesos bajo los lineamientos de adquisición del Banco Interamericano de Desarrollo BID, de acuerdo al siguiente detalle:

TIPO DE CONTRATACIÓN	NÚMERO TOTAL	VALOR TOTAL (US\$)
Licitación	4	9.351.696,56
Subasta Inversa Electrónica	114	6.737.821,09
Contratación Directa	32	313.779,69
Menor Cuantía	54	2.278.696,65
Régimen Especial	12	292.168,20
Catálogo Electrónico	338	7.780.645,63
Cotización	37	11.671.876,02
*Otros: Plan de Reforzamiento del Sistema Nacional de Distribución RSND y Programa FERUM, financiado por el BID	3	1.310.088,22

\*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 2018 EEASA cumplió con el 96% de lo previsto en el Plan de Manejo Ambiental, PMA, con una inversión de US \$ 369.500,00 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, se trabajó con estudiantes de escuelas y colegios implementando una cultura de ahorro de energía y de cuidado ambiental, además se ejecutaron tres programas de reforestación en compensación ambiental:

Con la siembra de 1.000 árboles nativos y en peligro de extinción (Cholán, Laurel, Aliso) en los sectores: Quebrada Quillalli, Unidad Educativa Mario Cobo Barona, en Tungurahua; y, en el Napo en los predios de la Unidad Educativa San José, se sembraron árboles de (Ahuano y Chunchu), lo cual ha permitido crecer institucionalmente.

La EEASA cuenta con el Registro Actualizado de Generador de Residuos Peligrosos otorgado por la Autoridad Ambiental Nacional; dicho registro permite manejar técnicamente, los desechos especiales que se generan, se actualizaron los permisos para el ingreso al relleno sanitario (GIDSA) Gestión Integral de Desechos Sólidos Ambato, en el cual, se entregaron alrededor de 4.200 kg de desechos comunes. 8.668 kg de papel usado de archivos y cartón, fueron gestionados con la fundación Cuesta Holguín, institución benefactora regularizada ante el MAE; para la ejecución de 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, el Instructivo Manejo de Desechos Especiales y Peligrosos y el Manual de Buenas Prácticas Ambientales, éste último fue actualizado, fomentando una cultura ambiental e institucional.

## **12. RENDICIÓN DE CUENTAS**

El día jueves 21 de febrero de 2019 en el auditorio de la EEASA, con la asistencia de 191 personas, se realizó la presentación de la Rendición de Cuentas 2018 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) Asistente al acto: **¿Qué acciones se realizaron para lograr el premio CIER de responsabilidad social?**

La EEASA comprometida con la seguridad vial y ciudadana en los últimos años ha implementado programas con el propósito de mejorar e incrementar la cobertura del servicio de alumbrado público general, beneficiando a la colectividad con el servicio de alumbrado público en toda su área de concesión.

2) Asistente al acto: Una empresa pública debe ser eficiente no rentable **¿Por qué la EEASA es rentable es decir con utilidades?**

El servicio público debe ser eficiente y rentable; en este sentido la EEASA dispone su plan estratégico la finalidad de ofrecer un servicio eficiente y lograr reinvertir sus utilidades en proyectos de interés social que beneficien a la colectividad.

3) Asistente al acto: La red subterránea en comparación con la red aérea **¿Cuáles son sus ventajas?**

La red subterránea en comparación con la red aérea mejora el ornato de la ciudad, además de mejorar la calidad del servicio eléctrico, es por ello que la EEASA ha emprendido proyectos que permitan lograr mejora la estética del centro de las ciudades en su área de concesión.

2) Asistente al acto, para el año 2019: **¿Dónde podemos solicitar el servicio y cuáles son los requisitos?**

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, se lo puede solicitar adjuntando la ubicación y el número de clientes a ser beneficiados.

5) Asistente al acto, el programa de cocción eficiente: **¿Continuará para el año 2019, con los 80 kWh gratis?**

Al respecto debo indicar, que el programa de cocción eficiente continuará para el año 2019 con el beneficio de 80 kWh como lo ha dispuesto el organismo rector del sector eléctrico.

6) Asistente al acto, felicitaciones sigan adelante con el alumbrado público que va de la mano con la seguridad ciudadana.



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

- a) Se considere ampliar las campañas de información acerca del programa Ilumina tu barrio.

Respuesta:

La EEASA a través del área de comunicación institucional ejecuta mensualmente planes de acercamiento a la comunidad, para que los clientes se enteren de primera mano el accionar de la Empresa en el programa Ilumina tu barrio.

- b) Se considere campañas de información acerca del accionar de la Empresa.

Respuesta: La EEASA a través del área de comunicación institucional ejecuta mensualmente 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.

### 12.- PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS EN EL AÑO 2018

- a) Empresa clase A en el sector eléctrico;
- b) Incremento del índice de satisfacción de 75,90% a 79,40% (encuesta Comisión de Integración Energética Regional CIER, el más alto del país);
- c) Se cumple el nivel de pérdidas de energía con el 5,62%
- d) Calidad de Servicio Eléctrico: FMIK: 2,72 veces; TTIK: 1,29 horas; PEF: 0,13 %.
- 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 80%;
- g) Índice clientes/trabajador de 782, el más alto en el sector de la Distribución de Energía Eléctrica; y,
- h) Nivel en la eficiencia de recaudación energía alcanza el 99,79%.
- i) Medidores bifásicos total instalados 194.705 (83,27% clientes residenciales)

### 13.- RETOS 2017

- a) Mejorar el índice de satisfacción del cliente a un valor superior al 80%;
- b) Mantener el nivel de pérdidas de energía en un nivel inferior al 5,80%;
- c) Mejorar la calidad del servicio técnico para alcanzar un valor de 4,00 horas en la Frecuencia Media de Interrupción, FMIK, y, 3,30 en el Tiempo Total de interrupción, TTIK, en el sistema de la EEASA, considerando la nueva Regulación ARCONEL 005/2018;
- d) Mantener un clima laboral adecuado cumpliendo el marco legal vigente;
- e) Ejecutar el 100% de lo presupuestado tanto como inversiones como para gasto corriente; una vez se asignen los recursos correspondientes;
- f) Fomentar una cultura ambiental, cumpliendo así el 100% de lo planteado en el Plan de Manejo Ambiental;
- g) Migrar y actualizar el Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO: 9001:2015; y,
- h) 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 2018, se concluye que la situación económica financiera de la EEASA, permanece en buenas condiciones. Se destaca que el activo total ha crecido en un 6,34%, como resultado de la incorporación de nuevas obras financiadas con fondos del BID;
  - e) El porcentaje de ejecución del presupuesto de inversiones alcanza el 80%.
  - f) En el ejercicio se han cumplido los objetivos propuestos: se incrementó el índice de clientes por trabajador, llegando a 782, el más alto del país; las pérdidas totales de energía se han mantenido inferior al 5,80%; el índice de recaudación es 99,79% 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 repotenciación la subestación Huachi y la línea de subtransmisión asociada Totoras Pelileo;
  - 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 2018 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 280.000 clientes en la región central del País; y, generar un ambiente laboral adecuado.

Atentamente,

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