

Pasión por el servicio



EEASA

**Empresa Eléctrica Ambato
Regional Centro Norte S.A.**

PLAN ESTRATÉGICO

2022-2025

CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL Y ANÁLISIS SITUACIONAL.....	4
1.1 Descripción de la institución	4
Actividad en sistemas de distribución	5
Descripción Histórica	6
Hitos en la Infraestructura	9
Competencias, Facultades, Atribuciones y Rol	10
1.2 Diagnóstico Institucional	11
1.2.1 Planificación Institucional	11
1.2.2 Estructura Organizacional	12
1.2.3 Talento Humano	14
1.2.4 Tecnologías de la Información y Comunicaciones	17
1.2.5 Gestión de procesos	19
1.3 Análisis situacional	20
1.3.1 Análisis de Contexto	20
1.3.2 Análisis sectorial y diagnóstico territorial	28
1.3.3 Mapa de Actores (Partes interesadas, PI). Identificación de necesidades y expectativas	33
1.3.4 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, FODA 35	
1.3.4.1 Análisis del entorno oportunidades y amenazas	35
a. Oportunidades	35
b. Amenazas.....	35
1.3.4.2 Análisis organizacional fortalezas y debilidades.....	36
c. Fortalezas	36
d. Debilidades	36
1.3.4.3 Matriz de Maximización.....	36
1.3.4.4 Matriz de minimización.....	37
1.3.4.5 Síntesis Estratégica	37
1.3.4.6 Relación Fortalezas – Oportunidades Estrategias FO Estrategias Ofensivas	37
1.3.4.7 Relación Fortalezas – Amenazas Estrategias FA Estrategias Defensivas...38	
1.3.4.8 Relación Debilidades – Oportunidades Estrategias DO Estrategias de Orientación.....	38
1.3.4.9 Relación Debilidades – Amenazas Estrategias DA Estrategias de Sobrevivencia.....	39
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	39
2.1 ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA INSTITUCIÓN	39

2.1.1	Misión.....	39
2.1.2	Visión	39
2.1.3	Principios	39
2.2	Valores	40
2.3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	40
2.3.1	Objetivos	40
2.4	CONCERTACIÓN CON EL PLAN DE CREACIÓN DE OPORTUNIDADES 2021 – 2025, Y OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS SECTORIALES.....	42
2.5	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ESTRATEGIAS, INDICADORES.	43
2.6	PROGRAMACIÓN PLURIANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA (PPPP)	45
2.7	PLANES Y PROGRAMAS.....	52
3.	ANEXOS.....	58
3.1	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2022-2025, INDICADORES Y FÓRMULAS	58
3.2	RESULTADO DE EJECUCIÓN PLAN ESTRATÉGICO 2018-2021	58

1. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL Y ANÁLISIS SITUACIONAL

1.1 Descripción de la institución

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

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

En el aspecto legal sobre las Regulaciones emitidas por la ARCERNNR Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables ex ARCONEL, emitió las Regulaciones: ARCONEL 001/20, Distribución y comercialización de energía eléctrica, ARCERNNR 002/20, Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica y ARCERNNR 006/20, Prestación del servicio de alumbrado público general son las directrices que la EEASA debe reportar su gestión en los aspectos de calidad del producto, calidad del servicio técnico, calidad del servicio comercial y calidad del servicio de alumbrado público

El capital actual asciende a USD 127'375.665. detallado a continuación:

INFORMACION SOBRE CAPITAL SOCIAL Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACION						
EMPRESA ELÉCTRICA: AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A						
ACCIONISTAS	NÚMERO DE ACCIONES	VALOR UNITARIO (US\$)	CAPITAL SOCIAL (VALOR EN LIBROS) (US\$)	PORCENTAJE DE PARTICIPACION EN EL CAPITAL SOCIAL (%)	APORTES FUTURA CAPITALIZACIÓN (US\$)	TOTAL CAPITAL SOCIAL Y APORTES FUTURA CAPITALIZACIÓN (US\$)
MINISTERIO DE ENERGIA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES	95,376,992	1.00	95,376,992.00	74.88%	59,322,266.86	154,699,258.86
GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA	13,600,877	1.00	13,600,877.00	10.68%	268,666.01	13,869,543.01
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO	6,068,023	1.00	6,068,023.00	4.76%	681,695.41	6,749,718.41
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA	3,172,105	1.00	3,172,105.00	2.49%	107,236.46	3,279,341.46
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTO SAN PEDRO DE PELILEO	1,805,268	1.00	1,805,268.00	1.42%	191,416.71	1,996,684.71
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PASTAZA	1,604,986	1.00	1,604,986.00	1.26%	171,628.53	1,776,614.53
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON BAÑOS DE AGUA SANTA	805,885	1.00	805,885.00	0.63%	102,972.98	908,857.98
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TISALEO	657,641	1.00	657,641.00	0.52%	65,159.14	722,800.14
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCHA	653,890	1.00	653,890.00	0.51%	126,998.17	780,888.17
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON SANTIAGO DE PILLARO	648,871	1.00	648,871.00	0.51%	90,230.97	739,101.97
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON MERA	614,035	1.00	614,035.00	0.48%	4,813.13	618,848.13
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN CRISTOBAL DE PATATE	571,043	1.00	571,043.00	0.45%	63,939.58	634,982.58
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON SANTIAGO DE QUERO	567,290	1.00	567,290.00	0.45%	268,337.16	835,627.16
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS	435,172	1.00	435,172.00	0.34%	25,271.19	460,443.19
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PALORA	290,225	1.00	290,225.00	0.23%	13,394.94	303,619.94
GOBIERNO PROVINCIAL MORONA SANTIAGO	240,308	1.00	240,308.00	0.19%	1,883.66	242,191.66
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TENA	98,179	1.00	98,179.00	0.08%	338,611.58	436,790.58
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL CARLOS JULIO AROSEMENA	58,346	1.00	58,346.00	0.05%	14,928.08	73,274.08
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE NAPO	54,851	1.00	54,851.00	0.04%	19,289.68	74,140.68
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ARCHIDONA	51,678	1.00	51,678.00	0.04%	7,975.14	59,653.14
TOTAL			127,375,665.00	100.00%	61,886,715.38	189,262,380.38

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

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

Dispone de edificios propios en su domicilio principal en Ambato, en las sucursales mayores Puyo y Tena; Agencias en Tungurahua, Pastaza y Napo en su orden: Baños, Pelileo, Píllaro, Patate, Quero, Mocha; Arajuno, Palora, Pablo Sexto; y, Chontapunta. Además de los Complejos Operativos Catiglata, Loreto y Miraflores en la ciudad de Ambato y los Complejos operativos en Puyo y Tena.

Actividad en sistemas de distribución

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

En lo interno, la EEASA es una empresa moderna que se adapta a las condiciones del entorno.

Para orientar la acción institucional, se requiere contar con un Plan Estratégico, en el cual se fijen objetivos y metas, encaminados a brindar un mejor servicio a sus clientes, de tal manera que constituya una guía para la organización en el período 2022– 2025.

El presente documento cumple con los parámetros requeridos por el Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, MERNNR, actualmente Ministerio de Energía y Minas, MEM, mediante oficios N° MERNNR-SDCEE-2021-1105-OF, MERNNR-SDCEE-2022-0108-OF de 27 de enero 2022; y, MERNNR-SDCEE-2022-0152-OF de 07 de febrero de 2022, en los cuales se solicita la elaboración del documento.

Adicional, el documento cumple con los requisitos 4.1 / 4.2 y 6.2 de la norma ISO 9001:2015, en el cual se definen los lineamientos para realizar una planificación estratégica que se alinee a la situación actual de la organización, considerando el contexto de la organización conformada por las cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos; así como, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, que son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la empresa si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Para la elaboración del presente documento, se consideró y tomó como referencia la información y los insumos obtenidos en el taller realizado el día 3 de diciembre del 2021 con la participación de funcionarios de todos los niveles en la EEASA, y de grupos de interés externos que tuvo como representante al Presidente del Colegio de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos de la Región Central, CIEEREC.

Descripción Histórica

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

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

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

En el mes de diciembre de 1960, se produce la primera transferencia de capital en la Empresa Eléctrica Ambato, la H. Junta de Reconstrucción de Tungurahua transfiere de su capital, acciones a favor del Colegio Nacional Bolívar y del Centro Agrícola Cantonal de Ambato, en los montos de ochocientos y cuatrocientos mil sucres, respectivamente. Para 1960, son ya cuatro accionistas de la Empresa.

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

En septiembre de 1964, se realizó la suscripción de la Primera Escritura de Reforma de Estatutos y Aumento de Capital de la EEASA, que incorpora dos nuevos accionistas: el I. Municipio de Pelileo y el ex-Instituto Ecuatoriano de Electrificación, INECEL. En noviembre de 1973, se suscribe la Segunda Escritura de Reforma de Estatutos y se agregan cuatro accionistas: Ilustres Municipios de Píllaro, Baños, Patate y Quero. Un

mes antes, en octubre, se produce una nueva transferencia de acciones, en este caso, los accionistas Colegio Nacional Bolívar y Centro Agrícola Cantonal Ambato, transfieren sus acciones a favor del Instituto Ecuatoriano de Electrificación (INECEL) y dejan de participar en la Empresa.

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

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

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

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

En el año 2009, suprime el Fondo de Solidaridad y su paquete accionario se transfiere, en representación del Estado, al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, actualmente Ministerio de Energía y Minas.

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

En el 2020, luego del proceso de transición y migración del **Sistema de Gestión de la Calidad** a la versión de la Norma ISO 9001:2015, obtuvo la certificación nacional con el Servicio de Acreditación Ecuatoriana **SAE** e internacional con **UKAS** de Inglaterra y **ANAB** de Estados Unidos, certificación ratificada en el 2021.

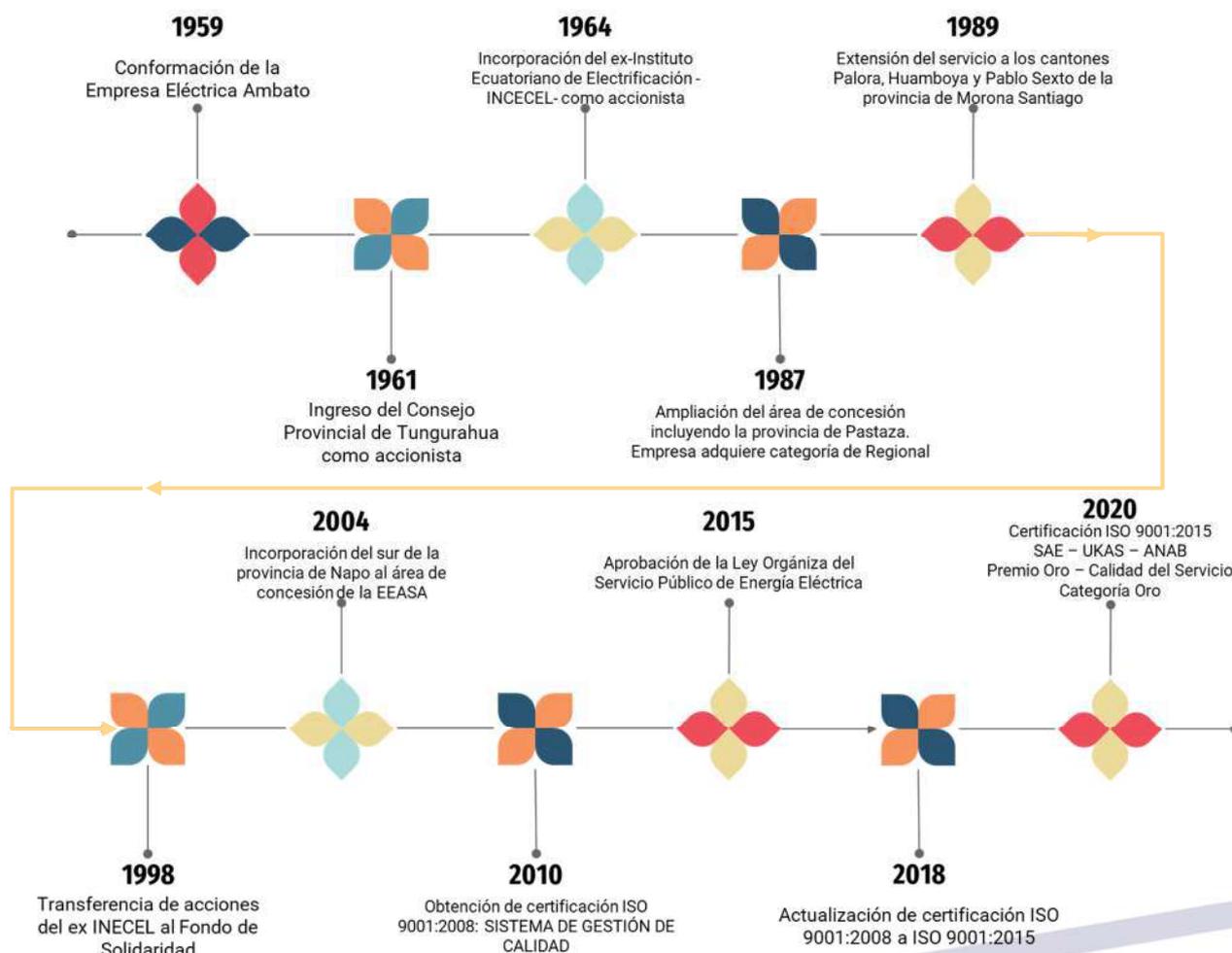
En el mismo año como resultado de la Encuesta de Satisfacción al Cliente, ESC aplicada en el área de concesión de la EEASA y dentro de 34 empresas de 9 países de Centro América y el Caribe, la Empresa obtuvo el **primer lugar a la calidad del servicio, categoría oro**, con un índice de satisfacción con la calidad percibida, ISCAL de **88.1%**.

En el año 2015, se aprueba la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica; en donde se estableció el nuevo marco legal para el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, producto de lo cual la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables ex ARCONEL ha venido trabajando en la revisión y actualización del marco regulatorio y en la formulación de nueva normativa necesaria para instrumentar la ley, así en el 2020 la ARCERNNR ex ARCONEL, actualizó y emitió las Regulaciones: ARCONEL 001/20, Distribución y comercialización de energía eléctrica, ARCERNNR 002/20, Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica y ARCERNNR 006/20, Prestación del servicio de alumbrado público general, como directrices para que la EEASA responda a su gestión en los aspectos de calidad del producto, calidad del servicio técnico, calidad del servicio comercial y calidad del servicio de alumbrado público, considerando el alumbrado público general como un servicio de las Distribuidoras.

En el 2021 se emite el Plan Nacional de Desarrollo denominado Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025; elementos que contienen las directrices tanto a nivel país como del sector eléctrico y, que están consideradas dentro del presente Plan Estratégico.

Actualmente EEASA, cuenta con veinte accionistas, siendo el Ministerio de Energía y Minas, MEM, el mayor de ellos con el 74,88% de acciones.

A la presente fecha, el área de concesión de la EEASA, se circunscribe a gran parte de la zona central del País en una superficie de aproximadamente **40.805 km²** y 800.000 habitantes, que comprende las Provincias de **Tungurahua y Pastaza**, en su totalidad; los Cantones Palora, Huamboya y Pablo Sexto en la Provincia de **Morona Santiago** y la parte sur de la Provincia de **Napo**, que incluye su capital Tena y los Cantones Tena, Archidona y Carlos Julio Arosemena Tola.



Hitos en la Infraestructura

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

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

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

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

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

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

En el año 2009, se elimina el Fondo de Solidaridad y su paquete accionario se transfirió, en representación del Estado, al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, actualmente Ministerio de Energía y Minas.

Las cabeceras cantonales de las provincias de Tungurahua y ciudades de Tena y Puyo de las provincias de Napo y Pastaza respectivamente, que forman parte del área de concesión de la EEASA, cuentan con una considerable área de soterramiento eléctrico, lo cual ha contribuido a mejorar ostensiblemente los aspectos técnicos, de seguridad, confiabilidad y estéticos que la prestación del servicio requiere.

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

Competencias, Facultades, Atribuciones y Rol

Competencias:

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

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

En el **Contrato de Concesión** firmado el 31 de julio de 2001 y el contrato complementario firmado el 29 de diciembre del 2004, firmado entre el CONELEC y la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., en la cláusula quinta: Naturaleza, descripción de actividades permitidas y objeto del presente contrato, se establece como competencia de la distribuidora realizar la **distribución y comercialización de energía eléctrica dentro de su área de concesión**. Adicionalmente en la cláusula vigésimo Tercera se establece como obligación del concesionario suministrar el servicio de energía eléctrica.

Facultades:

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

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

Atribuciones:

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

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

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

En este sentido con el objetivo de cumplir con la ley, el contrato de concesión y las políticas emitidas por el ente rector Ministerio de Energía y Minas, MEM, se determinan las siguientes atribuciones principales y generales de la EEASA:

- Expandir su sistema en función de los lineamientos para la planificación que emita el Ministerio de Energía y Minas, para satisfacer toda demanda de servicio de electricidad que le sea requerida, dentro de un área geográfica.
- Adoptar las medidas necesarias para asegurar la provisión y disponibilidad de energía eléctrica, a fin de satisfacer toda la demanda en el área de concesión, en tiempo oportuno, debiendo a tales efectos, asegurar las fuentes de aprovisionamiento.

Rol:

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

Art. 8.- Corresponde a la Función Ejecutiva la formulación, definición y dirección de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la constitución, para los participantes y consumidores o usuarios finales. *“Para tales efectos, la Función Ejecutiva actuará por intermedio del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable y demás organismos que se determinan en esta ley”*; actualmente la Función Ejecutiva actúa mediante el Ministerio de Energía y Minas

1.2 Diagnóstico Institucional

1.2.1 Planificación Institucional

La planificación de la EEASA, es un proceso estructurado que utiliza la estrategia de mejora continua de la calidad, mediante la aplicación sistémica de cuatro principios: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), empleando esta herramienta se estructuran: el Plan Estratégico Institucional, PEI; y, Plan Operativo Anual, que tienen como objeto ser la guía para la expansión global de la empresa, considerando el crecimiento de la demanda, la disponibilidad de recursos y la capacidad tecnológica, garantizando el suministro de energía eléctrica y alumbrado público general. En este contexto es preciso indicar que la EEASA cuenta con la certificación de su sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015, sistema que consta actualmente de 13 macroprocesos, 41 procesos y 71 procedimientos, cada uno con sus objetivos alineados al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los documentos de relevancia en la planificación institucional, los cuales constituyen herramientas importantes para la gestión institucional, son los siguientes:

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

La ejecución presupuestaria de inversiones de la EEASA, para el período 2016 – 2021, presenta un porcentaje considerable, constituyéndose en uno de los mayores para el sector de la distribución de energía eléctrica del país, y que en el último año alcanza una ejecución del 92,62%.

Ejecución presupuestaria de inversiones 2016 – 2021.

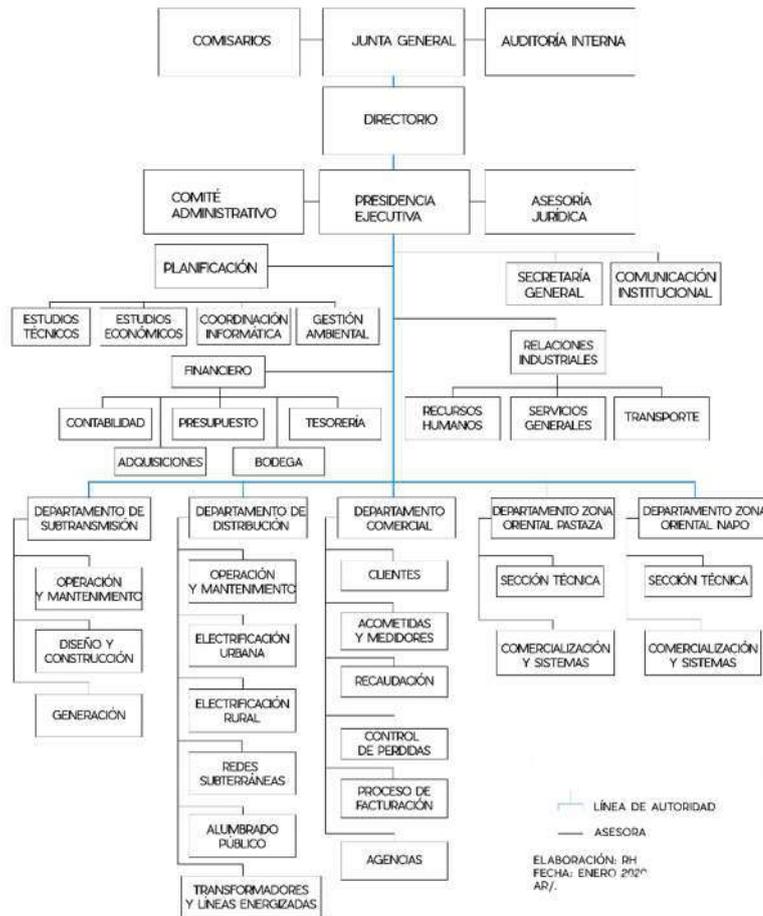


Ejecución presupuestaria de inversiones año 2021.

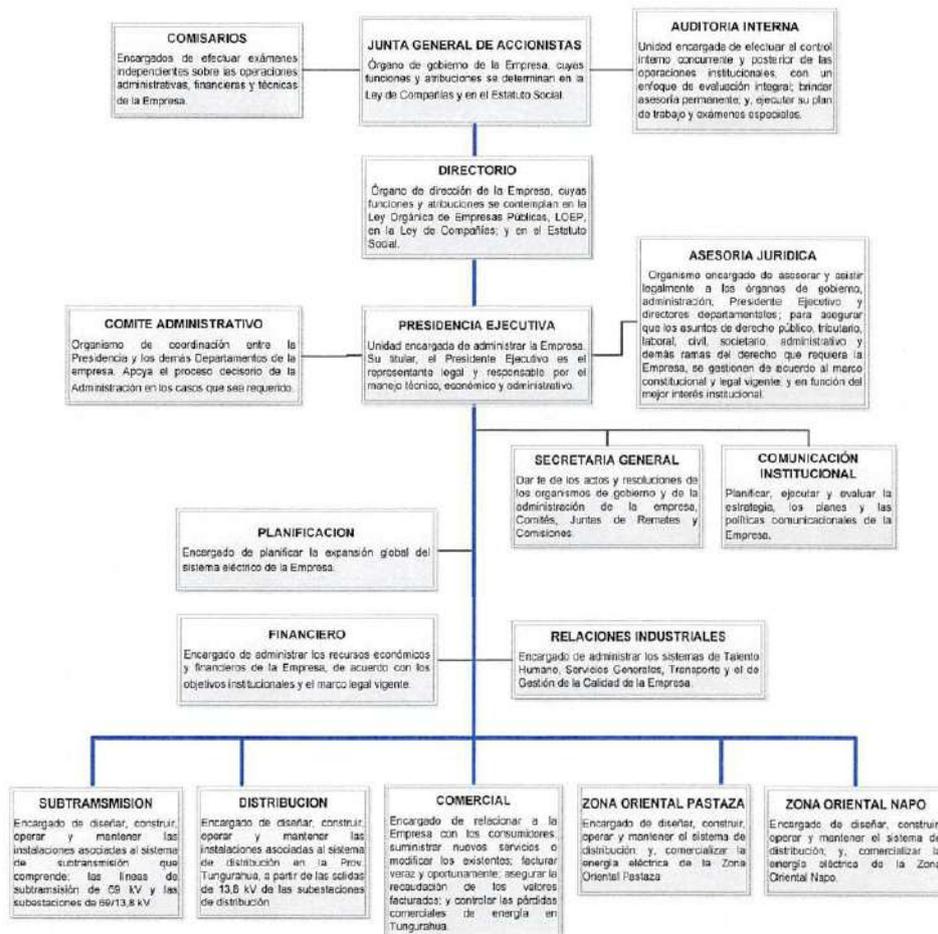
PRESUPUESTO DE INVERSIONES					
ETAPA FUNCIONAL	PRESUPUESTO PRORROGADO 2021 US\$	PRESUPUESTO PRORROGADO CODIFICADO 2021 US\$	COMPROMISOS US\$	DEVENGADOS US\$	DEVENGADO %
GENERACIÓN	286.600	789.721	789.721	717.491	90,85
SUBTRANSMISION	4.091.213	4.025.798	4.017.147	3.820.326	94,90
DISTRIBUCIÓN	14.899.582	14.961.968	14.944.154	14.635.496	97,82
ALUMBRADO PUBLICO	4.010.009	4.100.307	4.074.967	3.946.752	96,26
COMERCIALIZACIÓN	3.598.425	2.206.719	2.171.725	2.117.741	95,97
INVERSIONES GENERALES	1.994.688	2.796.004	2.647.811	2.577.988	92,20
SUB TOTAL	28.880.517	28.880.517	28.645.525	27.815.794	96,31
DISTRIBUCIÓN	-	5.966.494	5.665.465	4.789.663	80,28
ALUMBRADO PUBLICO	-	643.648	588.619	400.243	62,18
COMERCIALIZACIÓN	-	304.998	261.981	148.257	48,61
SUB TOTAL CRÉDITO EXTERNO	-	6.915.141	6.516.066	5.338.164	77,20
TOTAL	-	35.795.658	35.161.590	33.153.958	92,62

1.2.2 Estructura Organizacional

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



De la estructura organizacional, se deriva el organigrama funcional:



La estructura organizacional considera en sus diferentes departamentos y secciones el grado de especialización dependiendo de las funciones que se realizan, de tal manera que permitan tomar decisiones de forma ágil, para mantener los servicios de energía eléctrica y alumbrado público general de forma continua, atendiendo los requerimientos de los usuarios.

1.2.3 Talento Humano

El talento humano es la parte esencial de la empresa y está constituido por todos los trabajadores calificados, comprometidos e involucrados con los objetivos organizacionales, puesto que cada uno de ellos realizan labores que inciden a la calidad de los servicios de la EEASA, permitiendo su distribución y comercialización en las mejores condiciones técnicas. La empresa ha determinado su competencia en base a: educación, formación o experiencias apropiadas y habilidades necesarias para desempeñar sus actividades de manera eficaz.

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

- a) La competencia del personal se determina de acuerdo a lo establecido en el Manual de Funciones y Manual de Competencias, que describe también el perfil de cada cargo. Además, se tienen registros de cada funcionario y trabajador que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, en los que se establece su nivel de competencia que permanentemente es evaluado.
- b) Se proporciona entrenamiento a los trabajadores y funcionarios de EEASA, para satisfacer las necesidades del cargo y de las actividades a desempeñar. Las necesidades de capacitación se definen y realizan de acuerdo a lo establecido en el punto 6.3 Desarrollar del Procedimiento Talento Humano y el Plan de capacitación anual.
- c) Se evalúa la eficacia del entrenamiento en el desempeño del trabajador de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Talento Humano.
- d) El nivel directivo es el responsable de que los trabajadores y funcionarios de la EEASA sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

A continuación, se presenta la información de EEASA, en relación a su talento humano, como está constituido y distribuido el personal.

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

Tipo de Contrato	Número de Personas	Porcentaje %
Nombramiento permanente	335	89,81
Nombramiento provisional	10	2,68
Contrato ocasional	17	4,56
Contrato eventual	8	2,15
Contrato a prueba	3	0,80
TOTALES	373	100,00

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE INSTRUCCIÓN ACADÉMICA

Educación Básica	Tecnológicas	Tercer Nivel	Cuarto Nivel	Total
94	80	151	48	373

NÚMERO DE EMPLEADOS POR DISTRIBUCIÓN ETARIA

Distribución Etaria					
15 - 18	19 - 30	31 - 45	45 - 65	> 65	TOTAL
0	76	201	95	1	373

PROPORCIÓN POR PERSONAL DE APOYO

% Agregador Valor	% Apoyo	TOTAL %
75,07	24.93	100

La relación clientes/trabajador, permite mostrar el grado de optimización del personal, llega a un nivel de:

NÚMERO DE ABONADOS POR EMPLEADOS Y PROPORCIONAL

Número de Clientes	Total Trabajadores	Clientes / Trabajador
293.594	373	787

Clima Laboral

En base a los resultados de la encuesta de Clima Laboral realizada en el año 2021, el personal de la EEASA atendió esta iniciativa, a fin de medir la satisfacción interna, evaluar el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas e identificar riesgos y oportunidades para la mejora continua del SGC, cuantificando el nivel de riesgo en clima laboral como bajo, con un porcentaje del **84,72%**, lo cual permitirá mejorar las aristas deficientes, a fin de tener un mejor desempeño dentro de las instalaciones y entre el personal, directivo, técnico y administrativo.

NIVEL DE RIESGO GENERAL

BAJO	MODERADO	ALTO

CRITERIOS DE MEDICIÓN

RIESGO BAJO	>80%
RIESGO MODERADO	ENTRE 50% Y 79%
RIESGO ALTO	<50%

Personal y Nivel de Instrucción

La EEASA a diciembre del 2021, contó con 373 funcionarios, distribuidos en personal administrativo, técnico y operativo; bajo la siguiente distribución de nivel instrucción:

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	CANT	%
SUPERIOR CUARTO NIVEL	48	12,87
SUPERIOR TERCER NIVEL	151	40,48
SUPERIOR INTERMEDIA (TECNOLOGÍAS)	80	21,45
BACHILLERATO (EDUCACIÓN BASICA)	94	25,20
Total	373	100,00

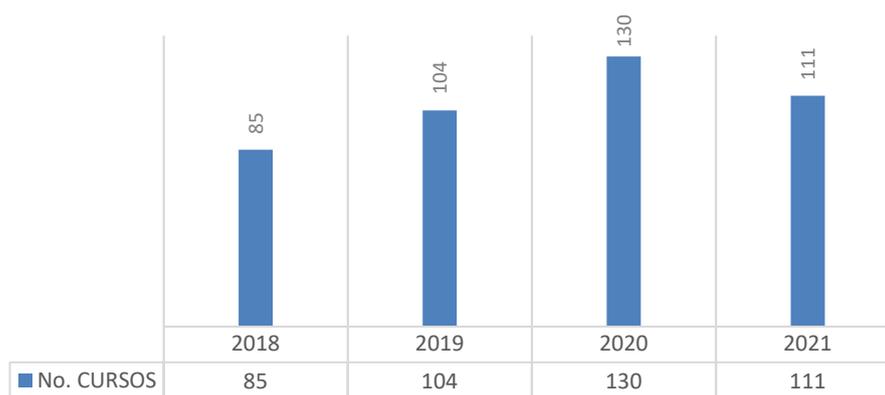
Hay que indicar que el mayor grado de profesionalización existe en las áreas operativas y ligadas directamente con la prestación de los servicios de la EEASA.

Plan de Capacitación

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

AÑO	No. CURSOS
2018	85
2019	104
2020	130
2021	111

CURSOS Y CAPACITACIONES EJECUTADAS



En el período que se presenta en el gráfico anterior de cumplió con el 100% del plan de capacitación estructurado inicialmente, así como eventos no programados.

Selección de Personal

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

1.2.4 Tecnologías de la Información y Comunicaciones

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

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA EEASA	
Año	IMPLEMENTACIÓN
1999	PROTOCOLO TCP/IP V4 BASE DE DATO RELACIONAL SYBASE V11.5 UNIX AIX V4.3.2
2002	CONEXIÓN DEDICADA A INTERNET SERVICIOS DE INTERNET
2004	IMPLEMENTACIÓN SISTEMA SCADA SHERPA / ELIOP
2005	CENTRO DE CÓMPUTO MATRIZ CON INFRAESTRUCTURA REDUNDANTE SISTEMA DE ALTA DISPONIBILIDAD, COMPUESTO POR INFRAESTRUCTURA REDUNDANTE EN PROCESAMIENTO, ALMACENAMIENTO Y RED UNIX HP-UX V11.11
2006	ORACLE DATABASE 10G CON RAC CLUSTER PARA BASE DE DATOS REFORZAMIENTO INFRAESTRUCTURA SITIOS DE REPETICIÓN SISTEMA WIRELESS
2007	CENTRO DE CÓMPUTO DEPARTAMENTO ZONA ORIENTAL CON INFRAESTRUCTURA REDUNDANTE SISTEMA DE ALTA DISPONIBILIDAD, COMPUESTO POR INFRAESTRUCTURA REDUNDANTE EN PROCESAMIENTO, ALMACENAMIENTO Y RED UNIX HP-UX V11.11 ORACLE DATABASE 10G CON RAC PARA DEPARTAMENTOS ZONA ORIENTAL CLUSTER PARA BASE DE DATOS
2009	IMPLEMENTACIÓN DE CANALES ALTERNOS DE BACKUP SIITIOS REMOTOS IMPLEMENTACIÓN DE RUTEO DINÁMICO OSPF/ VIRTUALIZACIÓN
2010	IMPLEMENTACIÓN DE SITIO ALTENO CONTINGENCIA BASE DE DATOS PRODUCCIÓN MATRIZ IMPLEMENTACIÓN DE BALANCEADORES DE APLICACIONES Y DE ENLACE A INTERNET IMPLEMENTACIÓN DE DOS CANALES HACIA INTERNET IMPLEMENTACIÓN DE IPS, FIREWALL Y SISTEMA ANTIVIRUS RED EN ALTA DISPONIBILIDAD CLUSTER PARA SERVICIOS DE INTERNET WEB Y CORREO ELECTRÓNICO ALTA DISPONIBILIDAD SERVIDORES DNS Y LDAP
2012	IMPLEMENTACIÓN DE CLUSTER ORACLE 11G RHEL 5.X
2013	MIGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN ARCGIS ORACLE 11G
2015	IMPLEMENTACIÓN RED MPLS CONVERGENCIA
2018	RENOVACIÓN DE SISTEMA ALTA DISPONIBILIDAD ORACLE 12C CON RAC RENOVACIÓN DE SWITCH DE CORE Y DATACENTER RED GIGABIT 10Gbps y 40Gbps
2019	RENOVACIÓN INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD PERIMETRAL
2020	REFORZAMIENTO INFRAESTRUCTURA DE ALTA DISPONIBILIDAD ACTUALIZACIÓN SISTEMA ORACLE 19C CON RAC IMPLEMENTACIÓN DE SITIO ALTERNO/CONTINGENCIA DB, STAND BY

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

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

Nombre del Sistema/Fuente	Descripción de alto nivel de funcionalidad	Arquitectura del Sistema (Cliente-Servidor, Web)	Lenguaje de Desarrollo	Base de Datos y versión	Sistema Operativo del Servidor
SYSPROY	Administración de codificación y habilitación de contratistas.	Tres Capas	Java, PL/SQL	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
SISCOM	Sistema comercial, atención al cliente, facturación y recaudación.	Cliente-Servidor	Power Builder 12.5	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
SISCOM MOVIL	Sistema de registro de lecturas, censos, revisiones, infracciones, instalación de acometidas	Cliente-Servidor	Pocket Builder 2.5	SQL Movil	LINUX
SISAT	Administración de información técnica de transformadores de la red de distribución.	Cliente-Servidor	Java, PL/SQL	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
SISAD	Sistema de atención de alumbrado público móvil	Cliente-Servidor	Visual Studio 2008, C#	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
SISMAC	Sistema para el mantenimiento preventivo y correctivo de subestaciones y vehículos de la EEASA	Cliente-Servidor	Visual Basic 6.0	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
SISGERH	Sistema de Gestión Recursos Humanos	Tres Capas	Java, PL/SQL	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
SYS	Sistema de conformación y valoración de estructuras	Cliente-Servidor	Visual Basic 6.0	Oracle 11g Release 10.2.0.1	LINUX
SISDE	Sistema de diseños eléctricos para redes de distribución	Cliente-Servidor	Visual C# 2017	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
SISIC	Sistema de índices de calidad	Tres Capas	Java, PL/SQL	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
SISARD	Sistemas de atención de reclamos y daños	Tres Capas	Java, PL/SQL	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
GIS MOVIL	Levantamiento redes eléctricas	N Capas	Visual Studio 2013, C#	Oracle 11g Release 11.2.0.1	LINUX
CYMDIST	Sistema de análisis técnico	Cliente-Servidor		Oracle 11g Release 11.2.0.1	LINUX
SISTEMA INFORMATICO FINANCIERO	Sistema contable principal	Tres Capas	POWERBUILDER 12.5	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
SISCAF	Permite llevar el control de los activos.	Cliente-Servidor	POWERBUILDER 12.5	Oracle 11g Release 11.2.0.1	WINDOWS
SIFOR	Controla los fondos rotativos	Cliente-Servidor	POWERBUILDER 12.5	Oracle 11g Release 11.2.0.1	WINDOWS
SISMOD	Permite el registro, control y distribución del costo de la mano de obra	Cliente-Servidor	POWERBUILDER 12.5	Oracle 11g Release 11.2.0.1	WINDOWS
ANEXO TRANSACCIONAL	Recopilar y presentar la información tributaria para la presentación del anexo transaccional	Cliente-Servidor	POWERBUILDER 12.5	Oracle 19c Release 19.10.0.0	WINDOWS
SISSOL	El sistema de atención a solicitudes fue desarrollado para atender las necesidades que tiene todo el personal con los documentos, y llegar a tener un cero papeles, esta integrado con los sistemas de recursos humanos, gis y financiero.	Tres Capas	JDeveloper Librerías EXT	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
SGC	El sistema informático de gestión de calidad fue desarrollado para atender las necesidades que aparecieron con la certificación ISO 9001: 2008, esta integrado con los sistemas de recursos humanos.	Tres Capas	JDeveloper Librerías EXT	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
SISSOLWEB	El sistema de atención a solicitudes a través de la web, fue desarrollado para dar atención a los tramites de los contratistas a través de la web, esta integrado con los sistemas de recursos humanos, SISSOL, gis, financiero	Tres Capas	JDeveloper PHP	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
INTRANET	La Intranet de la EEASA fue desarrollado por la necesidad de tener una sola interfaz para acceder a los diferentes programas que dispone	Tres Capas	JDeveloper PHP	Oracle 19c Release 19.10.0.0	LINUX
ARCGIS	Sistema de Información Geográfica	Cliente-Servidor	Visual Studio 2013, C#	Oracle 11g Release 11.2.0.1	UNIX, LINUX
ARCFM	Sistema de Información Geográfica, Redes de Distribución	Cliente-Servidor	Visual Studio 2013, C#	Oracle 11g Release 11.2.0.1	UNIX, LINUX

1.2.5 Gestión de procesos

La EEASA diseñó, implementó, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad, SGC, Institucional bajo el estándar internacional de la Norma ISO 9001, el cual fue certificado en marzo del año 2010 y recertificado en el año 2013.

Esta decisión estratégica que le ha permitido mejorar su desempeño global y cumplir con los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios aplicables definidos por la Empresa, que permanentemente busca aumentar la satisfacción de sus partes interesadas internas y externas.

Luego de que el SGC Institucional culminó el proceso de transición y migración documental con los nuevos requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, que incluyó entre los principales cambios el análisis del contexto interno y externo de la organización, necesidades y expectativas de partes interesadas y la identificación de riesgos y oportunidades, al 2020 se renovó la certificación la cual actualmente se mantiene.

Los límites y aplicabilidad definido en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la EEASA, comprende principalmente las actividades de Transporte, Distribución, Comercialización del servicio de energía eléctrica y alumbrado público general en la Ciudad de Ambato y área de influencia el Departamento de la Zona Oriental Napo. El SGC contiene 13 macroprocesos y 41 procesos entre directivos, operativos y de apoyo que permiten funcionar a la Empresa y que está reflejado en el mapa de procesos, que se presenta a continuación:



La adopción del SGC, ha permitido aprovechar efectivamente los recursos mediante el control y evaluación de los procesos, para mejora continua de la prestación del servicio y generar mayor satisfacción a sus partes interesadas internas como externas.

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

1.3 Análisis situacional

1.3.1 Análisis de Contexto

a) Base Legal

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

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

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

Tipo de la Norma	Norma Jurídica	Publicación Registro Oficial (Número y fecha)	
Carta Suprema	Constitución de la República del Ecuador	R.O. No. 449	
		20 de octubre de 2008	
Ley Orgánica	Ley Orgánica de Empresas Públicas	Suplemento 48 16 de octubre del 2009	
	Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica	Suplemento 418 16 de enero del 2015	
	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	Suplemento 337 18 de mayo del 2004	
	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP)	Suplemento 395 4 de agosto del 2008	
	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Suplemento 116 10 de julio del 2000	
	Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo	Registro oficial 7 20 de febrero de 1997	
	Ley de Compañías	R.O. N. 312 5 de noviembre de 1999	
	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	Suplemento 595 12 de junio del 2002	
	Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas	R.O. 20 de octubre de 2010	
	Leyes Ordinarias	Código del Trabajo	Suplemento 167 16 de diciembre del 2005
			Plan de Creación de Oportunidades

Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025	2021-2025	20 de septiembre del 2021
Reglamentos de Leyes	Reglamento a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica	R.O. Suplemento 21 20 de agosto del 2019
	Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R.O. N. 507 19 de enero del 2005
	Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP)	Suplemento 588 12 de mayo del 2009
	Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor	R.O. N. 116 10 de julio del 2000
Documentos EEASA	Escritura de Constitución	
	Escritura de Reforma y Codificación	
Contrato Concesión EEASA	Contrato Concesión EEASA	Escritura de suscripción 31 de julio del 2001
	Segundo contrato Modificatorio Concesión EEASA	Escritura de suscripción 28 de enero del 2009

b) Político

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

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

2. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.
3. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.
4. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De lo dispuesto en esta Ley las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, con patrimonio

propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión; estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

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

Art. 2.- Objetivos específicos de la ley:

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

Art. 8.- Rectoría de las políticas públicas para el sector eléctrico. - Corresponde a la Función Ejecutiva la formulación, definición y dirección de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, para los participantes y consumidores o usuarios finales. Para tales efectos, la Función Ejecutiva actuará por intermedio del Ministerio de Electricidad y Energía Renovables, (actualmente Ministerio de Energía y Minas, MEM;) y, demás organismos que se determinan en esta ley.

El Plan Nacional denominado, **Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025**, estructuró 5 ejes, 16 objetivos, 55 políticas y 130 metas, así:

1. **Eje Económico y Generación de Empleo:** 4 objetivos, 14 políticas y 38 metas.
2. **Eje Social:** 4 objetivos, 20 políticas y 46 metas.
3. **Eje Seguridad Integral:** 2 objetivos, 5 políticas y 13 metas.
4. **Eje Transición Ecológica:** 3 objetivos, 9 políticas y 17 metas.
5. **Eje Institucional:** 3 objetivos, 7 políticas y 16 metas.

Los objetivos estratégicos de las empresas distribuidoras que se relacionan con el Sector de la Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, deben contemplar la alineación al Plan Maestro de Electricidad, PME, (PME vigente: 2018 - 2027); Plan estratégico de Distribución; Plan estratégico Sectorial (Plan estratégico del MEM) y al Plan Nacional de Creación de Oportunidades y sus ejes.

Se menciona además el Decreto Ejecutivo No. 238 y 239 de octubre del 2021, los cuales plantean una necesidad de reestructuración o la adopción de medidas que busquen agilizar procesos operativos del Sector Eléctrico en general, y la puesta en marcha de proyectos alineados con modelos de desarrollo sostenibles relacionados con prácticas de conservación ambiental, esta reestructuración solicitada desde el Ejecutivo, busca incentivar la inversión privada con el fin de mejorar el servicio público de energía eléctrica, expandir el servicio de alumbrado público general y el Sistema Nacional Interconectado, obteniendo el financiamiento necesario para la adecuación de la infraestructura requerida en el sector eléctrico.

c) Económico

Ejecución Presupuesto de Inversión

La ejecución de inversiones en el periodo 2019 - 2021 alcanza un 73,01, 86,23; y, 96,31% respectivamente, como se presenta a continuación:

Programa Inversión	Económico Ejecutado 2016 (US\$)	Porcentaje Ejecución (%)	Económico Ejecutado 2017 (US\$)	Porcentaje Ejecución (%)	Económico Ejecutado 2018 (US\$)	Porcentaje Ejecución (%)
Generación	97.607	32,64%	135.440	64,22%	109.607	64,47
Subtransmisión	3.034.922	52,58%	3.895.043	106,78%	2.492.808	67,61
Distribución	8.133.003	71,75%	13.473.415	71,68%	16.684.066	67,64
Alumbrado público	3.364.517	83,38%	6.352.756	152,42%	4.562.190	70,75
Acometidas y medidores	17.456.319	86,10%	3.055.686	42,42%	2.804.245	56,94
Inversiones generales	3.805.787	73,43%	3.727.698	55,44%	5.024.238	64,06
TOTAL	35.892.155	76,53%	30.640.039	75,19%	31.677.154	66,35

Programa Inversión	Económico Ejecutado 2019 (US\$)	Porcentaje Ejecución (%)	Económico Ejecutado 2020 (US\$)	Porcentaje Ejecución (%)	Económico Ejecutado 2021 (US\$)	Porcentaje Ejecución (%)
Generación	586.502	88,47%	232.019	57,36%	717.491	90,85
Subtransmisión	5.269.598	78,82%	3.446.610	94,47%	3.820.326	94,90
Distribución	16.592.779	73,47%	12.157.842	84,71%	19.425.160	92,82
Alumbrado público	5.779.185	71,17%	2.352.753	93,29%	4.346.995	91,63
Acometidas y medidores	2.828.176	61,22%	3.384.556	81,77%	2.265.999	90,22
Inversiones generales	4.794.110	74,51%	3.329.366	87,28%	2.577.988	92,20
TOTAL	35.850.350	73,01%	24.903.147	86,23%	33.153.958	92,62

Recaudación Neta

En el periodo 2019 – 2021 se presenta un incremento en la recaudación por energía

Año	Facturación (US\$)	Recaudación (US\$)	Recaudación %
2016	57.486.649	56.756.717	98,73
2017	58.251.960	57.994.445	99,56
2018	58.435.891	58.311.773	99,79
2019	59.067.609	58.559.250	99,14
2020	56.242.425	49.770.654	88,49
*2021	60.396.185	64.290.708	106,45

* La recaudación en el año 2021 se incrementa con respecto al año anterior, debido a la ley de apoyo humanitario; y, las resoluciones establecidas por la ARCERNR, con el fin de minimizar los efectos económicas derivados por la emergencia sanitaria COVID-19.

Cartera total

Se considera como cartera toda aquella factura que no ha sido cancelada dentro del plazo de 10 días, para el periodo 2019 – 2021 se obtuvieron el 0,34, 0,62; y 0,36 respectivamente, derivado de la relación entre la cartera y la facturación mensual.

MES	TUNGURAH UA (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
dic-2018	906,32	378,29	110,01	541,20	1.935,83	6.439,17	0,30
dic-2019	1.008,90	454,03	152,60	614,48	2.230,01	6.599,66	0,34
dic-2020	2.646,15	560,04	92,84	810,36	4.109,39	6.602,61	0,62
*dic-2021	1.339,90	407,66	120,57	599,74	2.467,88	6.794,24	0,36

Pérdidas de energía

Se alcanza el 5,80, 6,08; y, 5,76 % para el periodo 2019 – 2021.

Año	Energía Disponible (Gwh)	Energía Facturada (Gwh)	Pérdidas Energía (Gwh)	Pérdidas energía %
2016	644,23	606,94	37,37	5,80
2017	668,50	630,57	37,93	5,58
2018	697,70	658,49	38,21	5,62
2019	713,59	672,21	41,22	5,80
2020	695,76	653,44	42,31	6,08
2021	731,52	689,40	42,15	5,76

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

PRESUPUESTO DE INVERSIONES EEASA

FINANCIAMIENTO	2016V (US\$)	%	2017 (US\$)	%	2018 (US\$)	%
Presupuesto del Estado	1.012.419	2,16	1.481.302	3,63	-	0,00
Costos de Calidad, Expansión y Recursos Propios	23.558.884	50,23	27.150.948	66,62	43.613.203	91,35
Presupuesto del Estado, créditos externos: BID, CAF Y AFD	21.086.008	44,96	7.623.213	18,71	3.023.100	6,33
GADS	1.242.996	2,65	4.496.996	11,03	1.104.699	2,31
TOTAL	46.900.309		40.752.459		47.741.002	

PRESUPUESTO DE INVERSIONES EEASA

FINANCIAMIENTO	2019 (US\$)	%	2020 (US\$)	%	2021 (US\$)	%
Presupuesto del Estado	98.193	0,20	5.084,00	0,01	145.471	0,41
Costos de Calidad, Expansión y Recursos Propios	48.952.650	99,69	42.406.465	99,83	27.782.965	77,62
Presupuesto del Estado, créditos externos: BID, CAF Y AFD	27.409	0,06	42.368	0,10	7.308.388	20,42
GADS	26.880	0,05	26.880	0,06	558.833	1,56
TOTAL	49.105.132		42.480.797		35.795.658	

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

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

d) Social

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

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

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

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

La crisis sanitaria ocasionada por la COVID 19, ocasionó en el año 2020, una disminución en el consumo eléctrico con relación al año inmediato anterior. Con la "ueva normalidad", se ha logrado a finales del año 2021, llegar en el consumo eléctrico en el área de concesión de EEASA a niveles similares a los pre-pandemia (niveles del año 2019), y por lo tanto es una muestra y evidencia de la reactivación económica.

Los pilares fundamentales para cumplir con los retos propuestos son:

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

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

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

e) Tecnológico

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

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

El Plan Nacional denominando Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 es la hoja de ruta de la actuación pública para construir los derechos de las personas, y constituye el referente de la alineación estratégica de las instituciones dentro del sector público; es así que, la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., EEASA, enfoca su misión, visión, y objetivos estratégicos a dicho plan, los cuales se traducen a nivel operativo en las atribuciones y servicios a sus clientes.

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

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

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

f) Cultural

Plan Nacional de Desarrollo denominado Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, genera nuevos conceptos y valores ciudadanos para constituir una sociedad crítica, emprendedora, creativa y solidaria, procurando que las instituciones públicas estén siempre al servicio ciudadano, estableciendo políticas para lograr eficacia, orden, agilidad, eficiencia, calidad, calidez en la atención, acercando los servicios a la población.

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

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

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

1.3.2 Análisis sectorial y diagnóstico territorial

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

La Función Ejecutiva, ejerce la rectoría de las políticas públicas para el sector eléctrico, le corresponde la formulación, definición y dirección de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, para los participantes y consumidores o usuarios finales. Para tales efectos, la Función Ejecutiva actuará por intermedio del Ministerio de Energía y Minas, MEM, y demás organismos que se determine la ley.

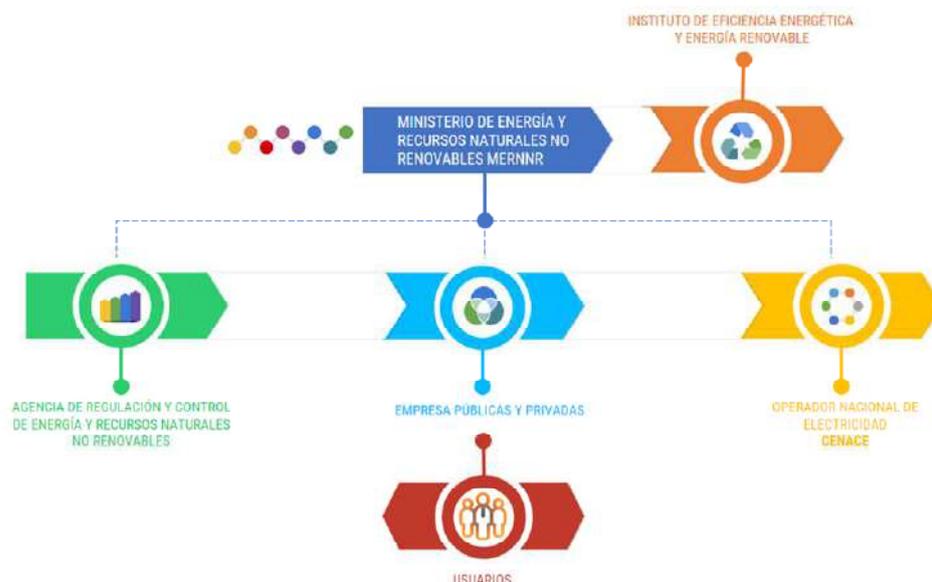
En el ámbito institucional el sector eléctrico está estructurado, de la siguiente manera: 1. Ministerio de Energía y Minas, MEM; 2. Agencia de Regulación y Control de Electricidad y Recursos naturales no Renovables, ARCERNNR; 3. Operador Nacional de Electricidad, CENACE; y, 4. Institutos especializados.

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

El MEM, como organismo rector del sector, define las políticas, estrategias y lineamientos, siendo la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables – ARCERNNR, la institución de regulación y control; el Operador Nacional de Electricidad– CENACE se encarga del manejo técnico y de garantizar la operación del sector; los institutos especializados encargados de la generación de conocimiento técnico, aplicado en materia de definición de políticas públicas, planificación estratégica, control, seguimiento y evaluación del sector; de la promoción; de la transferencia tecnológica e innovación, y del fomento del talento humano especializado en electricidad y energías renovables. Las empresas públicas y privadas se encargan de la gestión con directa interacción hacia los usuarios.

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

Estructura del Sector Eléctrico



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

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

1.3.2.1. Aspectos Técnicos de EEASA

A diciembre de 2021 el Sistema Eléctrico de EEASA, posee 5 puntos de enlace con el Sistema Nacional Interconectado, SNI, a 69 kV; 3 en la provincia de Tungurahua (S/Es de Transelectric: Totoras, Ambato y Baños), 1 en la provincia de Pastaza (S/E Puyo) y 1 en la provincia de Napo (S/E Tena).

El sistema de subtransmisión está constituido por 19 subestaciones a 69 kV/13.8 kV (14 Tungurahua, 3 Pastaza y 2 Napo), con una potencia total instalada en sus subestaciones de 286 MVA.

La longitud de las líneas a 69 kV, es de 149 km, destacándose que, para el cantón Ambato existe un anillo de subtransmisión a 69 kV. En su totalidad el sistema de subtransmisión es controlado a través de un Sistema SCADA, que forma parte del sistema ADMS.

La longitud de las redes de media tensión es de 5.992 km; y, las de baja tensión 8.227 km. Están instalados 16.515 transformadores de distribución con una potencia total de 454 MVA.

Existen 136.703 luminarias con una potencia total de 21,81 MW.

La cobertura eléctrica promedio es del 98,00 %, en toda el área de concesión.

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

AÑO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	OTROS	TOTAL CLIENTES
2018	233.814	26.789	6.370	5.072	272.045
2019	239.380	27.496	6.348	5.055	278.279
2020	245.571	28.128	6.329	5.146	285.174
2021	252.972	29.123	6.225	5.274	293.594

* En el año 2021, la EEASA recaudó los valores por concepto de diferimiento de planillas del

DESCRIPCIÓN	2020	2021
Número de clientes	285.174	293.594
Energía facturada (GWh)	651,00	689,37
Energía disponible (GWh)	695,76	731,52
Facturación por venta energía (millones de US\$)	60,84	60,27
Recaudación por venta de energía (millones US\$)	49,77	64,95
Eficiencia en la recaudación *	88,49%	106,43%
Cartera (millones de US\$)	4,11	2,47
Relación cartera a facturación mensual	0,62	0,36
Monto por la energía comprada (millones de US\$)	14.41	10.30
Porcentaje total de pérdidas de energía	6,08%	5,76%
Demanda máxima del sistema (MW)	127	131
Número de trabajadores	359	359
Clientes/Trabajador	794	787

año 2020 por concepto de la emergencia sanitaria, en base a las resoluciones de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables.

1.3.2.1. Aspectos Comerciales y Económicos de EEASA

Se puede apreciar para finales del año 2021, que la demanda máxima alcanza 131 MW, requiriéndose una energía anual de 731,52 GWh, para atender un total de 293.594 clientes.

1.3.2.2. Cobertura y clientes.

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

A continuación, se presenta la evolución de los últimos años, alcanzando a finales del 2021, un total del 98,00% de electrificación en toda el área de concesión.

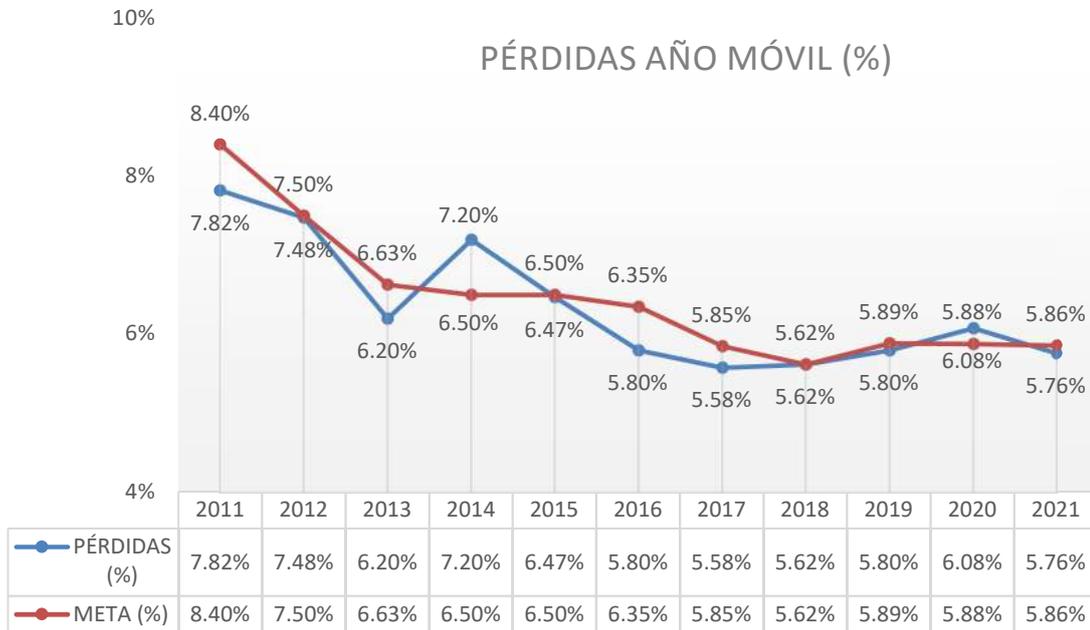
PROVINCIA	% COBERTURA 2018	% COBERTURA 2019	% COBERTURA 2020	% COBERTURA 2021
TOTAL	97,51	97,85	98,00	98,00

El crecimiento anual promedio de clientes de EEASA alcanza el 2,95%. Para el 2021 el 86 % son clientes residenciales, el 10 % son clientes comerciales, el 2 % son clientes industriales; y, el 2% corresponde a otras tarifas.

El índice cliente/trabajador al año 2021 alcanza un valor de 787, lo cual permite evidenciar un adecuado aprovechamiento de su personal.

1.3.2.3. Pérdidas de Energía

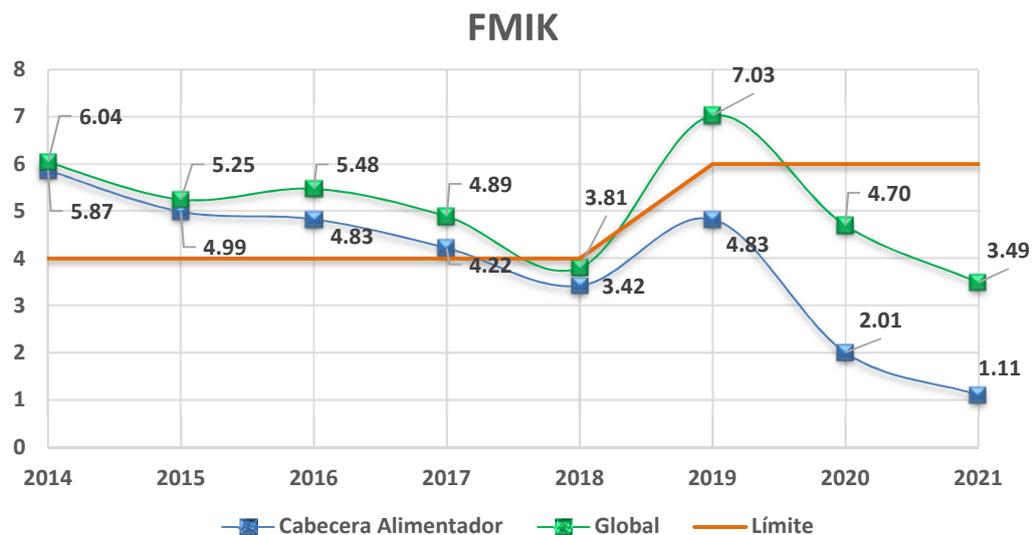
Las pérdidas de energía al año 2021, alcanzan un valor de 5,76%.



Porcentaje de pérdidas de energía por año

1.3.2.4. Calidad del servicio técnico

Frecuencia media de interrupciones. - Considera las interrupciones del servicio de energía eléctrica a nivel de cabecera de alimentador primario de distribución y a nivel global en redes de medio voltaje y transformadores, FMIK. Para el año 2021 el FMIK alcanza un valor de 1,11 veces, y 3,49 veces respectivamente.



Frecuencia media de interrupciones por año

En el período presentado, el FMIK global se ha reducido en un 42% por debajo del límite establecido de 6 veces.

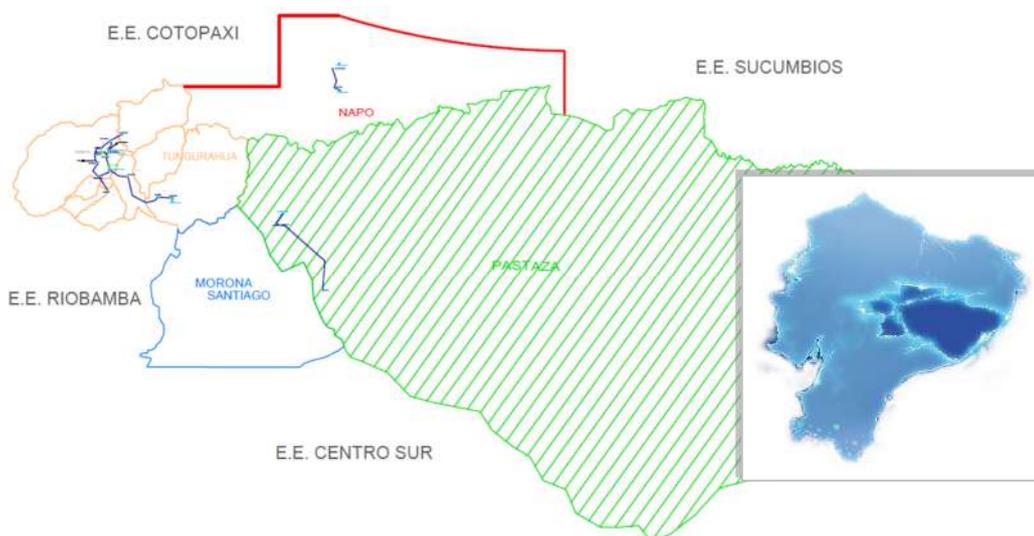
Tiempo de duración de las interrupciones. - Considera el tiempo de interrupción del servicio de energía eléctrica a nivel de cabecera de alimentador primario de distribución y a nivel global en redes de medio voltaje y transformadores, TTIK. Para el año 2021 el TTIK alcanza un valor de 0,50 horas y 5,19 horas respectivamente.



Tiempo de duración de las interrupciones por año

En el período presentado, el TTIK global a excepción del año 2019 se ha mantenido por debajo del límite de 8 horas.

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



Área de concesión de EEASA

1.3.2.5. Índice de Satisfacción al Cliente (ISCAL)

La satisfacción del cliente, es el objetivo primordial del servicio eléctrico, y por lo tanto forma parte del análisis estratégico. La EEASA durante los últimos años ha participado en la encuesta de satisfacción del cliente que realiza la CIER a nivel regional entre los países de Sudamérica y centro América, obteniendo el primer lugar (premio Oro) en el año 2020 y el tercer lugar (premio Bronce) en el año 2021, con los valores que se presentan a continuación:

Año	ISCAL (%)
2017	75,90
2018	79,40
2019	77,50
2020	88,10
2021	80,20

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

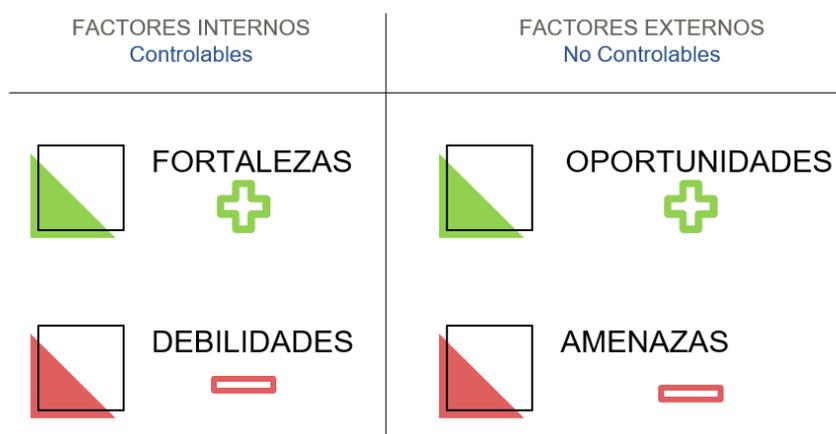
El análisis del entorno permite la descripción de los grupos de interés, mismos que se definen como actores sociales que actúan e inciden en el medio en que se desenvuelve el Sector Eléctrico de la Distribución. La identificación y análisis de los grupos de interés permite identificar y planificar tomando en cuenta los efectos de las relaciones con otros actores, así como la definición de medidas para desarrollar con éxito su accionar. Se realizó el pertinente análisis e identificación de sus actores o interesados que se muestran a continuación:

MAPA DE ACTORES			
Actor	Relacionamiento	Rol del Actor	Rol de las empresas de Distribución (EEASA)
Presidencia de la República del Ecuador	Articulación de las políticas para el desarrollo de las actividades del sector de Electricidad	Aprobar y emitir las políticas y lineamientos del sector de Electricidad	Ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas del sector de Electricidad. La evaluación de la política pública se realiza en el ámbito social, ambiental y riesgos.
Ministerio de Energía y Minas	Órgano Rector del Sector Eléctrico, emisión de políticas y lineamientos para el desarrollo y evolución del sector eléctrico	Emisión de políticas y lineamientos para el desarrollo y evolución del sector eléctrico	Ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas y lineamientos para el desarrollo y evolución del sector eléctrico
Secretaría Nacional de Planificación	Ejecución de planes, programas y proyectos. Ejecución de planes, programas y proyectos. Diseño de planificación institucional alineada al PND y a Visión de Largo Plazo	Coordinar acciones para el cumplimiento de las Metas y Objetivos del Plan Nacional de Desarrollo. Formular metodologías y herramientas para la elaboración de planes, programas y proyectos. Planificar la inversión para el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo	Establecer indicadores y metas institucionales que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de Distribución y Plan Nacional de Desarrollo. Formular e implementar planes, programas y proyectos.
Asamblea Nacional	Información relacionada con temas vinculados al sector de Electricidad	Elaborar leyes relacionadas al servicio de energía eléctrica. Fiscalizar los actos relacionados al sector de Electricidad	Entregar información relacionada a temas vinculados al sector de Electricidad
Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables	Regulación y control de actividades del sector público estratégico de energía eléctrica,	Regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, precautelando los intereses del consumidor o usuario final.	Cumplir con las regulaciones; y, brindar la información necesaria para el control que realice la agencia de regulación y control.

Operador Nacional de Electricidad	Coordinación para la Operación y la administración del funcionamiento técnico y comercial del Sistema Nacional Interconectado - SNI y de las interconexiones internacionales, con criterios de seguridad, calidad y al mínimo, costo posible.	Operar técnicamente el Sistema Nacional Interconectado - SIN y administrar en el ámbito comercial las transacciones de bloques energéticos. Abastecer continuamente de energía eléctrica al mínimo costo posible, preservando la eficiencia global del sector.	Coordinación y cumplimiento en el ámbito de la operación técnica del sistema de distribución
Empresas Eléctricas Públicas y Privadas	Coordinación del suministro de energía eléctrica limpia para el aparato productivo y mejorar la calidad de vida de los habitantes.	Suministrar energía eléctrica limpia para minimizar el aparato productivo y mejorar la calidad de vida de los habitantes.	Coordinación y cumplimiento en el ámbito de la operación técnica del sistema de distribución
Servicio Nacional de Contratación Pública - SERCOP	Aplicación y cumplimiento de normativa del Sistema en el cual se llevan adelante los procesos de contratación para la adquisición de bienes, servicios, obras y consultas.	Rectoría de procesos de contratación para la adquisición de bienes, servicios, obras y consultas.	Incrementar la transparencia de la gestión de la contratación pública.
Contraloría General del Estado	Aplicar la prevención y control del uso de los recursos públicos, generando valor y beneficio para la ciudadanía.	Controlar los recursos públicos para precautelar su uso eficiente, en beneficio de la sociedad.	Ejecutar el buen uso de los recursos públicos
Ministerio de Economía y Finanzas	Aplicación y cumplimiento del ciclo presupuestario.	Dictar normas, manuales, instructivos, directrices, y otros instrumentos de cumplimiento obligatorio para el funcionamiento del Sistema Nacional de Finanzas Públicas. Aprobar el presupuesto institucional y seguimiento a su ejecución. Ejecutar incrementos / disminuciones al presupuesto institucional. Emitir políticas y lineamientos para la ejecución de la política fiscal de ingresos, gastos y financiamiento público.	Aplicar normas, manuales, instructivos, directrices, y otros instrumentos de cumplimiento obligatorio para el funcionamiento del Sistema Nacional de Finanzas Públicas. Realizar la programación, formulación, aprobación, ejecución, evaluación y seguimiento, clausura y liquidación presupuestaria. Gestionar los recursos financieros, aplicando las políticas y lineamientos de ingreso, gasto y financiamiento público.
Ministerio del Trabajo	Aplicación de políticas públicas de trabajo, empleo y del talento humano del servicio público, que regula y controla el cumplimiento de las obligaciones laborales.	Incrementar el cumplimiento de derechos y obligaciones de la ciudadanía laboral	Aplicar normas, manuales, instructivos, directrices, y otros instrumentos de cumplimiento obligatorio para la administración del Talento Humano. Cumplir con la política pública de trabajo, empleo y el talento humano del servicio público.
Instituciones Educativas de Nivel Superior	Cooperación interinstitucional entre la Empresa y la academia para el desarrollo de actividades de interés mutuo.	Promover una participación activa y responsable de estudiantes y personal docente para aportar en el desarrollo de los proyectos que contribuyan al sector de la Distribución de Energía Eléctrica.	Facilitar y promover espacios que contribuyan al desarrollo profesional de los estudiantes, coadyuvar esfuerzos para el desarrollo de investigaciones, y fomentar la innovación y la transferencia de conocimientos.
Organismos Internacionales	Coordinación y seguimiento para el cumplimiento de políticas, compromisos e instrumentos internacionales.	Coordinar la suscripción de acuerdos y convenios; realizar el seguimiento multilateral de las relaciones internacionales en el ámbito del sector de Electricidad	Ejecutar los proyectos provenientes de compromisos y políticas internacionales.
Ministerio del Ambiente, Agua Transición Ecológica	Aplicación de las políticas ambientales para garantizar el desarrollo sostenible de los recursos naturales estratégicos, e implementación de las políticas, estrategias y planes que permitan una gestión integral e integrada de los Recursos Hídricos en las Cuencas Hidrográficas con el involucramiento y fortalecimiento de los actores sociales en todo el territorio nacional	Emitir políticas y lineamientos de la gestión ambiental. Articular la gestión ambiental en territorios donde se realizan actividades para el desarrollo del sector de Electricidad. Coordinar el control y uso del recurso hídrico para la generación de energía eléctrica.	Coordinar el cumplimiento de las políticas y lineamientos de la gestión ambiental.
Gobiernos Autónomos Descentralizados	Articulación y gestión de acciones de intervención en las zonas de influencia, a fin de prevenir conflictos.	Ejecutar acciones de intervención en las zonas influencia de las actividades del sector Electricidad	Ejecutar proyectos para mejoramiento o expansión de energía eléctrica o alumbrado público general, en el área de influencia de los diferentes gobiernos autónomos descentralizados.
Cliente Externo	Usuarios que reciben el servicio público de energía eléctrica y alumbrado público general	Uso final de la energía eléctrica y percepción en la calidad del servicio	Brindar el servicio de energía eléctrica y alumbrado público general, cumpliendo parámetros de calidad establecidos en la normativa
Cliente Interno	Trabajadores, servidoras, colaboradores y todos quienes conforman la Empresa	Brindar su mayor esfuerzo para que la empresa cumpla con los objetivos propuestos	Brindar los insumos, materiales y herramientas, necesarios a sus trabajadores
Provedores	Todo proveedor de bienes y servicios requeridos por la Empresa	Entrega de bienes, servicios u otros productos cumpliendo con los parámetros solicitados por la Empresa	Trato justo, promoviendo la competencia y pago oportuno una vez entregados los productos por parte del proveedor

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

Matriz FODA



1.3.4.1 Análisis del entorno oportunidades y amenazas

La información obtenida para este análisis, se la obtuvo a través del taller desarrollado para esta finalidad, y realizado en el mes de diciembre de 2021, en el cual participaron personal directivo, administrativo, operativo, de la empresa siendo un grupo representativo de la misma.

La información obtenida se describe a continuación:

a. Oportunidades

- O1. Disponibilidad de recursos al tener un mercado cautivo y autonomía financiera.
- O2. Cultura de pago de los clientes
- O3. Disponibilidad de nuevas tecnologías
- O4. Cooperación interinstitucional para fortalecer las habilidades y conocimientos
- O5. Crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes.

b. Amenazas

- A1. Falta de pago de subsidios por parte del estado.
- A2. Afectación social y económica debido a catástrofes naturales y pandemias.
- A3. Infracción de clientes a reglamentación del servicio eléctrico
- A4. Modificación de decisiones de carácter político y normativo
- A5. Oposición de la población a ciertos proyectos eléctricos
- A6. Interrupciones del servicio eléctrico por causas externas
- A7. Ataques cibernéticos.

1.3.4.2 Análisis organizacional fortalezas y debilidades

c. Fortalezas

- F1. Liquidez financiera sostenible.
- F2. Confiabilidad en el servicio eléctrico.
- F3. Infraestructura física y eléctrica adecuada
- F4. Cultura organizacional orientada a resultados en la atención al cliente
- F5. Planificación, ejecución y control empresarial
- F6. Sistema de Gestión de Calidad, certificado
- F7. Liderazgo, experiencia y estabilidad en la gestión administrativa.
- F8. Imagen institucional consolidada
- F9. Buenas prácticas en seguridad y salud ocupacional.
- F10. Talento Humano capacitado con alta experiencia.
- F11. Estabilidad laboral y clima laboral positivo.
- F12. Trabajo en equipo.

d. Debilidades

- D1. Falencias en la atención al cliente
- D2. Falta de cobertura eléctrica en zonas aisladas
- D3. Demora en algunas actividades que retrasan otros procesos
- D4. Equipo informático personal o de usuario final no adecuado para las actividades que se realizan
- D5. Falencias en el control y monitoreo de los sistemas de comunicación.
- D6. Falta de capacitación especializada a personal de acuerdo a sus actividades.
- D7. Falta de concientización en la aplicación de políticas y procedimientos por parte del personal interno
- D8. Falta de concientización del personal interno y externo en seguridad informática

1.3.4.3 Matriz de Maximización

La matriz de maximización, permite identificar las fortalezas más importantes de la empresa, las cuales deben ser gestionadas para lograr aprovechar de mejor manera las oportunidades presentes

	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES					PROMEDIO
		Disponibilidad de recursos al tener un mercado cautivo y autonomía financiera	Cultura de pago de los clientes	Crecimiento de la Demanda debido a nuevos clientes	Disponibilidad de nuevas tecnologías	Cooperación interinstitucional para fortalecer habilidades y conocimiento	
FIN	Liquidez financiera sostenible.	4,60	4,60	5,00	3,00	3,00	4,04
CI-M	Imagen institucional consolidada	3,00	3,20	5,00	3,60	2,80	3,52
PT	Cultura organizacional orientada a resultados	3,80	3,60	2,00	3,20	3,20	3,16
CI-M	Confiabilidad en el servicio eléctrico.	3,40	3,60	1,00	3,80	3,40	3,04
PT	Infraestructura física y eléctrica adecuada.	3,60	3,60	1,00	3,20	3,40	2,96
PT	Planificación, ejecución y control orientado al cumplimiento de objetivos.	3,80	3,40	1,00	3,40	3,00	2,92
PT	Sistema de Gestión de Calidad certificado	3,20	3,20	1,00	3,20	3,40	2,80
PT	Liderazgo, experiencia y estabilidad en la gestión administrativa	3,00	3,20	1,00	3,20	3,40	2,76
PT	Buenas prácticas en seguridad y salud ocupacional	2,80	2,80	1,00	2,60	2,60	2,36
TH	Talento Humano capacitado con alta experiencia	2,40	2,60	1,00	2,80	2,60	2,28
TH	Estabilidad laboral y clima laboral positivo	2,40	2,40	1,00	2,40	2,00	2,04
TH	Trabajo en equipo	2,20	2,20	1,00	2,20	1,80	1,88

1.3.4.4 Matriz de minimización

La matriz de minimización o matriz defensiva muestra las debilidades encontradas y que ponen en riesgo los resultados de las empresas.

DEBILIDADES		AMENAZAS						PROMEDIO	
		Falta de pago de subsidios por parte del Estado	Afectación social y económica debido a catástrofes naturales y pandemias.	Infracción de clientes a reglamentación del servicio eléctrico	Modificación de decisiones de carácter político y normativo	Oposición de la población a ciertos proyectos eléctricos	Interrupciones del servicio eléctrico por causas externas		Ataques cibernéticos
CI-M	Falta de cobertura eléctrica en zonas aisladas	3,40	4,00	1,20	2,60	2,80	2,20	2,00	2,60
CI-M	Falencias en la atención al cliente	2,20	3,40	3,00	1,80	2,40	2,40	2,20	2,49
PT	Demora en algunas actividades que retrasan otros procesos	2,20	3,00	2,20	1,40	1,40	2,80	2,00	2,14
TH	Falta de capacitación especializada a personal de acuerdo a sus actividades	1,80	2,60	2,40	1,00	1,00	1,80	1,80	1,77
PT	Equipo informático personal o de usuario final no adecuado para las actividades que se realizan	2,00	3,20	1,80	1,00	1,00	1,00	2,20	1,74
PT	Falencias en el control y monitoreo en sistemas de comunicación	2,00	2,80	1,00	1,00	1,00	1,80	2,20	1,69
TH	Falta de concientización del personal interno y externo en seguridad informática	1,00	2,60	1,20	1,00	1,00	1,00	3,80	1,66
TH	Falta de concientización en la aplicación de políticas y procedimientos por parte del personal interno	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	1,40	1,80	1,63

1.3.4.5 Síntesis Estratégica



1.3.4.6 Relación Fortalezas – Oportunidades Estrategias FO Estrategias Ofensivas

- Mantener una liquidez financiera sostenible, aprovechando la disponibilidad de recursos al tener un mercado cautivo (F1, O1).
- Mejorar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica aprovechando la disponibilidad de nuevas tecnologías, la disponibilidad de recursos al tener un mercado cautivo y autonomía financiera; y, la cultura de pago de los clientes (F2, O1, O2, O3).
- Aprovechar la infraestructura física y eléctrica adecuada para satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes. (F3, O5).

- Difundir las buenas prácticas en seguridad y salud ocupacional, mediante convenios de cooperación interinstitucional para fortalecer las habilidades y conocimientos. (F9, O4).
- Fortalecer el trabajo en equipo, aprovechando la disponibilidad de nuevas tecnologías. (F12, O3)
- Promover el uso adecuado de la energía eléctrica debido a nuevas tecnologías, aprovechando la imagen institucional consolidada. (F8, O3)

1.3.4.7 Relación Fortalezas – Amenazas Estrategias FA Estrategias Defensivas

- Aprovechar el Talento Humano capacitado con alta experiencia para mitigar los efectos de las interrupciones del servicio eléctrico por causas externas (F10, A6)
- Aprovechar el Talento Humano capacitado con alta experiencia, para evitar los ataques cibernéticos (F10, A7).
- Aprovechar el liderazgo, experiencia y estabilidad en la gestión administrativa y la imagen institucional consolidada, para evitar la oposición de la población a ciertos proyectos eléctricos. (F7, F8, A5).
- Aprovechar la cultura organizacional orientada a resultados en la atención al cliente, para elaborar un instructivo que informe y comunique a los consumidores lo que se considera como infracción en la reglamentación del servicio eléctrico. (F4, A3).
- Estructurar la planificación, ejecución y control empresarial enmarcados en parámetros técnicos y documentados en el Sistema de gestión de Calidad de manera que la gestión empresarial no sea afectada por las decisiones de cambio político y normativo. (F5, F6, A4).
- Aprovechar el liderazgo, experiencia y estabilidad en la gestión administrativa para mitigar los efectos por la falta de pago de subsidios por parte del estado y la afectación social y económica debido a catástrofes naturales y pandemias. (F7, A1, A2)
- Aprovechar la estabilidad laboral y clima laboral positivo; y trabajo en equipo, para mantener el desarrollo de actividades y ejecución de programas, ante posibles decisiones de carácter político y normativo. (F11, F12, A4)

1.3.4.8 Relación Debilidades – Oportunidades Estrategias DO Estrategias de Orientación

- Mejorar la agilidad en los procesos aprovechando el desarrollo tecnológico. (D3, O3).
- Incrementar la cobertura eléctrica en zonas aisladas aprovechando la disponibilidad de recursos por tener un mercado cautivo (D2, O1).
- Mejorar la atención al cliente, aprovechando la disponibilidad de nuevas tecnologías (D1, O3)
- Mejorar el equipo informático personal o de usuario final, aprovechando la disponibilidad de recursos (D4, O1)
- Mejorar el monitoreo de los sistemas de comunicación, aprovechando la disponibilidad de nuevas tecnologías y la posibilidad de realizar convenios de

cooperación interinstitucional para fortalecer las habilidades y conocimientos.
(D5, O3, O4)

1.3.4.9 Relación Debilidades – Amenazas Estrategias DA Estrategias de Supervivencia

- Capacitar al personal en temas especializados y concientizar al personal interno y externo en seguridad informática, para evitar los ataques cibernéticos (D6, D8, A7)
- Concientizar en la aplicación de políticas y procedimientos por parte de personal interno, para mitigar la oposición de la población a ciertos proyectos eléctricos. (D7, A5).

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA INSTITUCIÓN

2.1.1 Misión

Suministrar los servicios públicos de energía eléctrica y alumbrado público general a los usuarios dentro del área de concesión, en condiciones de calidad y seguridad con responsabilidad social y ambiental, promoviendo el desarrollo sostenible.

2.1.2 Visión

Consolidarse al año 2025, como una empresa líder en el suministro de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público general, en Latinoamérica, siendo un referente a nivel regional por sus resultados, a través de un modelo de gestión adecuado, con personal de experiencia y capacitado, adaptándose al desarrollo tecnológico con el uso eficiente de sus recursos.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Cliente	Referente regional por sus resultados
Procesos _ Tecnología	Modelo de gestión Adaptándose al desarrollo tecnológico
Financiero	Uso eficiente de sus recursos
Talento Humano	Personal de experiencia y capacitado

2.1.3 Principios

- Brindar los servicios públicos de energía eléctrica y alumbrado público general con eficiencia, calidad y calidez.
- Suministrar los servicios públicos de energía eléctrica y alumbrado público general con responsabilidad social y ambiental, contribuyendo al desarrollo del país.
- Practicar una gestión empresarial moderna, dinámica, participativa, inclusiva y comprometida hacia el mejoramiento continuo.
- Disponer de Talento Humano capacitado, motivado y comprometido con los principios, valores y objetivos institucionales.

2.2 Valores

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

- **Honestidad.** - Actuar con honradez, de forma diáfana.
- **Responsabilidad.** - Cumplir oportunamente las actividades institucionales propias, ejecutando los procesos respectivos, a fin de conseguir la eficacia y eficiencia que pretende la EEASA en todos sus niveles.
- **Transparencia.** - Aplicar la Constitución, la Ley de Régimen del Sector Eléctrico y demás normativa conexas, reglamentos y normativas interna de manera precisa y permanente; brindando acceso a la información principalmente al ciudadano, además de facilitar la realización de auditorías y propiciando la participación clara del talento humano de la EEASA.
- **Ética.** - Normas que dirigen o valoran el comportamiento de la empresa en una comunidad
- **Respeto.** - Consideración de EEASA a sus partes interesadas.
- **Solidaridad.** - Accionar basado en la consecución de metas comunes con cualquier entidad que beneficie a la comunidad, brindando apoyo permanente en los ámbitos correspondientes.

2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

2.3.1 Objetivos

Como resultado del análisis de las estrategias y considerando las Políticas del PND, y objetivos del Sector Eléctrico, éstas se traducen en objetivos concretos, constituyéndose para este caso en los objetivos estratégicos institucionales del período 2022-2025, siendo los siguientes:

1. Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica;

Estrategias:

- Mejorar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica aprovechando la disponibilidad de nuevas tecnologías, la disponibilidad de recursos al tener un mercado cautivo y autonomía financiera; y, la cultura de pago de los clientes (F2, O1, O2, O3).
- Aprovechar el Talento Humano capacitado con alta experiencia para mitigar los efectos de las interrupciones del servicio eléctrico por causas externas (F10, A6)
- Mejorar la atención al cliente, aprovechando la disponibilidad de nuevas tecnologías (D1, O3)

2. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión.

Estrategias:

- Aprovechar la infraestructura física y eléctrica adecuada para satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes. (F3, O5).
- Incrementar la cobertura eléctrica en zonas aisladas aprovechando la disponibilidad de recursos por tener un mercado cautivo (D2, O1).

3. Consolidar el acercamiento con la comunidad;

Estrategias:

- Aprovechar el liderazgo, experiencia y estabilidad en la gestión administrativa y la imagen institucional consolidada, para evitar la oposición de la población a ciertos proyectos eléctricos. (F7, F8, A5).
- Elaborar un instructivo que informe y comunique a los consumidores lo que se considera como infracción en la reglamentación del servicio eléctrico, aprovechando la cultura organizacional orientada a resultados en la atención al cliente, para (F4, A3).

4. Incrementar la Eficiencia Empresarial;

Estrategias:

- Estructurar la planificación, ejecución y control empresarial enmarcados en parámetros técnicos y documentados en el Sistema de Gestión de Calidad de manera que la gestión empresarial no sea afectada por las decisiones de cambio político y normativo. (F5, F6, A4).
- Mejorar la agilidad en los procesos aprovechando el desarrollo tecnológico. (D3, O3).

5. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico;

Estrategias:

- Aprovechar el Talento Humano capacitado con alta experiencia, implementando procesos para evitar los ataques cibernéticos (F10, A7).
- Mejorar el equipo informático personal o de usuario final, aprovechando la disponibilidad de recursos (D4, O1)
- Mejorar el monitoreo de los sistemas de comunicación, aprovechando la disponibilidad de nuevas tecnologías y la posibilidad de realizar convenios de cooperación interinstitucional para fortalecer las habilidades y conocimientos. (D5, O3, O4)

6. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica;

Estrategias:

- Promover el uso adecuado de la energía eléctrica debido a nuevas tecnologías, aprovechando la imagen institucional consolidada. (F8, O3)

7. Incrementar el uso eficiente de los recursos y la obtención de resultados;

Estrategias:

- Mantener una liquidez financiera sostenible, aprovechando la disponibilidad de recursos al tener un mercado cautivo (F1, O1).
- Aprovechar el liderazgo, experiencia y estabilidad en la gestión administrativa para mitigar los efectos por la falta de pago de subsidios por parte del estado y la afectación social y económica debido a catástrofes naturales y pandemias. (F7, A1, A2)
- Mantener el desarrollo de actividades y ejecución de programas, ante posibles decisiones de carácter político y normativo; aprovechando la estabilidad laboral y clima laboral positivo. (F11, F12, A4).

8. Incrementar el desarrollo del Talento Humano;

Estrategias:

- Difundir las buenas prácticas en seguridad y salud ocupacional, mediante convenios de cooperación interinstitucional para fortalecer las habilidades y conocimientos. (F9, O4).
- Fortalecer el trabajo en equipo, aprovechando la disponibilidad de nuevas tecnologías. (F12, O3)
- Capacitar al personal en temas especializados y concientizar al personal interno y externo en seguridad informática, para evitar los ataques cibernéticos (D6, D8, A7)
- Concientizar en la aplicación de políticas y procedimientos por parte de personal interno, para mitigar la oposición de la población a ciertos proyectos eléctricos. (D7, A5).

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

2.4 CONCERTACIÓN CON EL PLAN DE CREACIÓN DE OPORTUNIDADES 2021 – 2025, Y OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS SECTORIALES.

Los objetivos estratégicos definidos para la EEASA como empresa de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, se encuentran alineados a los objetivos del Plan Maestro de Electricidad (PME), Plan Estratégico de Distribución, Plan Sectorial y estos a su vez a los ejes, objetivos y políticas del Plan Nacional, denominado Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, aspecto que se presenta a continuación:

Eje	Objetivo del PND	Política PND	Objetivos MEM	Objetivos Plan Estratégico de Distribución, PED	N°	Perspectiva	Objetivo Estratégico EEASA
Social	8. Generar nuevas oportunidades y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial	8.1 Erradicar la pobreza y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial.	Incrementar la eficiencia y productividad en el aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros.	Garantizar el acceso universal a la energía eléctrica, permitiendo atender el crecimiento actual y futuro de la demanda en el área de servicio cumpliendo con los índices de satisfacción al cliente.	1 CL-ME	Cliente - Mercado	1. Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica
Social	8. Generar nuevas oportunidades y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial	8.1 Erradicar la pobreza y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial.	Incrementar la eficiencia y productividad en el aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros.	Garantizar el acceso universal a la energía eléctrica, permitiendo atender el crecimiento actual y futuro de la demanda en el área de servicio cumpliendo con los índices de satisfacción al cliente.	2 CL-ME	Cliente - Mercado	2. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión
Social	8. Generar nuevas oportunidades y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial	8.1 Erradicar la pobreza y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial.	Incrementar la calidad en la gestión ambiental y social en las áreas de influencia del sector, considerando las mejores prácticas socioambientales.	Garantizar el acceso universal a la energía eléctrica, permitiendo atender el crecimiento actual y futuro de la demanda en el área de servicio cumpliendo con los índices de satisfacción al cliente.	3 CL-ME	Cliente - Mercado	3. Consolidar el acercamiento con la comunidad
Económico	4. Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente	4.3 Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social	Incrementar la eficiencia y productividad en el aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros.	Mejorar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un proceso eficaz de planificación en las empresas eléctricas de distribución; con un enfoque integral e innovador en la prestación de un servicio público moderno de energía eléctrica.	4 P-T	Procesos - Tecnología	4. Incrementar la Eficiencia Empresarial
Económico	4. Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente	4.3 Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social	Incrementar la eficiencia y productividad en el aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros.	Mejorar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un proceso eficaz de planificación en las empresas eléctricas de distribución; con un enfoque integral e innovador en la prestación de un servicio público moderno de energía eléctrica.	5 P-T	Procesos - Tecnología	5. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico
Transición Ecológica	12. Fomentar modelos de desarrollo sostenibles aplicando medidas de adaptación y mitigación al cambio climático	12.3 Implementar mejores prácticas ambientales con responsabilidad social y económica, que fomenten la concientización, producción y consumo sostenible, desde la investigación, innovación y transferencia de tecnología.	Incrementar la eficiencia y productividad en el aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros.	Mejorar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un proceso eficaz de planificación en las empresas eléctricas de distribución; con un enfoque integral e innovador en la prestación de un servicio público moderno de energía eléctrica.	6 P-T	Procesos - Tecnología	6. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica
Económico	4. Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente	4.3 Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social	Incrementar la eficiencia y productividad en el aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros.	Incrementar la eficiencia y eficacia en el uso de recursos económicos asignados a las empresas eléctricas de distribución.	7FI	Financiera	7. Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados.
Institucional	14. Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con independencia y autonomía	14.2 Potenciar las capacidades de los distintos niveles de gobierno para el cumplimiento de los objetivos nacionales y la prestación de servicio con calidad	Fortalecer las capacidades institucionales	Mejorar los índices de gestión del talento humano, que garantice el cumplimiento de los objetivos empresariales	8 TH	Talento - Humano	8. Incrementar el desarrollo del Talento Humano

2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ESTRATEGIAS, INDICADORES.

Con los objetivos estratégicos de EEASA, es necesario definir su aporte al Plan Nacional de Creación de Oportunidades, Plan Sectorial, Plan estratégico de Distribución y PME, que se presenta en la matriz de alineación, en la que además se muestran los indicadores, línea base y metas estructurados para cada objetivo estratégico institucional.

N°	Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	Indicadores	Unidad	Línea Base 2021	Metas (a Dic 2022)	Metas (a Dic 2023)	Metas (a Dic 2024)	Metas (a Dic 2025)
1 CL-ME	1. Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica	- Mejorar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica - Mitigar los efectos de las interrupciones del servicio eléctrico por causas externas - Mejorar la atención al cliente	FMIk_RED (Número de veces) - Número de interrupciones de servicio a nivel de Cabecera de Alimentador Primario de Distribución	veces / año	1,11	≤ 1,56	≤ 1,50	≤ 1,45	≤ 1,40
			FMIk_ARCERNR 002/20 (Número de veces) - Número de interrupciones de servicio a nivel de Cabecera de Alimentador Primario de Distribución	veces / año	3,49	≤ 4,61	≤ 4,60	≤ 4,50	≤ 4,40
			TTIk_RED (horas) - Tiempo de duración de las interrupciones de servicio a nivel de Cabecera de Alimentador Primario de Distribución	horas / año	0,50	≤ 0,73	≤ 0,70	≤ 0,67	≤ 0,65
			TTIk_ARCERNR 002/20 (horas) - Tiempo de duración de las interrupciones de servicio a nivel de Cabecera de Alimentador Primario de Distribución	horas / año	5,19	≤ 6,57	≤ 6,50	≤ 6,40	≤ 6,30
			Porcentaje de resolución de reclamos PRR	%	98,01	≥ 98,00	≥ 98,00	≥ 98,00	≥ 98,00
			Índice de Satisfacción del Cliente por Servicio Eléctrico	%	80,20	≥ 80,20	≥ 80,50	≥ 81,00	≥ 81,50
2 CL-ME	2. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión	- Satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes - Incrementar la cobertura eléctrica en zonas aisladas	*Porcentaje de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión	%	98,00	≥ 98,05	≥ 98,10	≥ 98,15	≥ 98,20
3 CL-ME	3. Consolidar el acercamiento con la comunidad	- Evitar la oposición de la población a ciertos proyectos eléctricos - Elaborar un instructivo que informe y comunique a los consumidores lo que se considera como infracción en la reglamentación del servicio eléctrico	Disponibilidad de información institucional referida en la Ley de Transparencia en la página web	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
			Porcentaje de Ejecución de Plan de Comunicación Institucional	%	96,00	≥ 95,00	≥ 95,00	≥ 95,00	≥ 95,00
4 P-T	4. Incrementar la Eficiencia Empresarial	- Estructurar la planificación, ejecución y control empresarial enmarcados en parámetros técnicos y documentados en el Sistema de gestión de Calidad - Mejorar la agilidad en los procesos	Cumplimiento de metas previstas en el Plan Institucional	%	99,74	≥ 90,00	≥ 90,00	≥ 90,00	≥ 90,00
			Desempeño de procedimientos del SGC	%	99,45	≥ 85,00%	≥ 85,00	≥ 85,00	≥ 85,00
			Número de clientes por trabajador	Clientes / trabajador	787	≥ 809	≥ 810	≥ 812	≥ 815
5 PT	5. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico	- Mejorar el monitoreo de los sistemas de comunicación - Evitar los ataques cibernéticos - Mejorar el equipo informático personal o de usuario final	*Porcentaje de automatización del Sistema SCADA, OMS, DMS	%	99,80	≥ 99,80	≥ 99,80	≥ 99,80	≥ 99,80
			*Porcentaje de actualización del Sistema de Información ARCGIS	%	99,90	≥ 99,90	≥ 99,90	≥ 99,90	≥ 99,90
6 P-T	6. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica	- Promover el uso adecuado de la energía eléctrica en los clientes	Energía eléctrica no consumida por eficiencia energética e innovación tecnológica	kWh	153.632	≥155.000	≥160.000	≥165.000	≥170.000
			*Porcentaje de Pérdidas de Energía	%	5,76	≤ 5,80	≤ 5,80	≤ 5,80	≤ 5,80
7 FI	7. Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados.	- Mantener una liquidez financiera sostenible- - Mitigar los efectos por la falta de pago de subsidios por parte del estado y la afectación social y económica debido a catástrofes naturales y pandemias - Mantener el desarrollo de actividades y ejecución de programas	Ejecución Presupuestaria	%	91,14	≥ 90,00	≥ 90,00	≥ 90,00	≥ 90,00
			Ejecución Plan Anual de Contrataciones	%	----	≥ 90,00	≥ 90,00	≥ 90,00	≥ 90,00
			*Porcentaje de Recaudación	%	106,45	≥ 99,50	≥ 99,50	≥ 99,50	≥ 99,50
			Relación: cartera vencida / facturación	-	0,36	≤ 0,37	≤ 0,36	≤ 0,35	≤ 0,34
8 TH	8. Incrementar el desarrollo del Talento Humano	- Difundir las buenas prácticas en seguridad y salud ocupacional - Fortalecer el trabajo en equipo - Capacitar al personal en temas especializados y concientizar al personal interno y externo en seguridad informática - Concientizar en la aplicación de políticas y procedimientos por parte de personal interno	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación	%	91,09	≥ 90,00	≥ 90,00	≥ 90,00	≥ 90,00
			Índice de personal agregador de valor	%	73,19	≥ 70,00	≥ 70,00	≥ 70,00	≥ 70,00
			Índice de estabilidad laboral	%	89,81	≥ 80,00	≥ 85,00	≥ 90,00	≥ 90,00
			Índice de rotación de personal	%	4,29	≤ 10,00	≤ 10,00	≤ 10,00	≤ 10,00

Los indicadores identificados con *, están contemplados en el PME

2.6 PROGRAMACIÓN PLURIANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA (PPPP)

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Programación Plurianual de la Política. Período 2022 -2025		
Plan de creación de Oportunidades 2021 - 2025	Eje del Plan Nacional	Social
	Objetivo Plan Nacional	8. Generar nuevas oportunidades y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial
	Política Plan Nacional	8.1 Erradicar la pobreza y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial.
	Meta Plan Nacional	8.1.1 Incrementar el porcentaje de parroquias rurales conectadas con servicio móvil avanzado del 68,45% al 79%
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar los niveles de seguridad eléctrica y energética para el abastecimiento de energía en el SNI e Interconexiones internacionales
	Objetivo Plan Estratégico de Distribución, PED.	Garantizar el acceso universal a la energía eléctrica, permitiendo atender el crecimiento actual y futuro de la demanda en el área de servicio cumpliendo con los índices de satisfacción al cliente.
Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2022 - 2025	Objetivo Estratégico	Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica
	Estrategias	Mejorar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica
		Mitigar los efectos de las interrupciones del servicio eléctrico por causas externas
		Mejorar la atención al cliente
	Indicadores	FMIk_RED (Número de veces) - Número de interrupciones de servicio a nivel de Cabecera de Alimentador Primario de Distribución
		FMIk_ARCERNNR 002/20 (Número de veces) - Número de interrupciones de servicio a nivel de Cabecera de Alimentador Primario de Distribución
		TTIk_RED (horas) - Tiempo de duración de las interrupciones de servicio a nivel de Cabecera de Alimentador Primario de Distribución
		TTIk_ARCERNNR 002/20 (horas) - Tiempo de duración de las interrupciones de servicio a nivel de Cabecera de Alimentador Primario de Distribución
		Porcentaje de resolución de reclamos PRR
		Índice de Satisfacción del Cliente por Servicio Eléctrico
	Línea Base (Año 2021)	FMIk_RED (Número de veces) = 1,11
		FMIk_ARCERNNR 002/20 (Número de veces)= 3,49
		TTIk_RED (horas)= 0,5
		TTIk_ARCERNNR 002/20 (horas)= 5,19
		PRR= 98,01%
	Meta (2025)	ISC= 80,2%
		FMIk_RED (Número de veces) ≤ 1,40
		FMIk_ARCERNNR 002/20 (Número de veces) ≤ 4,40
TTIk_RED (horas) ≤ 0,65		
TTIk_ARCERNNR 002/20 (horas) ≤ 6,30		
	PRR ≥ 98,00%	
	ISC ≥ 81,50%	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: INCREMENTAR LA COBERTURA DEL SERVICIO ELÉCTRICO EN EL ÁREA DE CONCESIÓN

Programación Plurianual de la Política. Período 2022 -2025		
Plan de creación de Oportunidades 2021 - 2025	Eje del Plan Nacional	Social
	Objetivo Plan Nacional	8. Generar nuevas oportunidades y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial
	Política Plan Nacional	8.1 Erradicar la pobreza y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial.
	Meta Plan Nacional	8.1.1 Incrementar el porcentaje de parroquias rurales conectadas con servicio móvil avanzado del 68,45% al 79%
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar los niveles de seguridad eléctrica y energética para el abastecimiento de energía en el SNI e Interconexiones internacionales
	Objetivo Plan Estratégico de Distribución, PED.	Garantizar el acceso universal a la energía eléctrica, permitiendo atender el crecimiento actual y futuro de la demanda en el área de servicio cumpliendo con los índices de satisfacción al cliente.
Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2022 - 2025	Objetivo Estratégico	Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión
	Estrategias	Satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes
		Incrementar la cobertura eléctrica en zonas aisladas
	Indicador	Porcentaje de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión
	Línea Base (Año 2021)	98,00%
Meta (2025)	≥ 98,20%	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: CONSOLIDAR EL ACERCAMIENTO CON LA COMUNIDAD

Programación Plurianual de la Política. Período 2022 -2025		
Plan de creación de Oportunidades 2021 - 2025	Eje del Plan Nacional	Social
	Objetivo Plan Nacional	8. Generar nuevas oportunidades y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial
	Política Plan Nacional	8.1 Erradicar la pobreza y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial.
	Meta Plan Nacional	8.1.1 Incrementar el porcentaje de parroquias rurales conectadas con servicio móvil avanzado del 68,45% al 79%
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar la calidad en la gestión ambiental y social en las áreas de influencia del sector, considerando las mejores prácticas socioambientales
	Objetivo Plan Estratégico de Distribución, PED.	Garantizar el acceso universal a la energía eléctrica, permitiendo atender el crecimiento actual y futuro de la demanda en el área de servicio cumpliendo con los índices de satisfacción al cliente.
Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2022 - 2025	Objetivo Estratégico	Consolidar el acercamiento con la comunidad
	Estrategias	Evitar la oposición de la población a ciertos proyectos eléctricos
		Elaborar un instructivo que informe y comunique a los consumidores lo que se considera como infracción en la reglamentación del servicio eléctrico
	Indicadores	Disponibilidad de información institucional referida en la Ley de Transparencia en la página web
		Porcentaje de Ejecución de Plan de Comunicación Institucional
	Línea Base (Año 2021)	Disponibilidad de información = 100%
		Porcentaje de Ejecución de Plan de Comunicación Institucional= 96%
Meta (2025)	Disponibilidad de información = 100%	
	Porcentaje de Ejecución de Plan de Comunicación Institucional ≥ 95%	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: INCREMENTAR LA EFICIENCIA EMPRESARIAL

Programación Plurianual de la Política. Período 2022 -2025		
Plan de creación de Oportunidades 2021 - 2025	Eje del Plan Nacional	Económico
	Objetivo Plan Nacional	4. Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente
	Política Plan Nacional	4.3 Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social
	Meta Plan Nacional	Aumentar de 66,67% a 91,67% las empresas públicas en operación con EBITDA (por sus siglas en inglés: Earnings Before Interests, Tax, Depreciation and Amortization) positivo
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar la eficiencia y productividad en el aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros.
	Objetivo Plan Estratégico de Distribución, PED.	Mejorar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un proceso eficaz de planificación en las empresas eléctricas de distribución; con un enfoque integral e innovador en la prestación de un servicio público moderno de energía eléctrica.
Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2022 - 2025	Objetivo Estratégico	Incrementar la Eficiencia Empresarial
	Estrategias	Estructurar la planificación, ejecución y control empresarial enmarcados en parámetros técnicos y documentados en el Sistema de gestión de Calidad
		Mejorar la agilidad en los procesos
	Indicadores	Cumplimiento de metas previstas en el Plan Institucional
		Desempeño de procedimientos del SGC
		Número de clientes por trabajador
	Línea Base (Año 2021)	Cumplimiento de metas previstas en el Plan Institucional = 99,74%
		Desempeño de procedimientos del SGC = 99,45%
		Número de clientes por trabajador = 787
	Meta (2025)	Cumplimiento de metas previstas en el Plan Institucional $\geq 90,00\%$
Desempeño de procedimientos del SGC $\geq 85,00\%$		
Número de clientes por trabajador ≥ 815		

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: INCREMENTAR EL NIVEL DE MODERNIZACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO EN EL SECTOR ELÉCTRICO

Programación Plurianual de la Política. Período 2022 -2025		
Plan de creación de Oportunidades 2021 - 2025	Eje del Plan Nacional	Económico
	Objetivo Plan Nacional	4. Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente
	Política Plan Nacional	4.3 Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social
	Meta Plan Nacional	Aumentar de 66,67% a 91,67% las empresas públicas en operación con EBITDA (por sus siglas en inglés: Earnings Before Interests, Tax, Depreciation and Amortization) positivo.
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar la eficiencia y productividad en el aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros.
	Objetivo Plan Estratégico de Distribución, PED.	Mejorar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un proceso eficaz de planificación en las empresas eléctricas de distribución; con un enfoque integral e innovador en la prestación de un servicio público moderno de energía eléctrica.
Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2022 - 2025	Objetivo Estratégico	Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico
	Estrategias	Mejorar el monitoreo de los sistemas de comunicación
		Evitar los ataques cibernéticos
		Mejorar el equipo informático personal o de usuario final
	Indicadores	Porcentaje de automatización del Sistema SCADA, OMS, DMS
		Porcentaje de actualización del Sistema de Información ARCGIS
	Línea Base (Año 2021)	Porcentaje de automatización del Sistema SCADA, OMS, DMS = 99,80 %
		Porcentaje de actualización del Sistema de Información ARCGIS = 99,90 %
Meta (2025)	Porcentaje de automatización del Sistema SCADA, OMS, DMS \geq 99,80 %	
	Porcentaje de actualización del Sistema de Información ARCGIS \geq 99,90 %	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6: INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DE LA DEMANDA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Programación Plurianual de la Política. Período 2022 -2025		
Plan de creación de Oportunidades 2021 - 2025	Eje del Plan Nacional	Transición Ecológica
	Objetivo Plan Nacional	12. Fomentar modelos de desarrollo sostenibles aplicando medidas de adaptación y mitigación al cambio climático
	Política Plan Nacional	12.3 Implementar mejores prácticas ambientales con responsabilidad social y económica, que fomenten la concientización, producción y consumo sostenible, desde la investigación, innovación y transferencia de tecnología.
	Meta Plan Nacional	Reducir a 10,50% las pérdidas de energía eléctrica a nivel nacional
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar la eficiencia y productividad en el aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros.
	Objetivo Plan Estratégico de Distribución, PED.	Mejorar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un proceso eficaz de planificación en las empresas eléctricas de distribución; con un enfoque integral e innovador en la prestación de un servicio público moderno de energía eléctrica
Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2022 - 2025	Objetivo Estratégico	Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica
	Estrategias	Promover el uso adecuado de la energía eléctrica en los clientes
	Indicadores	Energía eléctrica no consumida por eficiencia energética e innovación tecnológica
		Porcentaje de pérdidas de energía
	Línea Base (Año 2021)	Energía eléctrica no consumida producto de la eficiencia energética e innovación tecnológica = 153.632 kWh
		Porcentaje de pérdidas de energía = 5,76%
Meta (2025)	Energía eléctrica no consumida producto de la eficiencia energética e innovación tecnológica \geq 170.000 kWh	
	Porcentaje de pérdidas de energía \leq 5,80%	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 7: INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS.

Programación Plurianual de la Política. Período 2022 -2025		
Plan de creación de Oportunidades 2021 - 2025	Eje del Plan Nacional	Económico
	Objetivo Plan Nacional	4. Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente
	Política Plan Nacional	4.3 Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social
	Meta Plan Nacional	Aumentar de 66,67% a 91,67% las empresas públicas en operación con EBITDA (por sus siglas en inglés: Earnings Before Interests, Tax, Depreciation and Amortization) positivo.
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Incrementar la eficiencia y productividad en el aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros.
	Objetivo Plan Estratégico de Distribución, PED.	Incrementar la eficiencia y eficacia en el uso de recursos económicos asignados a las empresas eléctricas de distribución.
Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2022 - 2025	Objetivo Estratégico	Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados.
	Estrategias	Mantener una liquidez financiera sostenible
		Mitigar los efectos por la falta de pago de subsidios por parte del estado y la afectación social y económica debido a catástrofes naturales y pandemias
		Mantener el desarrollo de actividades y ejecución de programas
	Indicadores	Ejecución presupuestaria
		Ejecución Plan Anual de Contrataciones
		Porcentaje de Recaudación
		Relación: cartera vencida / facturación
	Línea Base (Año 2021)	Ejecución presupuestaria = 91,14%
		Ejecución Plan Anual de Contrataciones = -----
		Porcentaje de Recaudación = 106,45%
		Relación: cartera vencida / facturación = 0,36
	Meta (2025)	Ejecución presupuestaria \geq 90,00%
		Ejecución Plan Anual de Contrataciones \geq 90,00%
Porcentaje de Recaudación \geq 99,50%		
Relación: cartera vencida / facturación \leq 0,34		

OBJETIVO ESTRATÉGICO 8: INCREMENTAR EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Programación Plurianual de la Política. Período 2022 -2025		
Plan de creación de Oportunidades 2021 - 2025	Eje del Plan Nacional	Institucional
	Objetivo Plan Nacional	14. Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con independencia y autonomía
	Política Plan Nacional	14.2 Potenciar las capacidades de los distintos niveles de gobierno para el cumplimiento de los objetivos nacionales y la prestación de servicio con calidad
	Meta Plan Nacional	Aumentar el índice de percepción de calidad de los servicios públicos de 6,10 a 8,00
Plan Sectorial: Sector Eléctrico	Objetivo Sectorial	Fortalecer las capacidades institucionales
	Objetivo Plan Estratégico de Distribución, PED.	Mejorar los índices de gestión del talento humano, que garantice el cumplimiento de los objetivos empresariales
Planificación Institucional: Plan Estratégico EEASA 2022 - 2025	Objetivo Estratégico	Incrementar el desarrollo del Talento Humano
	Estrategias	Difundir las buenas prácticas en seguridad y salud ocupacional
		Fortalecer el trabajo en equipo
		Capacitar al personal en temas especializados y concientizar al personal interno y externo en seguridad informática
		Concientizar en la aplicación de políticas y procedimientos por parte de personal interno
	Indicadores	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación
		Índice de personal agregador de valor
		Índice de estabilidad laboral
		Índice de rotación de personal
	Línea Base (Año 2021)	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación = 91,09%
		Índice de personal agregador de valor = 73,19%
		Índice de estabilidad laboral = 89,81%
		Índice de rotación de personal = 4,29%
	Meta (2025)	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación \geq 90%
		Índice de personal agregador de valor \geq 70%
		Índice de estabilidad laboral \geq 90%
Índice de rotación de personal \leq 10%		

2.7 PLANES Y PROGRAMAS

A continuación, se detallan los planes y programas que permitirán cumplir con los objetivos propuestos en el Plan Estratégico 2022-2025:

1. Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica

Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2022	2023	2024	2025	MONTO (USD) 2022-2025	FUENTE DE FINANCIAMIENTO		
1. Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica - Mitigar los efectos de las interrupciones del servicio eléctrico por causas externas - Mejorar la atención al cliente 	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	2.499.051	2.563.134	2.628.960	2.696.561	12.927.489	TARIFA		
		TRANSPORTE	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	124.490	127.682	130.961	134.329	663.390	TARIFA		
		MATERIALES PARA MANTENIMIENTO DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	1.085.772	1.113.615	1.142.214	1.171.585	5.751.634	TARIFA		
		REPUESTOS Y ACCESORIOS	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	200.987	206.141	211.435	216.872	1.127.160	TARIFA		
		COMBUSTIBLES	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	165.517	169.761	174.121	178.599	841.543	TARIFA		
		LUBRICANTES	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	25.641	26.298	26.973	27.667	128.874	TARIFA		
		MEJORAMIENTO S/E EXISTENTES	SUBTRANSMISIÓN	Área de Concesión	2.999.723	64.052	1.935.948	-	4.999.723	TARIFA		
		Construcción de la Subestación 13,8 kV AHUANO de 5 MVA	SUBTRANSMISIÓN	Napo	1.800.000	-	-	-	1.800.000	TARIFA		
		Construcción de la Línea a 69 kV "S/E TENA -S/E AHUANO" de simple circuito	SUBTRANSMISIÓN	Napo	3.100.000	-	-	-	3.100.000	TARIFA		
		Construcción de la Subestación 13,8 kV NORTE de 16 MVA	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	2.500.000	-	-	-	2.500.000	TARIFA		
		Construcción de la Subestación 13,8 kV PELILEO 2 de 16 MVA	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	80.066	2.419.934	-	-	2.500.000	TARIFA		
		Construcción de la Subestación 13,8 kV LOS ANDES de 10 MVA	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	-	-	80.066	2.419.934	2.500.000	TARIFA		
		Construcción de la Línea a 69 kV "S/E LORETO -S/E BATÁN" de simple circuito	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	219.794	1.280.206	-	-	1.500.000	TARIFA		
		Construcción de la Línea a 69 kV "S/E AMBATO -S/E NORTE" de simple circuito	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	500.000	-	-	-	500.000	TARIFA		
		Construcción de la Línea a 69 kV "S/E QUERO -S/E PELILEO 2" de simple circuito	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	87.918	512.082	-	-	600.000	TARIFA		
		Construcción de la Línea a 69 kV "S/E PÍLLARO -S/E NORTE" de simple circuito	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	-	87.918	512.082	-	600.000	TARIFA		
		Construcción de la Línea a 69 kV "S/E PELILEO 2 -S/E LOS ANDES" de simple circuito	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	-	-	146.530	853.470	1.000.000	TARIFA		
		Construcción de la Línea a 69 kV "S/E LOS ANDES -S/E PÍLLARO" de simple circuito	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	-	-	146.530	853.470	1.000.000	TARIFA		
		Construcción de la Línea a 69 kV "S/E TENA -S/E TENA CENTRO" de simple circuito	SUBTRANSMISIÓN	Napo	-	-	-	73.265	73.265	TARIFA		
		CONSTRUCCIÓN DE LA S/E PILAHUIN	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	282.745	-	-	-	282.745	TARIFA		
		CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA DE SUBTRANSMISIÓN A 69 kV S/E HUACHI - S/E PILAHUÍN	SUBTRANSMISIÓN	Tungurahua	112.000	-	-	-	112.000	TARIFA		
		ADQUISICION HADWARE Y SOFTWARE	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	981.639	1.006.811	1.032.667	1.059.221	4.080.338	TARIFA		
		MEJORAMIENTOS MENORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	1.258.513	3.419.800	3.590.387	3.769.816	12.038.516	TARIFA		
		MEJORAMIENTOS MAYORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	1.800.341	2.012.782	5.136.156	5.392.834	14.342.113	TARIFA		
		MEJORAMIENTOS MENORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	164.231	111.784	117.323	123.106	516.445	TARIFA		
		MEJORAMIENTOS MAYORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	3.909.194	2.660.799	2.792.642	2.930.289	12.292.924	TARIFA		
		MEJORAMIENTOS MENORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Morona Santiago	55.544	19.803	20.751	21.744	117.843	TARIFA		
		MEJORAMIENTOS MAYORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Morona Santiago	1.502.294	535.613	561.256	588.099	3.187.262	TARIFA		
		MEJORAMIENTOS MENORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Napo	212.988	655.500	688.236	723.139	2.279.863	TARIFA		
		MEJORAMIENTOS MAYORES DE REDES	DISTRIBUCIÓN	Napo	507.445	1.561.730	1.639.723	1.722.879	5.431.777	TARIFA		
		RECTIFICACIONES	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Tungurahua	2.063.647	2.166.958	2.275.353	2.388.988	8.894.946	TARIFA		
		RECTIFICACIONES	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Pastaza	468.019	491.198	516.019	541.732	2.016.969	TARIFA		
		RECTIFICACIONES	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Morona Santiago	52.002	54.578	57.335	60.192	224.108	TARIFA		
		RECTIFICACIONES	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Napo	337.757	354.727	372.505	390.987	1.455.975	TARIFA		
		MANEJO AMBIENTAL	INVERSIONES GENERALES	Área de Concesión	224.000	224.000	224.000	224.000	896.000	TARIFA		
		RED SUBTERRANEA	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	6.062.676	6.218.140	6.377.832	6.541.833	25.200.481	TARIFA		
		RED SUBTERRANEA	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	954.702	979.184	1.004.331	1.030.156	3.968.373	TARIFA		
		RED SUBTERRANEA	DISTRIBUCIÓN	Napo	667.999	1.087.503	1.142.353	1.199.562	4.097.417	TARIFA		
		TOTAL					37.006.695	32.131.733	34.684.690	37.334.329	145.549.169	TARIFA

2. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión

Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2022	2023	2024	2025	MONTO (USD) 2022-2025	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
2. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes - Incrementar la cobertura eléctrica en zonas aisladas 	ATENCION CLIENTES	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	1.151.336	422.232	443.213	465.465	2.482.246	TARIFA
		ATENCION CLIENTES	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	195290,9	200.299	205.443	210.726	811.758	TARIFA
		ATENCION CLIENTES	DISTRIBUCIÓN	Morona Santiago	392604,42	402.672	413.013	423.633	1.631.923	TARIFA
		ATENCION CLIENTES	DISTRIBUCIÓN	Napo	196454,2	201.492	206.666	211.981	816.593	TARIFA
		INSTALACIONES NUEVAS	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Tungurahua	1.584.992	1.625.636	1.667.385	1.710.260	6.588.273	TARIFA
		INSTALACIONES NUEVAS	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Pastaza	242.021	248.227	254.602	261.148	1.005.998	TARIFA
		INSTALACIONES NUEVAS	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Morona Santiago	44.953	46.106	47.290	48.506	186.854	TARIFA
		INSTALACIONES NUEVAS	ACOMETIDAS Y MEDIDORES	Napo	227.250	233.077	239.063	245.210	944.601	TARIFA
		ESTUDIOS ELÉCTRICOS	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	361.092	370.351	379.863	389.631	1.500.937	TARIFA
		ESTUDIOS ELÉCTRICOS	INVERSIONES GENERALES	Pastaza	48.360	49.600	50.874	52.182	201.016	TARIFA
		ESTUDIOS ELÉCTRICOS	INVERSIONES GENERALES	Morona Santiago	15.000	15.385	15.780	16.186	62.350	TARIFA
		ESTUDIOS ELÉCTRICOS	INVERSIONES GENERALES	Napo	50.000	51.282	52.599	53.952	207.833	TARIFA
		*PROGRAMA DE ENERGIZACION RURAL Y URBANO MARGINAL	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	84.269	42.134	42.134	42.134	210.672	TARIFA
		*PROGRAMA DE ENERGIZACION RURAL Y URBANO MARGINAL	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	280.896	140.448	140.448	140.448	702.240	TARIFA
		*PROGRAMA DE ENERGIZACION RURAL Y URBANO MARGINAL	DISTRIBUCIÓN	Morona Santiago	308.986	154.493	154.493	154.493	772.464	TARIFA
*PROGRAMA DE ENERGIZACION RURAL Y URBANO MARGINAL	DISTRIBUCIÓN	Napo	241.571	120.785	120.785	120.785	603.926	TARIFA		
TOTAL					5.425.074	4.324.219	4.433.650	4.546.740	18.729.683	TARIFA

3. Consolidar el acercamiento con la comunidad

Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2022	2023	2024	2025	MONTO (USD) 2022-2025	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
3. Consolidar el acercamiento con la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar la oposición de la población a ciertos proyectos eléctricos - Elaborar un instructivo que informe y comunique a los consumidores lo que se considera como infracción en la reglamentación del servicio eléctrico 	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	TODAS	Área de Concesión	276.097	283.176	290.449	297.918	1.147.640	TARIFA
TOTAL					276.097	283.176	290.449	297.918	1.147.640	TARIFA

4. Incrementar la Eficiencia Empresarial

Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2022	2023	2024	2025	MONTO (USD) 2022-2025	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
4. Incrementar la Eficiencia Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> - Estructurar la planificación, ejecución y control empresarial enmarcados en parámetros técnicos y documentados en el Sistema de gestión de Calidad - Mantener el desarrollo de actividades y ejecución de programas - Mejorar la agilidad en los procesos 	ARRENDAMIENTO OPERATIVO	INVERSIONES GENERALES	Área de Concesión	15.188	15.577	15.977	16.388	84.087	TARIFA
		SEGURIDAD	TODAS	Área de Concesión	1.032.542	1.059.019	1.086.217	1.114.148	5.315.326	TARIFA
		SUMINISTROS Y ENSERES MENORES	INVERSIONES GENERALES	Área de Concesión	211.732	217.161	222.738	228.466	1.120.991	TARIFA
		CORTE Y RECONEXIÓN	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	1.073.138	1.100.657	1.128.923	1.157.953	5.622.592	TARIFA
		ENTREGA DE AVISOS	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	9.000	9.231	9.468	9.711	46.410	TARIFA
		TOMA DE LECTURA	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	758.766	778.223	798.209	818.734	3.876.531	TARIFA
		ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	25.900	26.564	27.246	27.947	137.657	TARIFA
		IMPRESIÓN DE PLANILLAS	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	5.200	5.333	5.470	5.611	26.815	TARIFA
		TELEMEDICIÓN DE MEDIDORES	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	22.780	23.364	23.964	24.580	120.689	TARIFA
		RECUPERACIÓN DE CARTERA	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	7.300	7.487	7.679	7.877	41.540	TARIFA
		MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE ELECTRICIDAD	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	31.372	32.177	33.003	33.852	180.571	TARIFA
		SERVICIO DE RECAUDACIÓN	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	224.217	229.967	235.873	241.938	1.168.394	TARIFA
		INSPECCIONES	COMERCIALIZACIÓN	Área de Concesión	85.000	87.180	89.419	91.718	463.844	TARIFA
		GERENCIAMIENTO DE TRANSFORMADORES	DISTRIBUCIÓN	Tungurahua	326.445	334.816	343.414	352.245	1.356.920	TARIFA
		GERENCIAMIENTO DE TRANSFORMADORES	DISTRIBUCIÓN	Pastaza	128.605	131.903	135.290	138.769	534.567	TARIFA
		GERENCIAMIENTO DE TRANSFORMADORES	DISTRIBUCIÓN	Morona Santiago	22.056	22.622	23.203	23.799	91.679	TARIFA
		GERENCIAMIENTO DE TRANSFORMADORES	DISTRIBUCIÓN	Napo	56.317	57.761	59.245	60.768	234.091	TARIFA
		ADQUISICION HADWARE Y SOFTWARE	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	558.931	573.264	587.986	603.106	2.323.287	TARIFA
		MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	124.801	128.002	131.289	134.665	518.756	TARIFA
		HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y OTROS	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	95.000	97.436	99.938	102.508	394.883	TARIFA
		OBRAS CIVILES	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	884.405	907.083	930.379	954.303	3.676.169	TARIFA
		OBRAS CIVILES	INVERSIONES GENERALES	Pastaza	120.000	123.077	126.238	129.484	498.799	TARIFA
		OBRAS CIVILES	INVERSIONES GENERALES	Morona Santiago	199.682	204.802	210.062	215.464	830.010	TARIFA
		OBRAS CIVILES	INVERSIONES GENERALES	Napo	286.151	293.489	301.026	308.767	1.189.434	TARIFA
		VEHICULOS	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	850.904	872.724	895.137	918.155	3.536.919	TARIFA
		TOTAL					7.155.432	7.338.918	7.527.394	7.720.954

5. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico

Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2022	2023	2024	2025	MONTO (USD) 2022-2025	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
5. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el monitoreo de los sistemas de comunicación - Evitar los ataques cibernéticos - Mejorar el equipo informático personal o de usuario final 	ACTUALIZACIÓN LICENCIAS Y SOFTWARE	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	808.956	829.700	851.008	872.891	3.362.554	TARIFA
		ADQUISICION HADWARE Y SOFTWARE	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	1.601.773	1.642.847	1.685.038	1.728.367	6.658.026	TARIFA
		HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y OTROS	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	10.614	10.886	11.166	11.453	44.119	TARIFA
			TOTAL			2.421.343	2.483.433	2.547.212	2.612.711	10.064.698

6. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica

Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2022	2023	2024	2025	MONTO (USD) 2022-2025	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
6. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica	- Promover el uso adecuado de la energía eléctrica en los clientes	MEJORAMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Tungurahua	874.320	1.640.445	1.640.445	1.640.445	5.795.656	TARIFA
		MEJORAMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Pastaza	239.369	322.073	338.060	355.221	1.254.723	TARIFA
		MEJORAMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Morona Santiago	130.311	136.595	143.871	151.150	561.928	TARIFA
		MEJORAMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Napo	189.910	199.360	209.457	219.806	818.533	TARIFA
		AMPLIACION DE COBERTURA ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Tungurahua	707.490	2.923.547	3.075.460	3.224.866	9.931.363	TARIFA
		AMPLIACION DE COBERTURA ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Pastaza	322.200	356.677	374.500	393.417	1.446.794	TARIFA
		AMPLIACION DE COBERTURA ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Morona Santiago	133.475	138.149	145.191	152.449	569.264	TARIFA
		AMPLIACION DE COBERTURA ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	Napo	190.011	195.919	205.817	215.933	807.679	TARIFA
		TOTAL			2.787.086	5.912.764	6.132.802	6.353.288	21.185.940	TARIFA

7. Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados.

Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2022	2023	2024	2025	MONTO (USD) 2022-2025	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
7. Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener una liquidez financiera sostenible - Mitigar los efectos por la falta de pago de subsidios por parte del estado y la afectación social y económica debido a catástrofes naturales y pandemias 	ADQUISICION HADWARE Y SOFTWARE	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	518.411	531.704	545.359	559.383	2.154.857	TARIFA
				TOTAL	518.411	531.704	545.359	559.383	2.154.857	TARIFA

8. Incrementar el desarrollo del Talento Humano

Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	PROGRAMA / PROYECTO	ETAPA FUNCIONAL	PROVINCIA	2022	2023	2024	2025	MONTO (USD) 2022-2025	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
8. Incrementar el desarrollo del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir las buenas prácticas en seguridad y salud ocupacional - Fortalecer el trabajo en equipo - Capacitar al personal en temas especializados y concientizar al personal interno y externo en seguridad informática - Concientizar en la aplicación de políticas y procedimientos por parte de personal interno 	CAPACITACIÓN, SEGUROS Y REASEGUROS	TODAS	Área de Concesión	820.164	841.195	862.799	884.985	3.409.142	TARIFA
		HERRAMIENTAS EQUIPOS Y OTROS	DISTRIBUCIÓN	Área de Concesión	134.290	137.734	141.271	144.903	558.198	TARIFA
		HERRAMIENTAS EQUIPOS Y OTROS	INVERSIONES GENERALES	Tungurahua	95.000	97.436	99.938	102.508	394.883	TARIFA
		TOTAL	1.049.454	1.076.365	1.104.008	1.132.396	4.362.223	TARIFA		

3. ANEXOS

**3.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2022-2025, INDICADORES Y
FÓRMULAS**

3.2 RESULTADO DE EJECUCIÓN PLAN ESTRATÉGICO 2018-2021

ANEXO 1

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2022-2025, INDICADORES Y FÓRMULAS

N°	Perspectiva	Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	Indicadores	Fórmula
1 CL-ME	Cliente - Mercado	1. Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica - Mitigar los efectos de las interrupciones del servicio eléctrico por causas externas - Mejorar la atención al cliente 	FMK_RED (Número de veces) - Número de interrupciones de servicio a nivel de Cabeecera de Alimentador Primario de Distribución	$FMK = \sum_i \frac{kVA_i}{kVA_{T_i}}$
				FMK_ARCERNNR 002/20 (Número de veces) - Número de interrupciones de servicio a nivel de Cabeecera de Alimentador Primario de Distribución	$TTIK = \sum_i \frac{kVA_i + t_i}{kVA_{T_i}}$
				TTIK_RED (horas) - Tiempo de duración de las interrupciones de servicio a nivel de Cabeecera de Alimentador Primario de Distribución	$FMK = \sum_i \frac{kVA_i}{kVA_{T_i}}$
				TTIK_ARCERNNR 002/20 (horas) - Tiempo de duración de las interrupciones de servicio a nivel de Cabeecera de Alimentador Primario de Distribución	$TTIK = \sum_i \frac{kVA_i + t_i}{kVA_{T_i}}$
				Porcentaje de resolución de reclamos PRR	$PRR = \frac{Rcr}{Rct} \times 100$
				Índice de Satisfacción del Cliente por Servicio Eléctrico	Resultado encuesta anual (%)
2 CL-ME	Cliente - Mercado	2. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes - Incrementar la cobertura eléctrica en zonas aisladas 	Porcentaje de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión	$\frac{Vivienda\ con\ servicio}{Viviendas\ totales} \times 100$
3 CL-ME	Cliente - Mercado	3. Consolidar el acercamiento con la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar la oposición de la población a ciertos proyectos eléctricos - Elaborar un instructivo que informe y comunique a los consumidores lo que se considera como infracción en la reglamentación del servicio eléctrico 	Disponibilidad de información institucional referida en la Ley de Transparencia en la página web	$\frac{Matrices\ publicadas}{Matrices\ totales} \times 100$
				Porcentaje de Ejecución de Plan de Comunicación Institucional	$\frac{Numero\ publicaciones}{Publicaciones\ totales} \times 100$
4 P-T	Procesos - Tecnología	4. Incrementar la Eficiencia Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> - Estructurar la planificación, ejecución y control empresarial enmarcados en parámetros técnicos y documentados en el Sistema de gestión de Calidad - Mejorar la agilidad en los procesos 	Cumplimiento de metas previstas en el Plan Institucional	$\frac{Metas\ cumplidas}{Metas\ totales} \times 100$
				Desempeño de procedimientos del SGC	$\frac{Indicadores\ cumplidos}{Indicadores\ totales} \times 100$
				Número de clientes por trabajador	$\frac{Número\ clientes}{Número\ trabajadores} \times 100$
5 PT	Procesos - Tecnología	5. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el monitoreo de los sistemas de comunicación - Evitar los ataques cibernéticos - Mejorar el equipo informático personal o de usuario final 	Porcentaje de automatización del Sistema SCADA, OMS, DMS	$\frac{Cuentas\ ADMS}{Cuentas\ comercial} \times 100$
				Porcentaje de actualización del Sistema de Información ARCGIS	$\frac{Cuentas\ GIS}{Cuentas\ comercial} \times 100$
6 P-T	Procesos - Tecnología	6. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> - Promover el uso adecuado de la energía eléctrica en los clientes 	Energía eléctrica no consumida por eficiencia energética e innovación tecnológica	$E_{Na} - E_{Led}$
				Porcentaje de Pérdidas de Energía	$\frac{E_{Na} - E_{Led}}{E_{Na}} \times 100$
7 FI	Financiera	7. Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener una liquidez financiera sostenible - Mitigar los efectos por la falta de pago de subsidios por parte del estado y la afectación social y económica debido a catástrofes naturales y pandemias - Mantener el desarrollo de actividades y ejecución de programas 	Ejecución Presupuestaria	$\frac{Ejecutado}{Presupuesto} \times 100$
				Ejecución Plan Anual de Contrataciones	$\frac{Contratos\ suscritos}{Procesos\ Planificados} \times 100$
				Porcentaje de Recaudación	$\frac{Recaudado}{Facturado} \times 100$
				Relación: cartera vencida / facturación	$\frac{Cartera\ vencida}{Facturación}$
8 TH	Talento - Humano	8. Incrementar el desarrollo del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir las buenas prácticas en seguridad y salud ocupacional - Fortalecer el trabajo en equipo - Capacitar al personal en temas especializados y concientizar al personal interno y externo en seguridad informática - Concientizar en la aplicación de políticas y procedimientos por parte de personal interno 	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación	$\frac{Eventos\ realizados}{Eventos\ totales} \times 100$
				Índice de personal agregador de valor	$\frac{Número\ de\ personal\ en\ procesos\ agregadores\ de\ valor}{Número\ total\ de\ personal} \times 100$
				Índice de estabilidad laboral	$\frac{Número\ de\ personal\ permanente}{Número\ total\ de\ personal} \times 100$
				Índice de rotación de personal	$\frac{(Número\ de\ personal\ desvinculado + Número\ de\ personal\ con\ cambio\ administrativo)}{Número\ total\ de\ personal} \times 100$

ANEXO 2

RESULTADO DE EJECUCIÓN PLAN ESTRATÉGICO 2018-2021

Eje	Objetivo del PND	Política PND	Estrategias Sectoriales	Objetivos Sectoriales	N°	Objetivo Estratégico EEASA	Estrategias	Indicadores	Línea Base 2018	Línea Base 2019	Línea Base 2020	Metas (a Dic 2021)	Metas (a diciembre 2021)	Ejecutado (a diciembre 2021)	% Cumplimiento (a junio 2021)	Estado de cumpl.		
Economía al servicio de la sociedad	PND 5. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.	5.7 Garantizar el suministro energético con calidad, oportunidad, continuidad y seguridad, con una matriz energética diversificada, eficiente, sostenible y soberana como eje de transformación productiva y social.	Incrementar la seguridad eléctrica y energética, manteniendo niveles de cobertura y acceso óptimos, en relación a la demanda nacional con un servicio continuo y de calidad; mejorando la eficiencia en la generación, distribución y comercialización, para el abastecimiento de energía al SIN e Interconexiones Internacionales (integración energética)	Incrementar los niveles de seguridad eléctrica y energética para el abastecimiento de energía en el SIN e Interconexiones Internacionales	1	1. Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica	Incrementar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica	FMik_RED (Número de veces) - Número de interrupciones de servicio a nivel de Cabeecera de Alimentador Primario de Distribución	3,42	4,83	2,01	2,90	2,90	1,11	162%	↑		
								FMik_ARCONEL 005/18 - Frecuencia media de interrupción, el cual representa el promedio de veces que cada kVA nominal instalado sufrió una interrupción de servicio	-	7,15	4,70	6,00	6,00	3,49	142%	↑		
								TTIK_RED (horas) - Tiempo de duración de las interrupciones de servicio a nivel de Cabeecera de Alimentador Primario de Distribución	1,65	2,60	1,11	1,30	1,30	0,50	162%	↑		
								TTIK_ARCONEL 005/18 - Tiempo total de interrupción, el cual representa el tiempo promedio, expresado en horas, en que cada kVA nominal instalado estuvo fuera de servicio	-	10,64	6,53	8,00	8,00	5,19	135%	↑		
			5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.	Incrementar la seguridad eléctrica y energética, manteniendo niveles de cobertura y acceso óptimos, en relación a la demanda nacional con un servicio continuo y de calidad; mejorando la eficiencia en la generación, distribución y comercialización, para el abastecimiento de energía al SIN e Interconexiones Internacionales (integración energética)	Incrementar la eficiencia de las empresas públicas del sector eléctrico, quienes son responsables de atender la demanda actual y futura de electricidad en condiciones de calidad, continuidad, resiliencia, y seguridad.	2	2. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica	Promover el uso adecuado de la energía eléctrica en los clientes	Energía eléctrica no consumida por eficiencia energética e innovación tecnológica	Energía eléctrica no consumida por ahorro de energía durante el año 2018: 120.000 kWh al año producto de la eficiencia energética e	Energía eléctrica no consumida al menos de 135.590 kWh al año producto de la eficiencia energética e	Energía eléctrica no consumida al menos de 150.000 kWh al año producto de la eficiencia energética e	Energía eléctrica no consumida al menos de 160.000 kWh al año producto de la eficiencia energética e	160.000	153.632	96,02%	↑	
										Mejorar los indicadores financieros	Porcentaje de Recaudación	99,50%	99,14%	88,49%	99,50%	99,50%	106,45%	106,98%
						3	3. Incrementar la Eficiencia Empresarial	Mejorar la agilidad en los procesos	Relación: cartera vencida / facturación	0,30	0,34	0,62	0,22	1,22	0,36	170,49%	↑	
									Índice de Satisfacción del Cliente por Servicio Eléctrico	79,40%	77,50%	88,10%	85,00%	85,00%	80,20%	94,35%	↑	
									Mantener un sistema eficiente del manejo de recursos	Relación: clientes/trabajadores	782	788	794	800	800	787	98,38%	↑
						4	4. Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados.	Estructurar la planificación, ejecución y control dentro de la empresa enmarcados en parámetros técnicos	Porcentaje de ejecución del plan de inversiones	66,35%	73%	≥ 86%	≥ 90%	90,00%	92,62%	102,91%	↑	
									Porcentaje de Pérdidas de Energía	5,62%	5,80%	6,08%	5,86%	5,86%	5,76%	105,56%	↑	
									5. Incrementar el desarrollo del Talento Humano	Mejorar el trabajo en equipo	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación	100,00%	100,00%	88,03%	100,00%	100,00%	91,09%	91,09%
						6	6. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico	Incrementar el aprovechamiento tecnológico	Porcentaje de automatización del Sistema SCADA, OMS, DMS	99,70%	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	100,00%	↑
									Porcentaje de actualización del Sistema de Información ARCGIS	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	100,00%	↑
7	7. Consolidar el libre acceso a la información institucional y el acercamiento con la comunidad	Mejorar la estrategia de comunicación con el cliente	Disponibilidad de información institucional referida en la Ley de Transparencia en la página web	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	↑					
			Elaborar una política comunicacional hacia la comunidad	Porcentaje de Ejecución de Plan de Comunicación Institucional	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,00%	96,00%	↑						
Más sociedad, mejor estado	PND 7. Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la	7.7 Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en	Incrementar la seguridad eléctrica y energética, manteniendo niveles de cobertura y acceso óptimos, en relación a la demanda nacional con un servicio continuo y de calidad; mejorando la eficiencia en la generación, distribución y comercialización, para el abastecimiento de energía al SIN e	Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el país, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la población y la reducción de la pobreza.	8	8. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión	Satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes	Incrementar el índice de cobertura eléctrica	Porcentaje de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión	97,51%	97,85%	98,00%	98,60%	98,00%	100,00%	↑		

↑	En Cumplimiento ≥ 90%
→	En Mejora ≥ 70%, < 90%
↓	Sin Mejora < 70%