

2020



CENTROSUR

**PLAN OPERATIVO
ANUAL (POA)
INSTITUCIONAL**

INFORME 2020

ABRIL - 2021

Contenido

1	Antecedentes	3
2	Objetivo	3
3	Marco teórico	3
3.1	Concepto.....	3
3.2	Plan Operativo Anual y su vinculación con el Plan Plurianual	3
3.3	Vinculación del Plan Operativo Anual con el Presupuesto	3
4	Seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual Institucional	4
5	Objetivos estratégicos, indicadores y resultados obtenidos	4
6	Avance presupuestario por objetivo, programa y proyecto	12
7	Conclusiones	15
8	Recomendaciones	16

INFORME DE AVANCE PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

1 Antecedentes

La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. estructuró su Plan Estratégico para el período 2017-2021 considerando las directrices emitidas en el Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”, los lineamientos dados por el Ministerio Rector de ese momento y las políticas sectoriales, utilizando como marco de referencia la guía metodológica de Planificación Institucional elaborada por la SENPLADES.

2 Objetivo

El presente informe tiene como fin evaluar la gestión de la Organización durante el año 2020 mediante el cumplimiento de indicadores de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional.

3 Marco teórico

3.1 Concepto

El Plan Operativo Anual es una herramienta de gestión que contiene el programa de acción de los distintos procesos, orientado hacia la consecución de metas y objetivos, que se impulsarán en el período, para cumplir la misión y visión institucionales, el monitoreo y evaluación de resultados, así como de recursos.

3.2 Plan Operativo Anual y su vinculación con el Plan Plurianual

Este Plan, con sus correspondientes objetivos, metas, indicadores, programas, proyectos y presupuestos, está fundamentado en el Plan Plurianual descrito en el Plan Estratégico 2017 – 2021; garantizando de esta forma que la acción institucional de corto plazo esté en concordancia con la planificación de mediano y largo plazo.

3.3 Vinculación del Plan Operativo Anual con el Presupuesto

El Plan Operativo vincula la planificación con el presupuesto, permitiendo concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad de los recursos.

La junta General de Accionistas, en la sesión N° 268, realizada el 4 de diciembre de 2019 aboca conocimiento del Plan de Negocios, el Plan Operativo Anual, las Proformas Presupuestarias para el año 2020 y plurianual para el período 2021-2023 y el ajuste de metas para algunos de los indicadores incluidos en el Plan Estratégico 2017-2021, aprobándolos con Resolución Nro. 268-841.

Mediante resolución Nro. 1278-4280, del 27 de noviembre de 2020, el Directorio aprueba la modificación del Plan Estratégico relacionado a la reprogramación de metas del indicador “Porcentaje de avance físico del proyecto AMI”.

4 Seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual Institucional

Se realiza trimestralmente, en función de los siguientes aspectos:

- Seguimiento y evaluación de objetivos y metas, medido a través de indicadores.
- Seguimiento y evaluación de objetivos por programa y proyecto, medido a través del avance de ejecución presupuestaria.

5 Objetivos estratégicos, indicadores y resultados obtenidos

Los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), metas e indicadores, corresponden a los establecidos en el Plan Estratégico; por ello el seguimiento y evaluación se realiza en función de las metas definidas para el año 2020 y en base a la información proporcionada por las áreas responsables. La forma de cálculo de cada indicador está definida en la taxonomía correspondiente.

En las tablas 1, 2 y 3 se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores y su cumplimiento con respecto a la meta del IV trimestre de 2020. Los resultados registrados en las tablas incluyen una semaforización con la siguiente ponderación:

Rango	Descripción	Semáforo
≥ 100%	Cumple la meta	
> 85% y < 100%	Cercano a la meta	
≤ 85%	No cumple la meta	

Tabla 1: Resultados de cumplimiento de los indicadores del Plan Estratégico Institucional

N°	Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta 2020 I S	Meta 2020 II S	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Frecuencia Seguimiento	
						Valor alcanzado	Meta (1)	% Cumplimiento	Valor alcanzado	Meta (1)	% Cumplimiento	Valor alcanzado	Meta (1)	% Cumplimiento	Valor alcanzado	Meta (1)	% Cumplimiento		
1	Ciudadanía	Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público.	↑ Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión. Azuay	98,86%	98,86%	N/A	N/A	N/A	98,23%	98,86%	99,36%	N/A	N/A	N/A	98,26%	98,86%	99,39%	Semestral	
			↑ Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión. Cañar	96,38%	96,38%	N/A	N/A	N/A	96,94%	96,38%	100,58%	N/A	N/A	N/A	96,99%	96,38%	100,63%	Semestral	
			↑ Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión. M. Santiago	93,35%	93,35%	N/A	N/A	N/A	91,16%	93,35%	97,65%	N/A	N/A	N/A	91,37%	93,35%	97,88%	Semestral	
2	Ciudadanía	Incrementar la satisfacción de los consumidores.	↑ Energía no consumida por implementación de planes de eficiencia energética. (*)	250.000	500.000	N/A	N/A	N/A	281.953,78	250.000	112,78%	N/A	N/A	N/A	843.670	500.000	168,73%	Semestral	
3			↑ Crecimiento de alumbrado público vial en km. (*)	96,00	192,00	108,54	45,00	241,20%	161,50	96,00	168,23%	301,70	135,00	223,48%	446,40	192,00	232,50%	Trimestral	
4			↓ Porcentaje de Errores en la Facturación (PEF). (**)	0,300%	0,300%	0,043%	0,300%	704,30%	0,091%	0,300%	329,61%	0,103%	0,300%	291,32%	0,099%	0,300%	303,72%	Mensual	
5			↑ Índice de Comunicación (IC).	50,50%	52,00%	40,09%	49,00%	81,82%	40,09%	50,50%	79,39%	40,09%	50,50%	79,39%	40,09%	52,00%	77,10%	Bimestral	
6			↑ Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL). CIER (**)	N/A	86,70%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	83,70%	86,70%	96,54%	Anual	
7			↑ Índice de cumplimiento promedio de los parámetros de calidad del producto (ICP). (**)	96,00%	96,00%	98,32%	96,00%	102,42%	97,83%	96,00%	101,91%	97,84%	96,00%	101,92%	96,33%	96,00%	100,34%	Trimestral	
8			Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	↑ Índice de Satisfacción del Consumidor (ISC) Componente Responsabilidad Socio-Ambiental. (**)	83,50%	83,50%	77,23%	83,50%	92,49%	77,23%	83,50%	92,49%	77,23%	83,50%	92,49%	77,23%	83,50%	92,49%	Bimestral
9				↑ Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales. (*)	14.994	35.700	7.249	7.200	100,68%	8.849	14.994	59,02%	15.395	24.694	62,34%	21.895	35.700	61,33%	Mensual
10			Finanzas	Incrementar los niveles de ejecución presupuestaria.	↑ Porcentaje de ejecución en proyectos de inversión. (*)	43,00%	90,00%	4,42%	10,00%	44,19%	9,16%	43,00%	21,30%	19,73%	70,00%	28,19%	39,66%	90,00%	44,07%
11	↑ Porcentaje de cumplimiento presupuestario (explotación). (*)	40,00%			98,00%	19,96%	15,00%	133,05%	39,66%	40,00%	99,16%	61,83%	75,00%	82,44%	83,27%	98,00%	84,97%	Mensual	
12	Incrementar los niveles de recaudación.	↑ Eficiencia en la recaudación. (**)		101,00%	101,00%	74,44%	101,00%	73,71%	108,61%	101,00%	107,54%	116,76%	101,00%	115,60%	104,89%	101,00%	103,85%	Mensual	
13	Operaciones	Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas.	↓ Índice de Pérdidas (técnicas más no técnicas). (**)	6,70%	6,70%	6,48%	6,70%	103,47%	6,45%	6,70%	103,82%	6,57%	6,70%	102,02%	6,60%	6,70%	101,52%	Mensual	
14			↓ TAL - Tiempo total de interrupción de servicio a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural). (**)	2,50	2,50	0,663	2,50	377,07%	0,589	2,50	424,49%	0,579	2,50	431,43%	1,894	2,50	131,97%	Mensual	
15			↓ FAL - Frecuencia media de interrupción del sistema a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural). (**)	3,00	3,00	1,018	3,00	294,70%	0,965	3,00	310,73%	0,905	3,00	331,67%	1,215	3,00	246,89%	Mensual	
16	Aprendizaje	Incrementar la satisfacción del Cliente interno.	↑ Cumplimiento de horas hombre promedio de capacitación del personal fijo de la CENTROSUR. (*)	6,00	12,00	N/A	N/A	N/A	7,61	6,00	126,83%	N/A	N/A	N/A	14,96	12,00	124,67%	Semestral	
17			↑ Índice de Clima Laboral. (**)	82,30%	82,30%	N/A	N/A	N/A	N/A	Bienal									
18		Incrementar la automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	↑ Ejecución del plan de seguridad de la información.	85,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	80,22%	85,00%	94,38%	N/A	N/A	N/A	96,25%	100,00%	96,25%	Semestral	
19			↑ Ejecución del plan de reforzamiento de la infraestructura de TIC.	50,00%	60,00%	N/A	N/A	N/A	47,50%	50,00%	95,00%	N/A	N/A	N/A	60,00%	60,00%	100,00%	Semestral	
20		↑ Porcentaje de avance físico del proyecto AMI.	30,00%	40,00%	N/A	N/A	N/A	20,00%	30,00%	66,67%	N/A	N/A	N/A	40,00%	40,00%	100,00%	Semestral		

Notas: (*) El valor de la meta es acumulativo.

(**) La meta no varía a lo largo del año.

(1) Metas trimestrales alineadas POA – GPR.

↑ Indicadores ascendentes = (Valor obtenido al mes de análisis / Meta al mes de análisis) * 100.

↓ Indicadores descendentes = (Meta al mes de análisis / Valor obtenido al mes de análisis) * 100.

Se actualiza valor reportado en el III trimestre del indicador crecimiento de alumbrado público vial.

Los indicadores y metas son ajustados de acuerdo a resoluciones de Directorio y Junta General de Accionistas.

Los aspectos relevantes se indican a continuación:

- “Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión”: Se registró en Azuay 98,26%, Cañar 96,99% y Morona Santiago 91,37%.
- “Energía no consumida por implementación de planes de eficiencia energética”: Se reporta un valor de 843.670 kWh-año que representa un cumplimiento del 168,73%; corresponde al ahorro energético por el uso de luminarias en el sistema de alumbrado público.
- “Crecimiento de alumbrado público vial en km”: El valor alcanzado es de 446,40 km en comparación con la meta de 192 km, con cumplimiento del 232,50%.
- “Porcentaje de Errores en la Facturación (PEF)”: Se registra un indicador de 0,099%, cumpliendo su meta (303,72%). La media móvil considera los datos mensuales solo del año de evaluación, de acuerdo a la normativa de calidad vigente. En el Gráfico 1 se ilustra el comportamiento de este indicador.

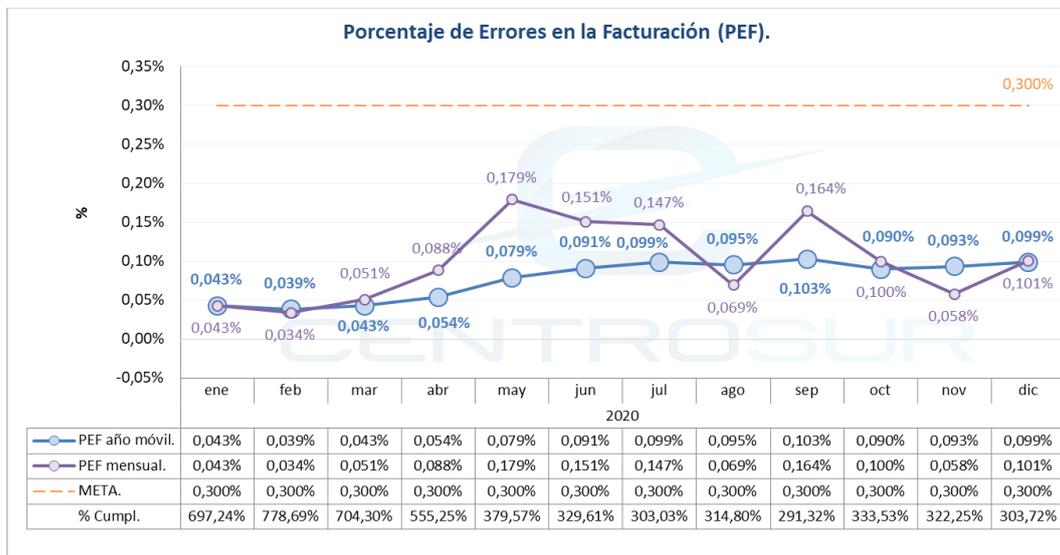


Gráfico 1: Comportamiento del indicador PEF - año 2020.

Fuente datos: Departamento de Estudios Técnicos / SISDAT

- “Índice de Comunicación (IC)”: Se calcula en función de los resultados de la encuesta bimestral de Satisfacción del Cliente, como un promedio de los parámetros relacionados con la comunicación al cliente sobre: interrupciones de servicio programadas, uso eficiente de la energía, riesgos y peligros de la energía y derechos de los clientes. Desde el mes de abril no se realizaron mediciones, debido a que el proceso para la contratación de encuestas fue suspendido por las medidas emitidas por entidades superiores durante la vigencia de la emergencia sanitaria (restricción de contratación). El resultado del período corresponde a la última evaluación realizada (marzo) cuyo

resultado fue del 40,09%; que con respecto a la meta de diciembre (52,00%) representa un cumplimiento del 77,10%.

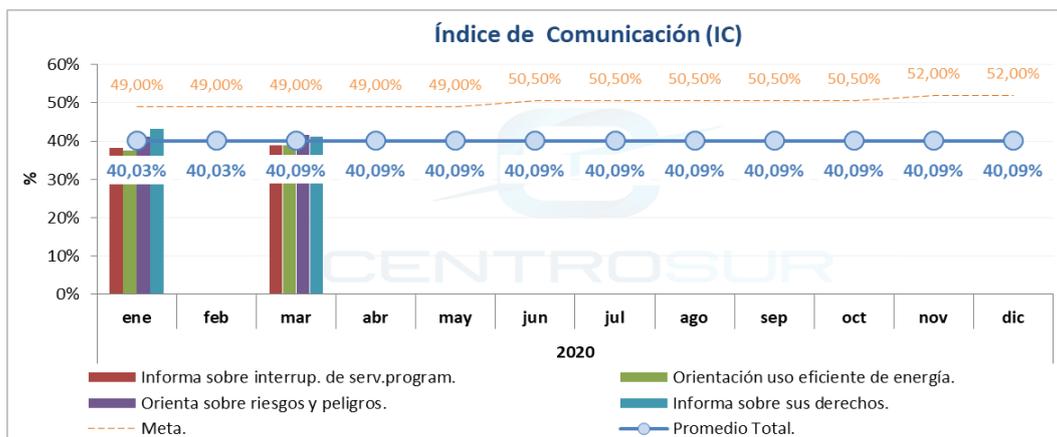


Gráfico 2: Comportamiento del indicador IC, año 2020.

Fuente datos: Departamento de Calidad.

- “Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL)”: Obtenida de la encuesta anual que realiza la Comisión de Integración Energética Regional – CIER. Este índice evalúa los siguientes atributos: suministro de energía, información y comulación, factura de energía, atención al consumidor e imagen. En este periodo se reportó un valor de 83,70% lo que implica un cumplimiento del 96,54%.
- “Índice de cumplimiento promedio de los parámetros de calidad del producto (ICP)”: El indicador considera el cumplimiento de: nivel de voltaje, flicker y distorsión armónica, de acuerdo a la forma de cálculo establecida en la Regulación ARCONEL 005/18 “Calidad del servicio eléctrico de distribución y comercialización de energía eléctrica”. Se debe resaltar que en los meses de abril y mayo las mediciones de calidad del producto estuvieron suspendidas por la emergencia sanitaria. El resultado registrado en el último trimestre de 2020 fue de 96,33%, cumpliendo con la meta establecida.

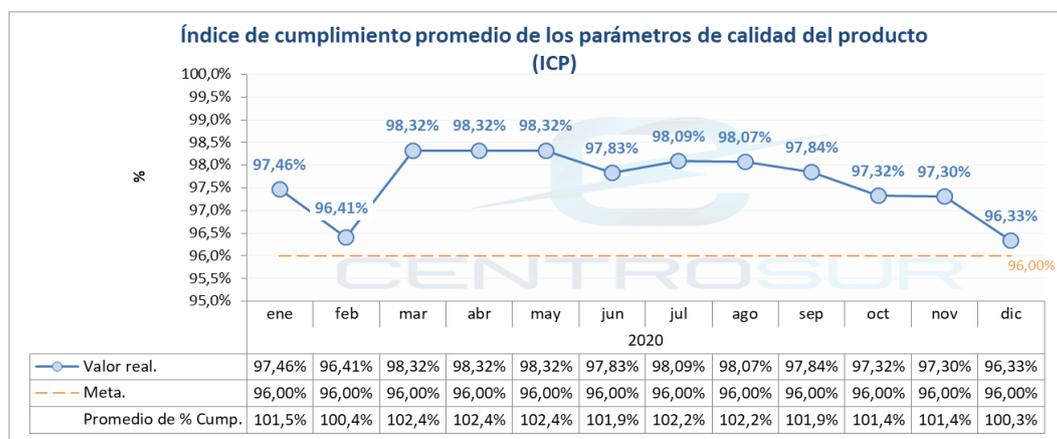


Gráfico 3: Comportamiento del indicador ICP, año 2020.

Fuente datos: Departamento de Calidad.

- “Índice de Satisfacción del Consumidor (ISC) Componente Responsabilidad Socio-Ambiental”: Su evaluación es bimestral y evalúa la percepción del cliente respecto de las actividades que realiza la Empresa en el marco de la gestión socio ambiental, a través de las siguientes preguntas: “¿Contribuye al desarrollo de la comunidad?” y “¿Se preocupa por la conservación del medio ambiente?”. En este trimestre no se realizaron mediciones, debido a que el proceso para la contratación de encuestas fue suspendido, según se explicó en párrafos anteriores. El valor reportado 77,23% corresponde al último registrado (marzo), lo que representa un cumplimiento del 92,49%. Los resultados de este indicador y su comportamiento se muestran en el Gráfico 4.

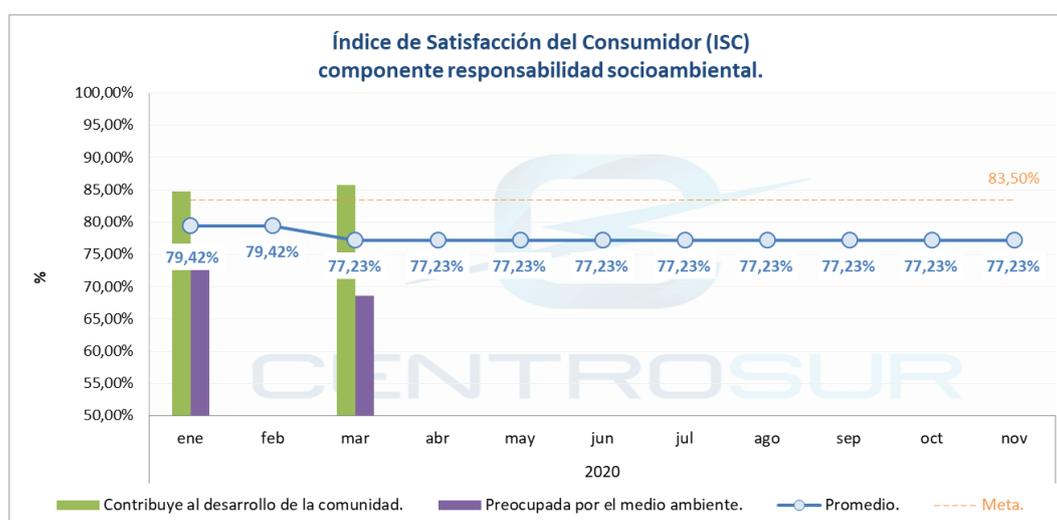


Gráfico 4: Comportamiento del indicador ISC, Responsabilidad Social, año 2020.

Fuente datos: Departamento de Calidad / Informe de Satisfacción del Consumidor.

- “Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales”: A diciembre se realizaron 21.895 cambios de medidores monofásicos por bifásicos, lo que representa un nivel de cumplimiento del 61,33%. Este bajo cumplimiento obedece a la declaratoria de emergencia sanitaria a nivel nacional, que afectó la ejecución normal del plan de mantenimiento, como se aprecia en el Gráfico 5.



Gráfico 5: Comportamiento del indicador MBI, – año 2020.

Fuente de datos: Departamento Servicio al Cliente.

- **“Eficiencia en la recaudación”:** Es evaluado en función de los valores recaudados y facturados por venta de energía y servicios asociados, sin considerar los subsidios y exoneraciones. El porcentaje de recaudación fue de 104,89%, con un cumplimiento de 103,85% (con respecto a su meta: 101%). Los resultados de marzo y abril obedecen a la suspensión de la gestión de cortes del servicio eléctrico por la declaratoria de emergencia sanitaria a nivel nacional.



Gráfico 6: Comportamiento del indicador Eficiencia en la recaudación, año 2020.

Fuente datos: Departamento de Estudios Económicos.

- **“Índice de Pérdidas (técnicas más no técnicas)”:** A diciembre de 2020 se registra un porcentaje de 6,60%, cumpliendo la meta (1001,52%). Se observa que en abril se encuentra el porcentaje más bajo en el periodo analizado; la tendencia es ascendente, Gráfico 7.



Gráfico 7: Comportamiento del índice de pérdidas, año 2020.

Fuente datos: Departamento Estudios Técnicos.

- Los indicadores “*Tiempo total de interrupción de servicio a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural)*” y “*Frecuencia media de interrupción del sistema a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural)*”, TAL y FAL: Registraron a diciembre valores (medias móviles anuales) de 1,894 horas y 1,215 veces, respectivamente, cumpliendo con la meta.

Durante el año 2020, estos indicadores se vieron afectados por eventos externos como mantenimientos programados del transmisor, disparo de la central HIDROABANICO, salidas no programadas de la línea de transmisión (siendo el más incidente el ocurrido en octubre), lo que ocasionó suspensiones de servicio, sobre todo en las subestaciones 21 Macas y 22 Méndez. El comportamiento anual de estos indicadores se presenta en los gráficos 8 y 9.

Se debe anotar que si bien la Regulación Nro. ARCONEL 005/18 contempla únicamente la evaluación de índices globales de la red (tiempo y frecuencia de interrupción), se continua evaluando los indicadores de calidad del servicio técnico como lo está establecido en la versión inicial del plan estratégico (se realizaron consultas formales al MERNNR sin obtener respuesta).

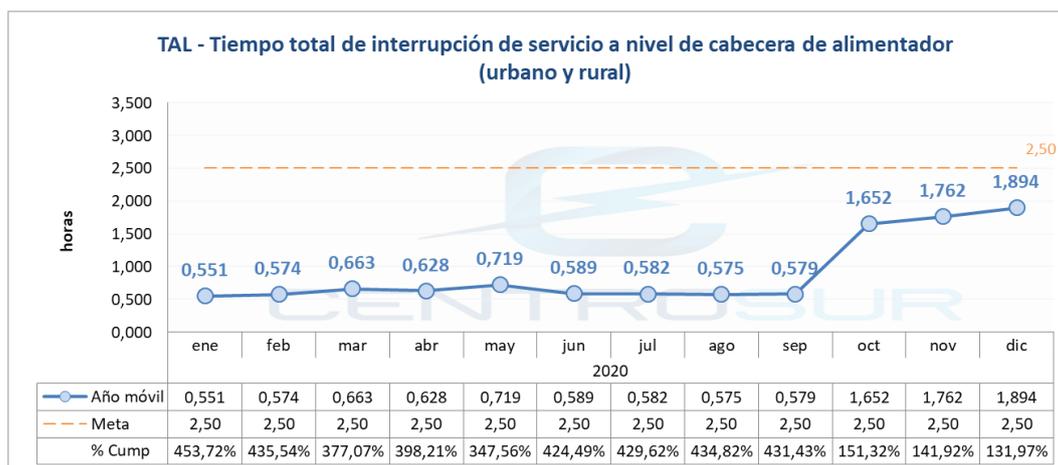


Gráfico 8: Comportamiento del indicador TAL, año 2020.

Fuente datos: Dirección de Distribución / SISDAT.

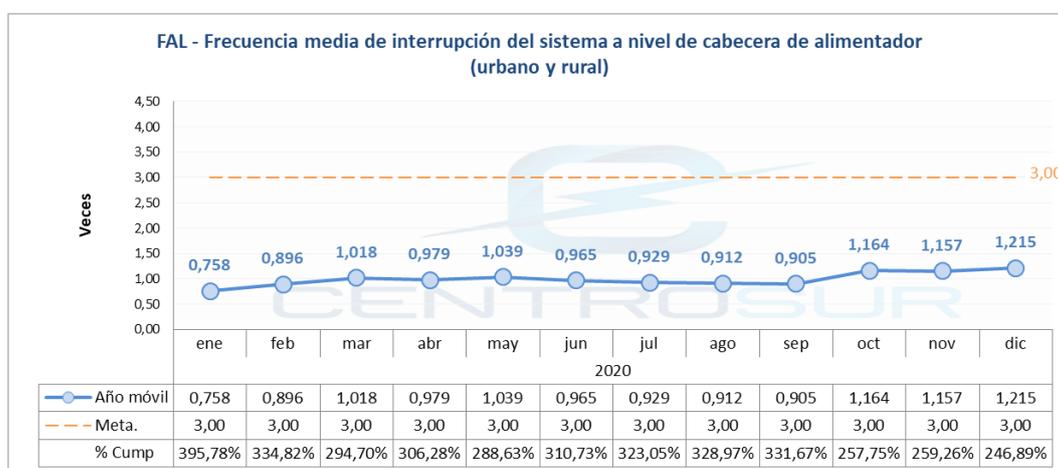


Gráfico 9: Comportamiento del indicador FAL, año 2020.

Fuente datos: Dirección de Distribución / SISDAT.

- **“Cumplimiento de horas hombre promedio de capacitación del personal fijo de la CENTROSUR”:** A diciembre el resultado de este indicador fue de 14,96 horas que representa un cumplimiento del 124,7%. Se debe anotar que se actualizó el registro correspondiente al primer semestre, de 3,92 a 7,61 horas hombre promedio de capacitación, debido a que no se contó con los respaldos de la información real, oportunamente (autorizado mediante oficio Nro. MERNNR-COGPGE-2020-0193-OF).
- **“Ejecución del plan de seguridad de la información”:** Mide el porcentaje de avance del proyecto de seguridad de la información, a diciembre se registró un cumplimiento de 96,25%.

- “Ejecución del plan de reforzamiento de la infraestructura de TIC”: Indicador orientado a cuantificar el grado de ejecución del proyecto de reforzamiento de la infraestructura de TICs, a diciembre se registró un cumplimiento del 100%.
- “Porcentaje de avance físico del proyecto AMI”: Mediante resolución Nro. 1278-4280, el Directorio resuelve aprobar la modificación del Plan Estratégico relacionado la reprogramación de metas del indicador. Sobre esta base se registró un valor de 40,00% que representa un 100% de cumplimiento.

6 Avance presupuestario por objetivo, programa y proyecto

En las tablas 2 y 3 se resume los programas y proyectos asociados a los objetivos estratégicos, con sus correspondientes presupuestos (inversión y explotación) y su cumplimiento con respecto a la liquidación presupuestaria a diciembre 2020.

- La ejecución presupuestaria de inversión en el año 2020 fue de \$31.331.458 de un presupuesto aprobado de \$78.991.685, es decir un 39,66%. Con respecto a la meta (90%), el cumplimiento fue del 44,07%.
- La ejecución presupuestaria de explotación en el año 2020 fue de \$80.924.043 de un presupuesto reformado de \$97.185.316, es decir un 83,27%. Con respecto a la meta (98%), el cumplimiento fue del 84,97%.

El año 2020 que se caracterizó por ser un año restrictivo en varios parámetros, debido a las medidas tomadas por la emergencia sanitaria a nivel nacional, tales como: movilidad, priorización de actividades telemáticas, altas exigencias en medidas de bioseguridad para la ejecución de labores presenciales administrativas, servicio al cliente y de construcción de la infraestructura eléctrica, reducción en los consumos de energía por la disminución de las actividades comerciales e industriales. Bajo esta nueva realidad, los esfuerzos institucionales se enfocaron en gran medida en modificar las actividades para reducir el riesgo de contagio; y consecuentemente, impactó en la ejecución de los presupuestos reflejados en los niveles de cumplimiento alcanzados.

Tabla 2: Avance del presupuesto de inversión a diciembre 2020

PLAN NACIONAL DEL DESARROLLO 2017 - 2021			PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021			SEGUIMIENTO FINANCIERO																																					
EJE DEL PND	OBJETIVO DEL PND	POLÍTICA PÚBLICA DEL PND	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	PROYECTO	PRESUPUESTO 2020	EJECUTADO DICIEMBRE 2020	AVANCE (%)	META %	CUMP. %																																	
Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida.	Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.	Política 1.8: Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural, y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación.	Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público.	Alumbrado público	Alumbrado público vial	3.497.901	3.432.895	98,14%	90,00%	109,05%																																	
				Expansión del sistema	Eficiencia energética	2.611.845	605.908	23,20%	90,00%	25,78%																																	
					Ampliación y mejora de alimentadores, redes y transformadores	3.572.221	2.511.625	70,31%	90,00%	78,12%																																	
					Pequeñas extensiones de red	1.301.206	520.670	40,01%	90,00%	44,46%																																	
					Subestaciones y líneas de subtransmisión	4.457.889	1.962.535	44,02%	90,00%	48,92%																																	
	Electrificación rural	1.401.183	179.622		12,82%	90,00%	14,24%																																				
	Objetivo 3: Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones.	Política 3.4: Promover buenas prácticas que aporten a la reducción de la contaminación, la conservación, la mitigación y la adaptación a los efectos del cambio climático, e impulsar las mismas en el ámbito global.	Incrementar la satisfacción de los consumidores.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Calidad y confiabilidad	Ampliación y mejora de alimentadores, redes y transformadores	3.715.435	1.527.729	41,12%	90,00%	45,69%																																
					Optimización de la operación y gestión de activos	Ampliación y mejora de alimentadores, redes y transformadores	2.304.681	928.841	40,30%	90,00%	44,78%																																
						Acometidas y medidores para reposición	5.049.382	1.762.425	34,90%	90,00%	38,78%																																
						Gestión socio ambiental	577.427	0	0,00%	90,00%	0,00%																																
Modernización tecnológica						350.000	4.657	1,33%	90,00%	1,48%																																	
Eje 2: Economía al servicio de la sociedad.	Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria	Política 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 automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	Gestión Comercial	Implementación de AMI	5.686.826	440.618	7,75%	90,00%	8,61%																																	
				Modernización y optimización de la red y TIC	Modernización tecnológica	799.095	703.770	88,07%	90,00%	97,86%																																	
					Equipos y servicios de comunicaciones	850.000	755.719	88,91%	90,00%	98,79%																																	
				Calidad y confiabilidad	Administración	Eficiencia energética	97.000	0	0,00%	90,00%	0,00%																																
					Ampliación y mejora del parque automotor	Ampliación y mejora de alimentadores, redes y transformadores	350.000	0	0,00%	90,00%	0,00%																																
						Operación y mantenimiento	9.202.214	2.706.366	29,41%	90,00%	32,68%																																
						Operación y mantenimiento	2.525.200	660.965	26,17%	90,00%	29,08%																																
						Electrificación rural	193.500	92.084	47,59%	90,00%	52,88%																																
				Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas.	Gestión Comercial	Reducción de pérdidas	298.523	372.854	124,90%	90,00%	138,78%																																
						Equipos de laboratorio e ingeniería	309.829	243.943	78,73%	90,00%	87,48%																																
						Reducción de pérdidas	1.289.792	0	0,00%	90,00%	0,00%																																
						Reforzamiento y mejora de alimentadores	6.541.901	3.872.702	59,20%	90,00%	65,78%																																
						Repotenciación y reforzamiento	4.659.407	2.117.917	45,45%	90,00%	50,51%																																
				Optimización de la operación y gestión de activos	Operación y mantenimiento	Operación y mantenimiento	6.701.669	3.631.122	54,18%	90,00%	60,20%																																
						Reducción de pérdidas	1.247.393	0	0,00%	90,00%	0,00%																																
						Ampliación y mejora de bienes inmuebles	834.000	731.921	87,76%	90,00%	97,51%																																
						Estudios y proyectos	98.000	41.077	41,92%	90,00%	46,57%																																
						Estudios y proyectos	140.000	60.547	43,25%	90,00%	48,05%																																
				Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Gestión del talento humano	Ampliación y mejora de instalaciones generales	2.640.000	541.171	20,50%	90,00%	22,78%																																
						Mobiliario y equipo de oficina	570.000	96.332	16,90%	90,00%	18,78%																																
						Software y Licencias	164.400	0	0,00%	90,00%	0,00%																																
						Lectura, facturación, recaudación y servicios comerciales	84.315	38.433	45,58%	90,00%	50,65%																																
						Ampliación y mejora de instalaciones generales	92.875	175.470	188,93%	90,00%	209,92%																																
				Incrementar los niveles de recaudación.	Gestión Comercial	Ampliación y mejora de bienes inmuebles	3.681.138	0	0,00%	90,00%	0,00%																																
						Modernización y optimización de la red y TIC	902.222	497.255	55,11%	90,00%	61,24%																																
						Administración	Estudios y proyectos	18.700	48.112	257,28%	90,00%	285,87%																															
						Gestión del talento humano	Software y Licencias	43.000	7.676	17,85%	90,00%	19,84%																															
						Programa de eficiencia en la cocción	131.517	58.495	44,48%	90,00%	49,42%																																
				Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Incrementar la automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Calidad y confiabilidad	Programa de eficiencia en la cocción	131.517	58.495	44,48%	90,00%	49,42%																													
															Política 5.6: Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades.	Incrementar la automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Calidad y confiabilidad	Programa de eficiencia en la cocción	131.517	58.495	44,48%	90,00%	49,42%																		
Política 5.8: Fomentar la producción nacional con responsabilidad social y ambiental, potenciando el manejo eficiente de los recursos naturales y el uso de tecnologías duraderas y ambientalmente limpias, para garantizar el abastecimiento de bienes y servicios de calidad.	Incrementar la automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.																							Calidad y confiabilidad	Programa de eficiencia en la cocción	131.517	58.495	44,48%	90,00%	49,42%											
																																	Política 5.6: Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades.	Incrementar la automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Calidad y confiabilidad	Programa de eficiencia en la cocción	131.517	58.495	44,48%	90,00%	49,42%
Total general (\$)						78.991.685	31.331.458	39,66%	90,00%	44,07%																																	

Fuente de datos: Departamento de Estudios Económicos y de Gestión

Tabla 3: Avance presupuesto de explotación a diciembre 2020

PLAN NACIONAL DEL DESARROLLO 2017 - 2021			PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021		SEGUIMIENTO FINANCIERO				
EJE DEL PND	OBJETIVO DEL PND	POLÍTICA PÚBLICA DEL PND	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	PRESUPUESTO 2020	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	AVANCE (%)	META %	CUMP. %
Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida.	Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.	Política 1.7: Garantizar el acceso al trabajo digno y a la seguridad social de todas las personas.	Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Administración	65.600	8.106	12,36%	98,00%	12,61%
				Eficiencia operacional	97.580	73.743	75,57%	98,00%	77,11%
				Modernización y optimización de la red y TIC	4.000	5.349	133,72%	98,00%	136,45%
			Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambienta Empresarial.	Eficiencia operacional	42.000	14.946	35,59%	98,00%	36,31%
		Política 1.8: Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural, y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público		Administración	772.730	684.867	88,63%	98,00%	90,44%
			Incrementar la satisfacción de los consumidores.	Compra de energía	28.637.950	26.266.805	91,72%	98,00%	93,59%
				Eficiencia operacional	883.000	925.312	104,79%	98,00%	106,93%
Eje 2: Economía al servicio de la sociedad.	Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria	Política 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 eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas.	Administración	21.616.274	21.338.547	98,72%	98,00%	100,73%
				Calidad y confiabilidad	826.000	321.741	38,95%	98,00%	39,75%
				Eficiencia operacional	2.585.887	1.005.680	38,89%	98,00%	39,68%
				Modernización y optimización de la red y TIC	338.000	231.802	68,58%	98,00%	69,98%
				Optimización de la operación y gestión de activos	3.943.758	2.660.206	67,45%	98,00%	68,83%
			Incrementar la satisfacción de los consumidores.	Administración	219.798	118.207	53,78%	98,00%	54,88%
				Calidad y confiabilidad	181.370	107.328	59,18%	98,00%	60,38%
				Eficiencia operacional	688.693	434.840	63,14%	98,00%	64,43%
			Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Administración	8.000	2.239	27,99%	98,00%	28,56%
				Eficiencia operacional	15.000	12.757	85,04%	98,00%	86,78%
			Gestión del talento humano	813.600	682.068	83,83%	98,00%	85,54%	
			Modernización y optimización de la red y TIC	808.539	414.873	51,31%	98,00%	52,36%	
		Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambienta Empresarial.	Administración	2.025.000	558.212	27,57%	98,00%	28,13%	
		Incrementar los niveles de recaudación.	Administración	55.196	-	0,00%	98,00%	0,00%	
	Gestión Comercial	5.100.573	2.367.080	46,41%	98,00%	47,36%			
Política 5.8: Fomentar la producción nacional con responsabilidad social y ambiental, potenciando el manejo eficiente de los recursos naturales y el uso de tecnologías duraderas y ambientalmente limpias, para garantizar el abastecimiento de bienes y servicios de calidad.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambienta Empresarial.	Administración	52.500	232.728	443,29%	98,00%	452,34%		
		Eficiencia operacional	437.470	77.039	17,61%	98,00%	17,97%		
Eje 3: Más sociedad, mejor Estado.	Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.	Política 7.3: Fomentar y fortalecer la auto-organización social, la vida asociativa y la construcción de una ciudadanía activa y corresponsable, que valore y promueva el bien	Incrementar la satisfacción de los consumidores.	Eficiencia operacional	30.000	14.316	47,72%	98,00%	48,70%
			Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Administración	752.250	593.778	78,93%	98,00%	80,54%
		Política 7.4: Institucionalizar una administración pública democrática, participativa, incluyente, intercultural y orientada hacia la ciudadanía, basada en un servicio meritocrático profesionalizado que se desempeñe en condiciones dignas.	Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Eficiencia operacional	219.000	286.683	130,91%	98,00%	133,58%
				Gestión del talento humano	25.965.545	21.484.793	82,74%	98,00%	84,43%
Total general (\$)					97.185.316	80.924.043	83,27%	98,00%	84,97%

Fuente de datos: Departamento Estudios Económicos y de Gestión.

7 Conclusiones

De los 19 indicadores evaluados a diciembre de 2020, se concluye lo siguiente:

Indicadores que cumplen la meta

1. Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión (Cañar): 100,63%.
7. Índice de cumplimiento promedio de los parámetros de calidad del producto (ICP): 100,34%.
12. Eficiencia en la recaudación: 103,85%.
13. Índice de Pérdidas (técnicas más no técnicas): 101,52%.
19. Ejecución del plan de reforzamiento de la infraestructura de TIC: 100%.
20. Porcentaje de avance físico del proyecto AMI: 100%.

Indicadores que cumplen la meta pero presentan un sobre cumplimiento

2. Energía no consumida por implementación de planes de eficiencia energética: 168,73%.
3. Crecimiento de alumbrado público vial en km: 232,50%.
4. Porcentaje de Errores en la Facturación (PEF): 303,72%.
14. TAL - Tiempo total de interrupción de servicio a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural): 131,97%.
15. FAL - Frecuencia media de interrupción del sistema a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural): 246,89%.
16. Cumplimiento de horas hombre promedio de capacitación del personal fijo de la CENTROSUR: 124,67%.

Indicadores que no cumplen la meta

5. Índice de Comunicación (IC): 77,10%.
9. Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales: 61,33%.
10. Porcentaje de ejecución en proyectos de inversión: 44,07%.
11. Porcentaje de cumplimiento presupuestario (explotación): 84,97%.

Como dato relevante, la situación y declaratoria de emergencia sanitaria a nivel nacional, a través del Decreto Presidencial N° 1017 - Estado de Excepción, afectó a los indicadores que no cumplen la meta, en los casos que necesariamente se requiere la interacción entre

personas (encuestas, visitas, firmas de contratos, capacitaciones presenciales), lo cual fue restringido o limitado.

Indicadores con semaforización en amarillo

1. Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión. Azuay 99,39%, Morona Santiago: 97,88%.
6. Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL). CIER: 96,54%.
8. Índice de Satisfacción del Consumidor (ISC) Componente Responsabilidad Socio-Ambiental: 92,49%.
18. Ejecución del plan de seguridad de la información: 96,25%.

8 Recomendaciones

Considerando que los resultados obtenidos a final del año reflejan el comportamiento anual, los cuales fueron afectados por la declaratoria de emergencia sanitaria a nivel nacional y teniendo en cuenta que las limitaciones debido a la presencia del virus COVID-19 aún se mantiene, las áreas deben analizar alternativas para replantear las estrategias e implementar acciones que permitan el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico, sobre todo en aquellos indicadores que incumplen la meta (en rojo y amarillo).

Por otro lado, las áreas deberán analizar las causas por las cuales ciertos indicadores presentan sobrecumplimientos y replantear las metas establecidas.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN
DEPARTAMENTO DE CALIDAD
PQ/JB/PM - 13/04/2021