

# PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) INSTITUCIONAL

INFORME CON CORTE A: DICIEMBRE – 2021



*Dirección de  
Planificación abril  
2022*

## Contenido

<b>1</b>	<b>Antecedentes</b> .....	2
<b>2</b>	<b>Objetivo</b> .....	2
<b>3</b>	<b>Marco teórico</b> .....	2
3.1	Concepto.....	2
3.2	Plan Operativo Anual y su vinculación con el Plan Plurianual .....	2
3.3	Vinculación del Plan Operativo Anual con el Presupuesto .....	2
<b>4</b>	<b>Seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual Institucional</b> .....	3
<b>5</b>	<b>Objetivos estratégicos, metas, indicadores y resultados obtenidos</b> .....	3
<b>6</b>	<b>Avance presupuestario por objetivo, programa y proyecto</b> .....	13
<b>7</b>	<b>Conclusiones</b> .....	16
<b>8</b>	<b>Recomendaciones</b> .....	17

# INFORME DE AVANCE PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

## 1 Antecedentes

La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., sobre la base de las directrices establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, los lineamientos emitidos por el Ministerio Rector y las políticas sectoriales; y, utilizando, como marco de referencia, la guía metodológica de Planificación Institucional, elaborada por la SENPLADES, estructuró su Plan Estratégico para el período 2017-2021, el cual fue aprobado mediante resolución de Directorio 1262-4191, de 29 de agosto de 2018.

## 2 Objetivo

Este informe tiene como fin evaluar la gestión de la organización durante el año 2021, a través de los resultados obtenidos para los indicadores que están enlazados a los objetivos establecidos en el Plan Estratégico.

## 3 Marco teórico

### 3.1 Concepto

El Plan Operativo Anual POA es una herramienta de gestión institucional, orientada a facilitar y controlar que se cumplan los planes de acción establecidos en cada uno de los procesos, a nivel de programas, proyectos, recursos, plazos, con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos institucionales.

### 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 apalancado en el Plan Plurianual, descrito en el Plan Estratégico 2017 – 2021; de esta manera, se garantiza que la acción institucional de corto plazo tenga concordancia con la planificación de mediano y largo plazos.

### 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 real de los recursos.

La Junta General extraordinaria de Accionistas, mediante resolución Nro. 274-868 de 28 de diciembre de 2021, aprobó el Plan de negocios y el presupuesto para el año 2021, en la que se incluyó el POA correspondiente (Ref. memorando Nro. PE-2021-0545, de 28 de diciembre de 2021).

#### 4 Seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual

Esta actividad, se la 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, metas, indicadores y resultados obtenidos

Los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), metas e indicadores, corresponden a los establecidos en el Plan Estratégico, y sus actualizaciones, contenidas en Plan de Negocios y el Presupuesto aprobado 2021; consecuentemente, el seguimiento y evaluación se realiza en función de las metas definidas para este año y en función de la información proporcionada por las áreas encargadas de su ejecución.

En las siguientes tablas se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores estratégicos y su evaluación con respecto a la meta. Además, se incluye una semaforización, con la siguiente ponderación:

Rango	Descripción	Semáforo
$\geq 100\%$	Cumple la meta	
$> 85\%$ y $< 100\%$	Cercano a la meta	
$\leq 85\%$	No cumple la meta	

La fórmula de cálculo de cada indicador está definida en la taxonomía correspondiente y se clasifican en indicadores de: gestión (G), resultado (R) e impacto (I). Dependiendo de cómo alcanzan la meta, pueden ser ascendentes () o descendentes () , por lo que, para cada caso, el cumplimiento se determina de la siguiente manera:

- 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.

**Tabla 1: Metas e indicadores del Plan Estratégico Institucional**

N°	Perspectiva	Objetivo	Indicador	Clasificación de indicadores	Metas I semestre 2021	Metas II semestre 2021	Resp.	Áreas involucradas	Unidad	Frecuencia Seguimiento	
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. (**)	I	98,86%	98,86%	DIPLA	DIDIS, DICO, DIPLA, DIMS	[%]	Semestral	
			↑	Azuay Cañar M. Santiago	I	96,38%	96,38%		DIPLA	[%]	Semestral
			↑	Energía no consumida por implementación de planes de eficiencia energética. (*)	G	250.000	500.000		DIDIS	[kWh]	Semestral
2				↑							
3				↑							
4				↓							
5			Incrementar la satisfacción de los consumidores.	↑ Índice de Comunicación (IC).	I	53,50%	55,00%	PE	DIDIS, DICO, DIMS, DIPLA	[%]	Bimestral
6				↑ Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL). CIER	I	N/A	86,70%	DICO	DIDIS, DIMS, PE, DIPLA	[%]	Anual
7				↑ Índice de cumplimiento promedio de los parámetros de calidad del producto (ICP). (**)	R	96,00%	96,00%	DIPLA	DIMS, DIDIS	[%]	Trimestral
8		Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	↑ Índice de Satisfacción del Consumidor (ISC) Componente Responsabilidad Socio-Ambiental.	G	83,75%	84,00%	DIPLA	PE, DIDIS, DIMS, DICO	[%]	Bimestral	
9			↑ Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales. (*)	R	10.433	24.840	DICO	DIDIS, DIMS, DAF	Número	Mensual	
10	Finanzas	Incrementar los niveles de ejecución presupuestaria.	↑ Porcentaje de ejecución en proyectos de inversión. (*)	G	43,00%	90,00%	DIPLA	TODAS LAS ÁREAS	[%]	Mensual	
11				↑ Porcentaje de cumplimiento presupuestario (explotación).(*)	G	40,00%	98,00%	DAF	TODAS LAS ÁREAS	[%]	Mensual
12			Incrementar los niveles de recaudación.	↑ Eficiencia en la recaudación. (**)	G	100,00%	100,00%	DICO	DIDIS, DIMS	[%]	Mensual
13	Operaciones	Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas.	↓ Índice de Pérdidas (técnicas más no técnicas). (**)	R	6,70	6,70	DIPLA	DIDIS, DIMS, DICO	[%]	Mensual	
14				↓ TAL - Tiempo total de interrupción de servicio a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural). (**)	I	2,50	2,50	DIDIS	DIMS, DIPLA	[Horas]	Mensual
15				↓ FAL - Frecuencia media de interrupción del sistema a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural). (**)	I	3,00	3,00	DIDIS	DIMS, DIPLA	[Veces]	Mensual
16	Aprendizaje	Incrementar la satisfacción del Cliente interno.	↑ Cumplimiento de horas hombre promedio de capacitación del personal fijo de la CENTROSUR. (*)	G	6,00	12,00	DTH	TODAS LAS ÁREAS	[Horas]	Semestral	
17				↑ Índice de Clima Laboral. (**)	G	N/A	82,30%	DTH	TODAS LAS ÁREAS	[%]	Bienal
18		Incrementar la automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	↑ Ejecución del plan de seguridad de la información. (*) (1)	G			DITIC	TODAS LAS ÁREAS	[%]	Semestral	
19				↑ Ejecución del plan de reforzamiento de la infraestructura de TIC. (*)	G	70,00%	80,00%	DITIC	TODAS LAS ÁREAS	[%]	Semestral
20			↑ Porcentaje de avance físico del proyecto AMI. (*)	G	50,00%	65,00%	DICO	DICO, DITIC	[%]	Semestral	

Notas:

(\*) Meta acumulativa a lo largo del año; (\*\*) Meta que no varían a lo largo del año.

(1) No se incluyó una meta para el año 2021 puesto que el proyecto se planificó concluir en 2020.

Se excluye al indicador "Número de circuitos expresos instalados para cocinas de inducción" previstos en el Plan Estratégico inicial (Ref. memorando Nro. DIPLA-2019-0710, Resolución 1273-4256).

**Tabla 2: Resultados de cumplimiento de los indicadores del Plan Estratégico Institucional**

N°	Perspectiva	Objetivo	Indicador	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			
				Valor alcanzado	Meta	% Cumplimiento	Valor alcanzado	Meta	% Cumplimiento	Valor alcanzado	Meta	% Cumplimiento	Valor alcanzado	Meta	% 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	N/A	N/A	N/A	98,31%	98,86%	99,44%	N/A	N/A	N/A	98,36%	98,86%	99,49%
			↑	Cañar	N/A	N/A	N/A	97,03%	96,38%	100,67%	N/A	N/A	N/A	97,07%	96,38%	100,72%
			↑	M. Santiago	N/A	N/A	N/A	91,75%	93,35%	98,29%	N/A	N/A	N/A	92,09%	93,35%	98,65%
2	Ciudadanía	Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público.	↑ Energía no consumida por implementación de planes de eficiencia energética. (*)		N/A	N/A	215.217,4	250.000,0	86,09%	N/A	N/A	N/A	751.417,0	500.000	150,28%	
3			↑ Crecimiento de alumbrado público vial en km. (*)		53,70	45,00	119,33%	155,60	96,00	162,08%	212,80	135,00	157,63%	236,80	192,00	123,33%
4			↓ Porcentaje de Errores en la Facturación (PEF). (**)		0,107%	0,300%	281,09%	0,094%	0,300%	318,96%	0,082%	0,300%	364,01%	0,080%	0,300%	373,81%
5	Ciudadanía	Incrementar la satisfacción de los consumidores.	↑ Índice de Comunicación (IC).		40,28%	52,00%	77,46%	39,07%	53,50%	73,03%	41,87%	54,00%	77,54%	40,87%	55,00%	74,30%
6			↑ Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL). CIER		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	76,30%	86,70%	88,00%
7			↑ Índice de cumplimiento promedio de los parámetros de calidad del producto (ICP). (**)		97,90%	96,00%	101,98%	97,91%	96,00%	101,99%	98,30%	96,00%	102,40%	97,21%	96,00%	101,26%
8	Ciudadanía	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	↑ Índice de Satisfacción del Consumidor (ISC) Componente Responsabilidad Socio-Ambiental.		71,87%	83,50%	86,07%	74,49%	83,75%	88,94%	84,14%	83,75%	100,47%	83,21%	84,00%	99,06%
9			↑ Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales. (*)		10.912	5.214	209,28%	20.620	10.433	197,64%	25.997	17.636	147,41%	32.750	24.840	131,84%
10	Finanzas	Incrementar los niveles de ejecución presupuestaria.	↑ Porcentaje de ejecución en proyectos de inversión. (*)		9,32%	10,00%	93,18%	18,99%	43,00%	44,17%	33,10%	70,00%	47,29%	67,11%	90,00%	74,56%
11			↑ Porcentaje de cumplimiento presupuestario (explotación).(*)		19,76%	15,00%	131,73%	40,30%	40,00%	100,75%	62,03%	75,00%	82,70%	86,08%	98,00%	87,84%
12			↑ Incrementar los niveles de recaudación.		123,67%	100,00%	123,67%	102,74%	100,00%	102,74%	104,87%	100,00%	104,87%	103,86%	100,00%	103,86%
13	Operaciones	Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas.	↓ Índice de Pérdidas (técnicas más no técnicas). (**)		6,59%	6,70%	101,63%	6,67%	6,70%	100,45%	6,58%	6,70%	101,87%	6,54%	6,70%	102,42%
14			↓ TAL - Tiempo total de interrupción de servicio a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural). (**) (3)		1,705	2,50	146,64%	1,618	2,50	154,51%	1,560	2,50	160,30%	N/A	N/A	N/A
15			↓ FAL - Frecuencia media de interrupción del sistema a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural). (**) (3)		1,042	3,00	287,82%	1,048	3,00	286,26%	0,950	3,00	315,82%	N/A	N/A	N/A
16	Aprendizaje	Incrementar la satisfacción del Cliente interno.	↑ Cumplimiento de horas hombre promedio de capacitación del personal fijo de la CENTROSUR.(*)		N/A	N/A	N/A	10,36	6,00	172,67%	N/A	N/A	N/A	11,15	12,00	92,92%
17			↑ Índice de Clima Laboral. (**)		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	91,00%	82,30%	110,57%	N/A	N/A	N/A
18		Incrementar la automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	↑ Ejecución del plan de seguridad de la información. (*) (1)		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
19			↑ Ejecución del plan de reforzamiento de la infraestructura de TIC. (*)		N/A	N/A	N/A	70,00%	70,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	80,00%	80,00%	100,00%
20			↑ Porcentaje de avance físico del proyecto AMI. (*) (2)		N/A	N/A	N/A	45,00%	50,00%	90,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**Notas:**

(\*) Meta acumulativa a lo largo del año; (\*\*) Meta que no varían a lo largo del año.

(1) No se incluyó una meta para el año 2021 puesto que el proyecto se planificó concluir en 2020.

(2) Debido a que CENTROSUR no puede gestionar el cumplimiento de las actividades del proyecto AMI por encontrarse liderado por otra empresa eléctrica, con memorando Nro. MERNNR-COGPGE-2021-0492-ME, se cortó vigencia de este indicador; por lo tanto, no se registran avances a diciembre de 2021.

(3) Debido a que la herramienta de la cual se obtiene la información, está adecuada para el cumplimiento de la Regulación Nro. ARCENNR 002/20, se ha limitado el registro de los eventos a nivel de cabecera de alimentador, por lo tanto no es posible calcular los indicadores FAL y TAL.

## 5.1 Análisis de los indicadores y de los resultados obtenidos

### 1) Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión.

Este índice relaciona las viviendas habitadas, que cuentan con el servicio de energía eléctrica, con el total de viviendas habitadas. La definición de las metas se realizó en el año 2017, tomando como referencia los resultados del último censo de población y vivienda, que se efectuó en el año 2010 y previendo un escenario de condiciones normales, el cual no contempla la recesión económica o eventos como la emergencia sanitaria, derivada de la pandemia por COVID-19.

El resultado del indicador se obtiene en función de los comportamientos estadísticos del crecimiento de la población, de las viviendas y de los clientes residenciales. La evaluación del cumplimiento de cada indicador es:

- Azuay: 99,49%
- Cañar: 100,72%
- Morona Santiago: (98,65%).

### 2) Energía no consumida por implementación de planes de eficiencia energética.

El indicador es evaluado en función de utilizar luminarias eficientes en el sistema de alumbrado público (doble nivel de potencia). Se reporta un valor de 751.417,00 kWh-año que representa un cumplimiento del 150,28%.

### 3) Crecimiento de alumbrado público vial en km.

Este indicador considera la longitud de vías iluminadas, que han sido incorporadas a este servicio, a través de la ejecución de los proyectos financiados con recursos aprobados en el estudio de costos, así como de aportes externos (GADs, convenios con clientes, etc.). En el cuarto trimestre se iluminó 236,80 km de vías, con un cumplimiento de 123,33%.

### 4) Porcentaje de errores en la facturación (PEF).

Evalúa la calidad de la facturación, comparando el número de facturas ajustadas debido a errores en la toma de lectura y en el proceso de facturación, con el total de facturas emitidas. A diciembre, se registró un cumplimiento del 373,81%, lo que indica que los errores en la facturación son bajos con respecto a la meta (indicador descendente).

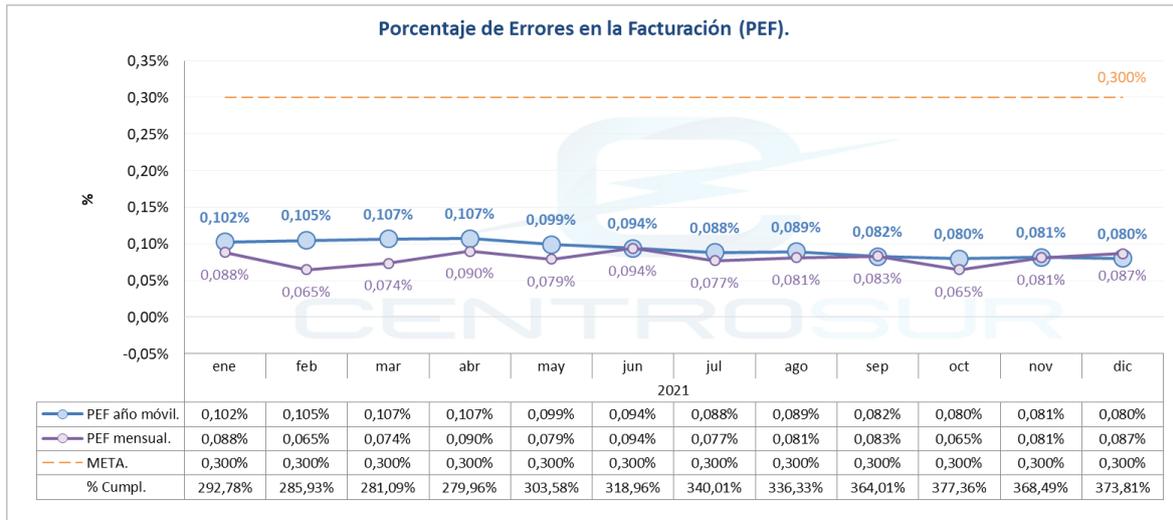


Gráfico 1: Comportamiento del indicador PEF, diciembre - 2021.

Fuente datos: Departamento Estudios Técnicos.

## 5) Índice de comunicación (IC).

Evalúa el resultado de difusión de información respecto al uso eficiente de energía, normas de seguridad, derechos y obligaciones, e interrupciones programadas de servicio, principalmente a través de redes sociales, página web institucional y boletines entregados a los medios de comunicación. Debido a la emergencia sanitaria, y conforme a lo dispuesto por el Gobierno Nacional, se dio énfasis a la difusión de temas relacionados con facturación y compensación de planillas de energía eléctrica. Su cumplimiento en el período fue de 74,30%; debido a este bajo cumplimiento, se cuenta con un plan de acción para mejorar el desempeño de este indicador.

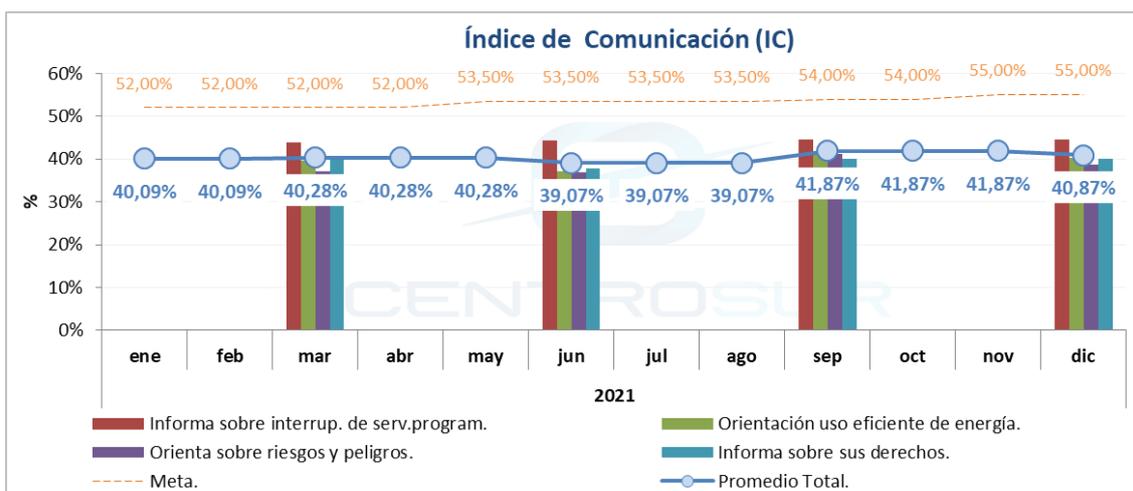


Gráfico 2: Comportamiento del indicador IC, diciembre - 2021.

Fuente datos: Departamento de Calidad.

## 6) Índice de satisfacción con la calidad percibida.

Obtenida de la encuesta anual que realiza la Comisión de Integración Energética Regional – CIER. Es el promedio de los índices de desempeño por atributo de calidad, que forman parte de las áreas de suministro de energía, información y comunicación, factura de energía, atención al cliente e imagen. En este periodo se reportó un valor de 76,30% lo que implica un cumplimiento del 88,00%.

## 7) Índice de cumplimiento promedio de los parámetros de calidad del producto, (ICP).

Evalúa el comportamiento de los parámetros de calidad del producto, establecidos en la regulación ARCONEL 002/20 “Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica”, siendo estos: nivel y desbalance de voltaje, parpadeo luminoso y armónicos. A diciembre, se presenta un cumplimiento del indicador de 101,26%.

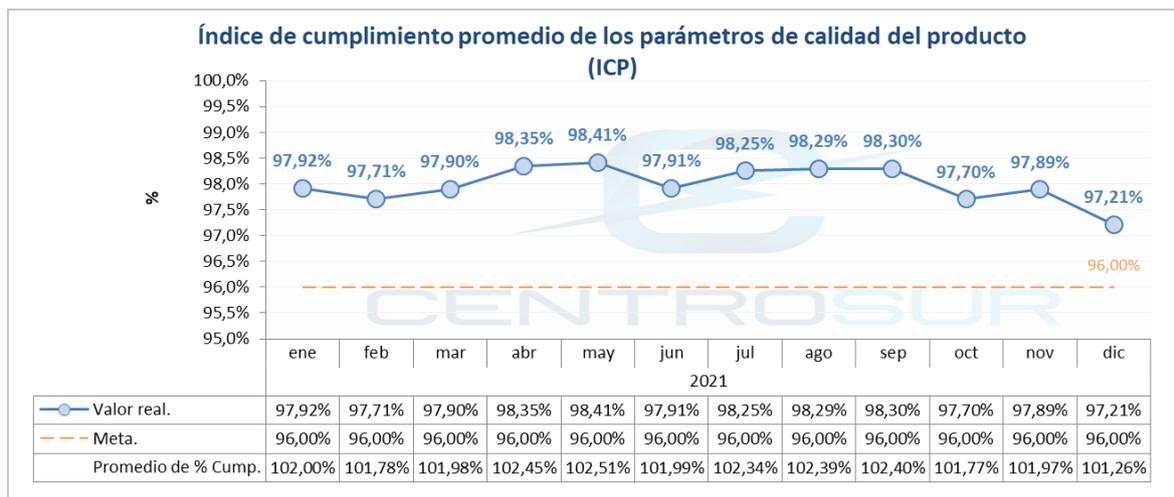


Gráfico 3: Comportamiento del indicador ICP, diciembre - 2021.

Fuente datos: Departamento de Calidad.

## 8) Índice de satisfacción del consumidor (ISC), componente responsabilidad socio-ambiental.

El indicador evalúa la percepción de los clientes con respecto a las acciones que la Empresa ejecuta en relación al componente socio ambiental. Se basa en preguntas incluidas en las encuestas de satisfacción del consumidor. Debido a los resultados obtenidos en los últimos períodos de evaluación, se ejecutó un plan de acción, cuyos resultados se reflejan en la encuesta realizada en el mes de diciembre, lográndose un cumplimiento de 99,06%.

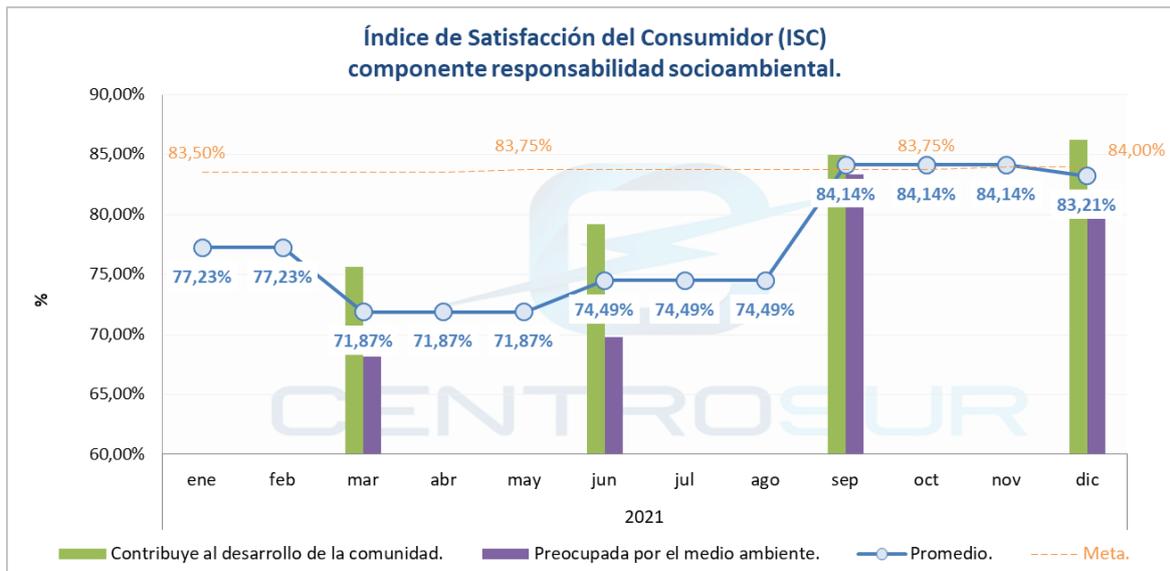


Gráfico 4: Comportamiento del indicador ISC, responsabilidad socio ambiental, diciembre - 2021.

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

### 9) Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales.

El indicador evalúa el avance de la instalación de medidores bifásicos a clientes residenciales. A diciembre, presenta un cumplimiento de 131,84%. Se debe resaltar que, los reemplazos de medidores, que por la pandemia no se pudo realizar en el año 2020, se ejecutaron en 2021.

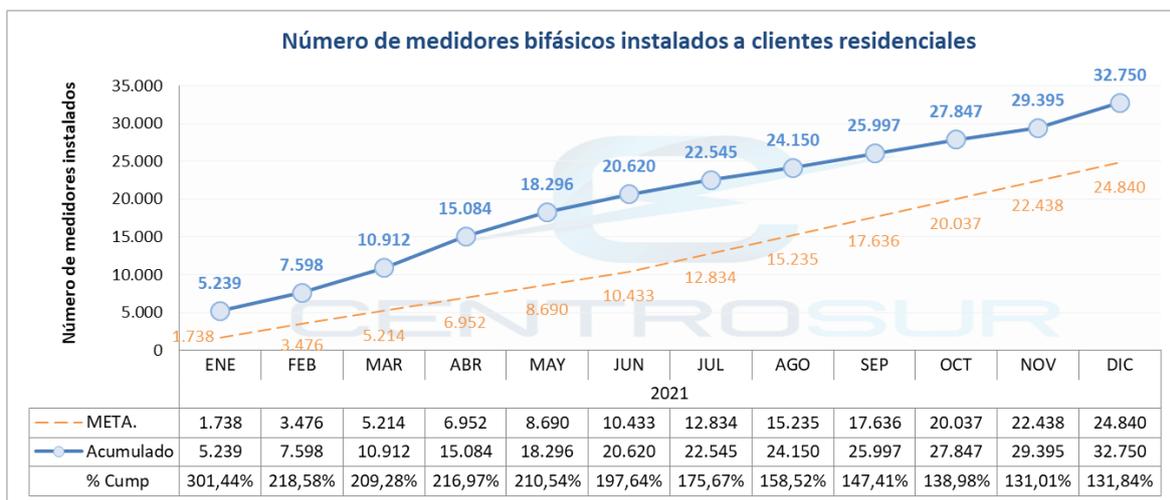


Gráfico 5: Comportamiento del indicador MBI, diciembre - 2021.

Fuente de datos: Departamento Servicio al Cliente.

### 10) Porcentaje de ejecución de proyectos de inversión.

Mide el nivel de cumplimiento del portafolio de proyectos de inversión que cuentan con el respectivo financiamiento, calculado sobre la base de la liquidación presupuestaria. A diciembre se reporta un avance de 67,11% que en relación a la meta (90,00%) representa un cumplimiento de 74,56%. En la tabla 3 se presenta el detalle por proyectos.

### 11) Porcentaje de cumplimiento presupuestario (explotación)

Mide el nivel de cumplimiento del presupuesto de explotación. A diciembre se reporta un avance de 86,08% que en relación a la meta (98,00%) representa un cumplimiento de 87,84%. En la tabla 4 se presenta el detalle por programa.

### 12) Eficiencia en la recaudación

Indicador que relaciona la recaudación total de la Empresa, con la facturación mensual. En diciembre, se presenta un cumplimiento de 103,86%.



Gráfico 6: Comportamiento del indicador eficiencia en la recaudación, diciembre – 2021.

Fuente de datos: Departamento de Estudios económicos.

### 13) Índice de pérdidas (técnicas más no técnicas).

Mide la eficiencia en los procesos de distribución y comercialización de la energía eléctrica, hasta llegar al cliente final. Estas inciden en los resultados económicos, por lo que su control y gestión están enfocados a reducirlas.

Se registró un cumplimiento del indicador de 102,42% (indicador descendente).

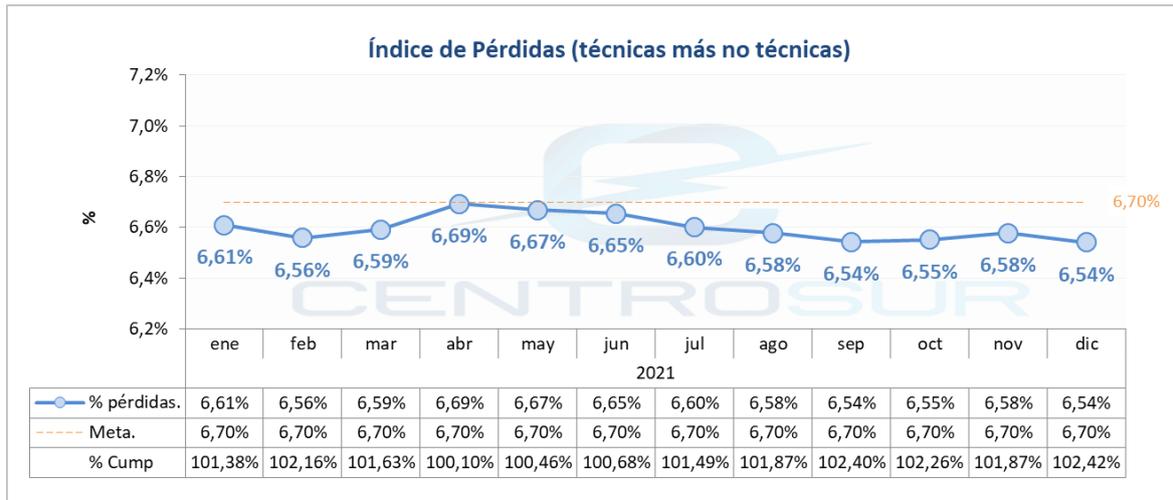


Gráfico 7: Comportamiento del indicador eficiencia en la recaudación, diciembre – 2021.

Fuente de datos: Departamento de Estudios técnicos.

#### 14) TAL - Tiempo total de interrupción de servicio a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural).

Este indicador fue definido y aprobado en función de las instrucciones emitidas por el organismo rector de ese entonces. Mide la duración de los eventos que ocasionaron salidas de servicio a nivel de cabecera de alimentador primario. Debido a que la herramienta de la cual se obtiene la información, está adecuada para el cumplimiento de la Regulación Nro. ARCENNR 002/20, se ha limitado el registro de los eventos a nivel de cabecera de alimentador, por lo tanto no es posible calcular los indicadores FAL y TAL.

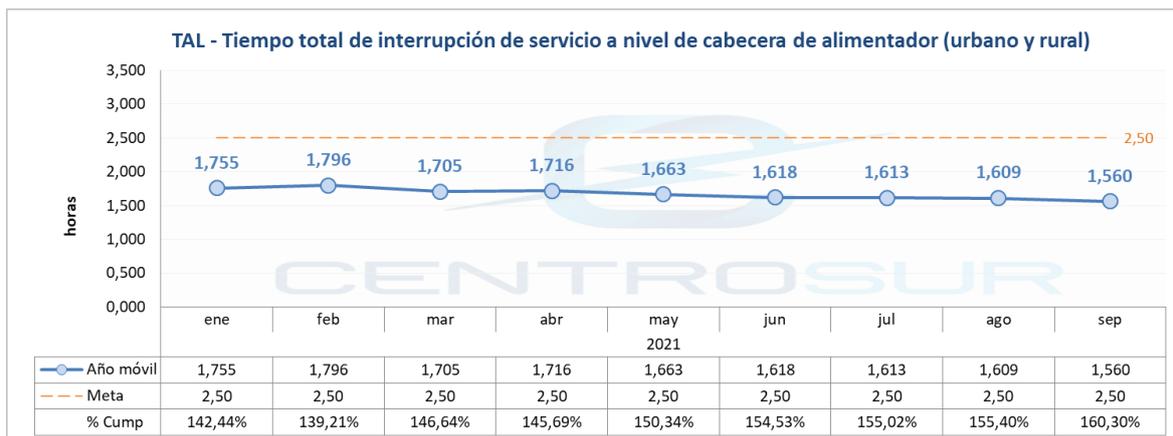


Gráfico 8: Comportamiento del indicador TAL, septiembre - 2021.

Fuente datos: Dirección de Distribución / SISDAT.

### 15) FAL - Frecuencia media de interrupción del sistema a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural).

Así mismo, este indicador fue definido y aprobado en función de las instrucciones emitidas por el organismo rector de ese entonces. Mide la frecuencia de los eventos que ocasionaron salidas de servicio a nivel de cabecera de alimentador primario. Debido a que la herramienta de la cual se obtiene la información, está adecuada para el cumplimiento de la Regulación Nro. ARCENNR 002/20, se ha limitado el registro de los eventos a nivel de cabecera de alimentador, por lo tanto no es posible calcular los indicadores FAL y TAL.

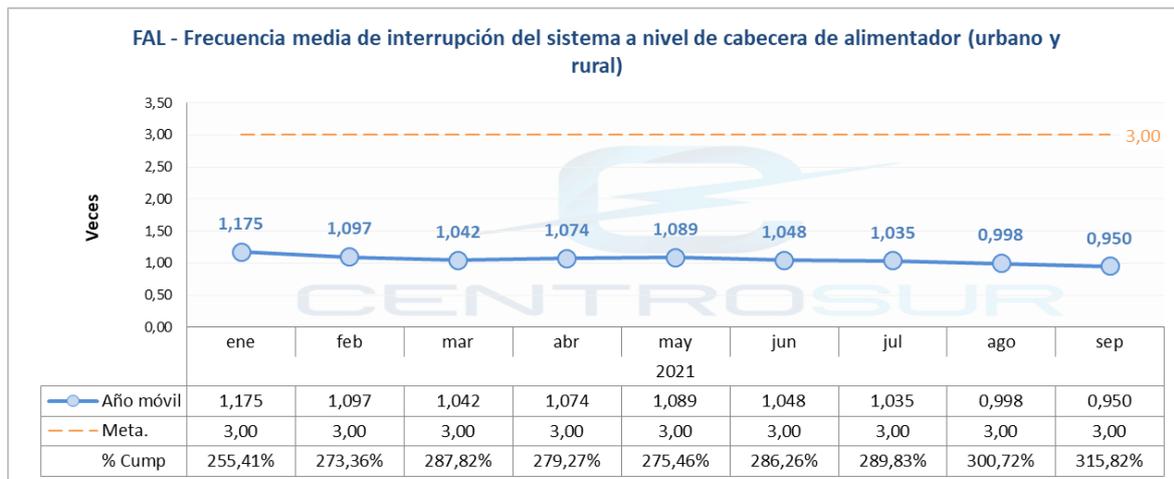


Gráfico 9: Comportamiento del indicador FAL, septiembre - 2021.

Fuente datos: Dirección de Distribución / SISDAT.

### 16) Cumplimiento de horas hombre promedio de capacitación del personal fijo de la CENTROSUR.

A diciembre el resultado de este indicador fue de 11,15 horas que representa un cumplimiento de 92,92%.

### 17) Ejecución del plan de reforzamiento de la infraestructura de TIC.

Este indicador mide el porcentaje de avance del proyecto de reforzamiento de la infraestructura de TIC a ejecutarse en CENTROSUR bajo la responsabilidad de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación. A diciembre se reportó un resultado de 80,00% que representa el 100,00% de cumplimiento.

### 18) Porcentaje de avance físico del proyecto AMI.

Mide el avance del proyecto AMI, el cual es liderado por la Empresa Eléctrica Quito. En el primer semestre no se cumplió la meta debido a que los retrasos en las actividades no fueron solventadas oportunamente por la institución que lo lidera. Debido a que

CENTROSUR no puede gestionar el avance de dichas actividades, que permita superar los bajos cumplimientos presentados, se solicitó el “corte de vigencia” del indicador, el cual fue aceptado con memorando Nro. MERNNR-COGPGE-2021-0492-ME del 23 de noviembre de 2021. Por lo tanto no es posible calcular el indicador.

## 6 Avance presupuestario por objetivo, programa y proyecto

En las tablas 3 y 4 se resume los programas y proyectos asociados a los objetivos estratégicos, con sus correspondientes presupuestos aprobados (inversión y explotación) y su cumplimiento con respecto a la liquidación presupuestaria a diciembre 2021.

- La ejecución del presupuesto de inversión, hasta el cuarto trimestre de 2021, alcanzó \$38.983.935, de un presupuesto aprobado de \$58.091.098, es decir, un avance de 67,11%. Con respecto a la meta (90%), el cumplimiento fue de 74,56%.
- La ejecución del presupuesto de explotación, hasta el cuarto trimestre de 2021 fue de \$80.570.048, de un presupuesto aprobado de \$93.599.294, es decir un 86,08%. Con respecto a la meta (98%), el cumplimiento fue de 87,84%.

Tabla 3: Avance presupuesto de inversión a diciembre 2021.

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 ACTUAL 2021	EJECUTADO DICIEMBRE 2021	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	4.594.194	2.753.612	59,94%	90,00%	66,60%				
					Eficiencia energética	141.201	133.060	94,23%	90,00%	104,71%				
					Ampliación y mejora de alimentadores, redes y transformadores	3.027.098	2.782.529	91,92%	90,00%	102,13%				
					Pequeñas extensiones de red	1.054.254	1.046.492	99,26%	90,00%	110,29%				
					Subestaciones y líneas de subtransmisión	6.014.685	4.817.444	80,09%	90,00%	88,99%				
		Incrementar la satisfacción de los consumidores.			Calidad y confiabilidad	Electrificación rural	1.382.196	452.660	32,75%	90,00%	36,39%			
					Acometidas y medidores nuevos servicios	1.545.705	1.681.355	108,78%	90,00%	120,86%				
					Ampliación y mejora de alimentadores, redes y transformadores	1.493.105	1.153.953	77,29%	90,00%	85,87%				
					Acometidas y medidores para reposición	3.513.826	4.119.612	117,24%	90,00%	130,27%				
	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 las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Optimización de la operación y gestión de activos	Gestión socio ambiental	559.536	321.906	57,53%	90,00%	63,92%				
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	Modernización tecnológica	172.844	862	0,50%	90,00%	0,55%				
					Implementación de AMI	344.275	25.339	7,36%	90,00%	8,18%				
					Modernización y optimización de la red y TIC	674.326	40.841	6,06%	90,00%	6,73%				
				Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas.			Equipos y servicios de comunicaciones	1.257.457	473.424	37,65%	90,00%	41,83%		
			Administración				Eficiencia energética	48.500	0	0,00%	90,00%	0,00%		
							Ampliación y mejora del parque automotor	330.154	330.154	100,00%	90,00%	111,11%		
							Ampliación y mejora de alimentadores, redes y transformadores	6.481.488	2.553.220	39,39%	90,00%	43,77%		
							Operación y mantenimiento	1.771.576	1.126.416	63,58%	90,00%	70,65%		
							Electrificación rural	19.705	31.816	161,47%	90,00%	179,41%		
			Calidad y confiabilidad				Reducción de pérdidas	143.414	119.565	83,37%	90,00%	92,63%		
							Equipos de laboratorio e ingeniería	178.534	56.576	31,69%	90,00%	35,21%		
							Reducción de pérdidas	1.088.500	1.088.500	100,00%	90,00%	111,11%		
							Ampliación y mejora de alimentadores, redes y transformadores	5.756.103	1.564.579	27,18%	90,00%	30,20%		
				Reforzamiento y mejora de alimentadores	5.908.699	3.244.113	54,90%	90,00%	61,00%					
			Repotenciación y reforzamiento	Repotenciación de transformadores de distribución	3.655.056	3.540.907	96,88%	90,00%	107,64%					
				Operación y mantenimiento	4.337.252	3.491.361	80,50%	90,00%	89,44%					
				Reducción de pérdidas	0	0	0,00%	90,00%	0,00%					
			Incrementar la satisfacción de los consumidores.				Administración	Ampliación y mejora de bienes inmuebles	1.001.923	1.065.577	106,35%	90,00%	118,17%	
								Estudios y proyectos	161.924	102.690	63,42%	90,00%	70,47%	
			Incrementar la satisfacción del cliente interno.					Estudios y proyectos	15.376	19.162	124,62%	90,00%	138,47%	
								Administración	Ampliación y mejora de instalaciones generales	742.191	339.080	45,69%	90,00%	50,76%
									Mobiliario y equipo de oficina	117.353	65.284	55,63%	90,00%	61,81%
			Incrementar los niveles de recaudación.					Software y Licencias	142.000	0	0,00%	90,00%	0,00%	
								Gestión Comercial	Lectura, facturación, recaudación y servicios comerciales	6.782	6.782	100,00%	90,00%	111,11%
			Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.					Administración	Ampliación y mejora de instalaciones generales	247.560	271.857	109,81%	90,00%	122,02%
			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 automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Administración	Ampliación y mejora de bienes inmuebles	0	0	0,00%	90,00%	0,00%	
	Modernización y optimización de la red y TIC	135.872					135.872	100,00%	90,00%	111,11%				
	Gestión del talento humano	6.922					6.922	100,00%	90,00%	111,11%				
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-Ambiental Empresarial.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Calidad y confiabilidad	Programa de eficiencia en la cocción	19.511	19.511	100,00%	90,00%	111,11%				
Total general (\$)						58.091.098	38.983.035	67,11%	90,00%	74,56%				

Fuente de datos: Departamento de Estudios Económicos y de Gestión

Tabla 4: Avance presupuesto de explotación a diciembre 2021.

EJE DEL PND	OBJETIVO DEL PND	POLÍTICA PÚBLICA DEL PND	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	PRESUPUESTO ACTUAL 2021	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	14.134	21,55%	98,00%	21,98%		
				Eficiencia operacional	110.000	35.721	32,47%	98,00%	33,14%		
				Modernización y optimización de la red y TIC	8.000	8.642	108,03%	98,00%	110,23%		
		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 las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Incrementar la satisfacción de los consumidores.	Eficiencia operacional	42.000	3.521	8,38%	98,00%	8,55%	
					Administración	916.180	755.141	82,42%	98,00%	84,10%	
					Compra de energía	24.125.943	22.633.126	93,81%	98,00%	95,73%	
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	22.100.400	21.603.089	97,75%	98,00%	99,74%		
				Calidad y confiabilidad	592.000	116.081	19,61%	98,00%	20,01%		
				Eficiencia operacional	2.859.417	1.459.224	51,03%	98,00%	52,07%		
				Modernización y optimización de la red y TIC	320.000	205.040	64,08%	98,00%	65,38%		
				Optimización de la operación y gestión de activos	4.224.300	4.014.800	95,04%	98,00%	96,98%		
				Administración	230.850	85.312	36,96%	98,00%	37,71%		
				Calidad y confiabilidad	181.370	152.241	83,94%	98,00%	85,65%		
				Eficiencia operacional	696.000	367.682	52,83%	98,00%	53,91%		
				Administración	8.000	423	5,29%	98,00%	5,40%		
		Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Eficiencia operacional	15.000	5.680	37,87%	98,00%	38,64%			
			Gestión del talento humano	813.600	696.515	85,61%	98,00%	87,36%			
			Modernización y optimización de la red y TIC	950.000	466.781	49,13%	98,00%	50,14%			
		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-Ambiental Empresarial.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Administración	1.212.500	480.162	39,60%	98,00%	40,41%	
					Administración	55.196	-	0,00%	98,00%	0,00%	
					Gestión Comercial	4.083.675	2.049.846	50,20%	98,00%	51,22%	
				Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Administración	1.052.500	669.920	63,65%	98,00%	64,95%
						Eficiencia operacional	815.335	447.727	54,91%	98,00%	56,03%
		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 común.	Incrementar la satisfacción de los consumidores.	Eficiencia operacional	30.000	9.524	31,75%	98,00%	32,40%
Administración	732.150					1.078.364	147,29%	98,00%	150,29%		
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	259.000	116.422	44,95%	98,00%	45,87%		
				Gestión del talento humano	26.100.277	22.244.751	85,23%	98,00%	86,97%		
<b>Total general (\$)</b>					<b>93.599.294</b>	<b>80.570.048</b>	<b>86,08%</b>	<b>98,00%</b>	<b>87,84%</b>		

Fuente de datos: Departamento Estudios Económicos y de Gestión.

## 7 Conclusiones

Los resultados analizados en este informe reflejan la incidencia de la situación y declaratoria de emergencia sanitaria en algunos indicadores. Teniendo presente que se está en la transición a la situación normal.

A continuación se presenta el resumen de cumplimiento de los indicadores evaluados.

5 Indicadores que cumplen la meta.

- Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión – Cañar: 100,72%
- Índice de cumplimiento promedio de los parámetros de calidad del producto: 101,26%
- Eficiencia en la recaudación: 103,86%
- Índice de Pérdidas: 102,42%
- Ejecución del plan de reforzamiento de la infraestructura de TIC: 100,00%

4 Indicadores cumplen la meta pero presentan un sobre cumplimiento.

- Energía no consumida por implementación de planes de eficiencia energética: 150,28%
- Crecimiento de alumbrado público vial en km: 123,33%
- Porcentaje de Errores en la Facturación: 373,81%
- Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales: 131,84%

2 Indicadores con semaforización en rojo.

- Índice de Comunicación (IC): 74,30%
- Porcentaje de ejecución en proyectos de inversión: 74,56%

6 Indicadores con semaforización en amarillo

- Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión – Azuay: 99,49%
- Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión - M. Santiago: 98,65%
- Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL). CIER: 88,00%
- Índice de Satisfacción del Consumidor (ISC) Componente Responsabilidad Socio-Ambiental: 99,06%

- Porcentaje de cumplimiento presupuestario (explotación): 87,84%
- Cumplimiento de horas hombre promedio de capacitación del personal fijo de la CENTROSUR: 92,92%

## 8 Recomendaciones

En función de los resultados, es importante que las áreas responsables consideren las recomendaciones para cambiar la tendencia de aquellos indicadores que su evaluación se extienda al POA 2022:

- Identificar los escenarios, que potencialmente podrían poner en riesgo el cumplimiento de las metas, a fin de que se tomen las previsiones correspondientes.
- Para aquellos indicadores con semaforización en rojo, realizar el seguimiento continuo a las actividades contempladas en sus planes de acción, para lograr las metas establecidas en el plan. En el caso de presentarse nuevos indicadores en riesgo, el responsable debe identificar oportunamente su plan de acción.
- Para los indicadores con sobrecumplimientos; analizar y, en caso de ser necesario, replantear las metas establecidas.

<b>Reporte elaborado por:</b>	<b>Reporte revisado por:</b>
Ing. José Adolfo Bacuilima Mogrovejo	Ing. Silvio Patricio Quituisaca Astudillo
Ingeniero de Calidad Dirección de Planificación 15/04/2022	Jefe Departamento de Calidad Dirección de Planificación 15/04/2022