

RESUMEN EJECUTIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

ANTECEDENTES

La Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELEGALAPAGOS S.A. se constituyó el 9 de noviembre de 1998 en la ciudad de Guayaquil y la escritura de constitución se inscribió en el Registro Mercantil del Cantón San Cristóbal de la Provincia de Galápagos, el 30 de diciembre del mismo año. Desde esta fecha y en cumplimiento al Contrato de Concesión, su actividad es *“Prestar el servicio público para la generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad, en la Provincia de Galápagos, garantizando a los consumidores actuales y futuros el suministro continuo y eficiente de toda la potencia y energía requerida conforme a los parámetros técnicos y a las normas que regulan el régimen de calidad y suministro”*. Para ello cuenta con 4 centrales de generación térmica, 2 parques eólicos y 4 plantas fotovoltaicas, que forman parte de 4 sistemas eléctricos de potencia, uno en cada una de las islas habitadas del Archipiélago de Galápagos.

Desde el 2019, la Empresa cuenta con un accionista único con el 100% de capital, que es el Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables MERNNR.

La Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELEGALAPAGOS S.A., en el marco de las políticas contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo y en cumplimiento con el artículo 95 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, el cual dispone que *“La rendición de cuentas se realizará una vez al año y al final de la gestión, teniendo en consideración las solicitudes que realice la ciudadanía de manera individual o colectiva, de acuerdo con la Constitución de ley”* y de acuerdo con la Constitución de la República, presenta su Informe Preliminar de Rendición de Cuentas del año 2020.

ELEGALAPAGOS S.A. se alinea a los objetivos estratégicos del Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables MERNNR, los mismos que se encuentran resumidos a continuación:

1. Incrementar la oferta de generación y transmisión eléctrica

1.1 Proyecto fotovoltaico San Cristóbal.

Mediante cooperación no reembolsable de la agencia KIAT a través del consorcio KEPCO-Woojin de Corea, se está ejecutando el proyecto fotovoltaico para la Isla San Cristóbal (1MW en paneles solares/2,4MWh en baterías), con una inversión que alcanza los USD 8,5 millones, con corte al 2020 presenta un avance físico del 89%.

Se prevé que la nueva planta fotovoltaica en San Cristóbal generará aproximadamente el 12% de la demanda de energía, esto equivaldría a 2020,65 MWh, ahorrando 139.451,17 galones de diésel y evitando lanzar a la atmósfera 1.277,05 Toneladas de CO2 anuales.

1.2 Expansión del Sistema Fotovoltaico Edificio Matriz ELEGALAPAGOS.

A finales del 2020 ELEGALAPAGOS termino de instalar los distintos equipos que forman parte de un sistema de microgeneración fotovoltaica de 26,28 kWp en el Edificio Matriz en San Cristóbal, como una iniciativa a los proyectos que buscan una edificación inteligente.

El sistema de microgeneración instalada en el edificio matriz de ELEGALAPAGOS en San Cristóbal generará aproximadamente el 80% de la demanda de energía del edificio, esto equivaldría a 36,5 MWh, ahorrando 2.518,98 galones de diésel y evitando lanzar a la atmosfera 23,07 Toneladas de CO2 anuales. El monto de inversión es de US\$ 104.955 sin IVA

1.3 Proyecto Fotovoltaico Conolophus

El Estado, a través del Ministerio de Recursos Naturales No Renovables, lleva a cabo el Proceso Público de Selección (PPS) del proyecto fotovoltaico Conolophus, con el cual se estima alcanzar un 70% de generación con energía renovable para satisfacer la demanda del sistema eléctrico Santa Cruz-Baltra; formando parte de la Iniciativa Cero Combustibles Fósiles en Galápagos.

El proyecto parte de una iniciativa privada que considera una potencia instalada de 14,8 MW y un almacenamiento en baterías de 40,9 MWh, bordeando una inversión de USD 32,4 millones. El PPS se encuentra en etapa de calificación de ofertas, se estima entrará en operación en el año 2023.

1.4 Estudios para proyectos de generación eléctrica.

En vista de la creciente demanda en los últimos 10 años, con una tasa de crecimiento promedio anual del 5,62%, debido al ingreso de grandes proyectos turísticos de beneficio público, se iniciaron los siguientes estudios sobre demanda futura y movilidad eléctrica:

Sistema Isabela:

Para continuar con la expansión de la generación en la isla Isabela, se inició la gestión con el MERNNR para desarrollar la segunda fase del Proyecto Híbrido Isabela (0.8 MW Planta Fotovoltaico + 1,5MW/1MWh Baterías), el proyecto se encuentra en fase de preparación de especificaciones y pliegos, será financiado con recursos del Banco de Desarrollo de Alemania KfW.

Sistema Floreana:

Con el objetivo de aprovechar el recurso solar y mejorar la estabilidad de los sistemas de generación ELEGALAPAGOS realizo la contratación de una consultoría para el Diseño del Sistema de Control de la Microred y Estudios para la Ampliación del Sistema Solar Fotovoltaico en Isla Floreana cuyo objetivo principal es Diseñar una solución de Control para la Microred del Sistema de Generación de la Isla Floreana que permita integrar las fuentes de generación eléctrica, automatizar su despacho económico y priorizar el recurso renovable alcanzando el 100% de penetración en promedio anual de la demanda de energía en la Isla, procurando mantener la generación térmica como backup

propendiendo un modo de generación Diesel Off, se estima que los resultados de la consultoría sean entregados durante el primer semestre del 2021.

Mediante fondos del BID el MERNNR realizo la contratación de la actualización del PME (PLAN MAESTRO DE ELECTRICIDAD) en su componente de expansión de la generación, el cual contempla proyectos basados en fuentes renovables, permitiendo así cuidar el ecosistema frágil de las Islas Galápagos, los resultados producto de la consultoría serán entregados durante el segundo semestre del año 2021.

1.5 Gestión Socio-Ambiental.

Dentro de las acciones de responsabilidad socio-ambiental se realizó la gestión integral ante un gestor autorizado por el Ministerio del Ambiente del Ecuador de:

- 9.455 galones de aceites minerales usados, esta gestión contempla: el retiro, almacenamiento temporal, transporte marítimo, transporte terrestre hasta su destrucción final.
- 1.405 kg de filtros usados y guaípe mezclado con hidrocarburos, fueron retirados y almacenados temporalmente, transportados vía marítima y terrestre hasta su destrucción final.

Asimismo, se socializaron y regularizaron ambientalmente los proyectos de repotenciación y reconfiguración del alimentador rural de la isla Isabela, así como, el mejoramiento de la red eléctrica del sector El Chapín en la isla Isabela.

2. Incrementar el uso eficiente de la energía eléctrica.

2.1. Difusión de los proyectos de mejora en calidad del servicio Eléctrico.

ELEGALAPAGOS S.A. al ser una institución de servicio estratégico en una provincia que por su contexto geográfico los medios de comunicación son aislados y reducidos; asume el reto de asegurar lazos de confianza y cercanía entre clientes y empresa, por ello una parte fundamental a la gestión de la institución es la de comunicar e informar los beneficios que tienen los clientes, a través del departamento de comunicación, se implementaron mecanismos para permitir a la ciudadanía el acceso a la información.

Dentro del Plan de Comunicación, se implementaron varios programas de difusión y actividades como:

- A nivel provincial se realizó la publicación de boletines informativos en redes sociales, medios radiales y en carteleras informativas colocadas en las áreas de atención al cliente. Estos boletines contenían información de gestión de la Empresa.
- Spots publicitarios radiales, a fin de promocionar los proyectos que el Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables a través de la Empresa, promueve para el uso eficiente de la energía (Programa de Eficiencia Energética).

Con todas estas actividades se ha logrado ante la comunidad de las islas Galápagos, mejorar la imagen institucional y mejorar la percepción de los índices de calidad del servicio técnico y comercial.

2.2. Eficiencia energética en el transporte terrestre con vehículos eléctricos

En este contexto la Ex Agencia de Regulación y Control de la Electricidad ARCONEL, estableció las condiciones regulatorias incluyendo en el pliego tarifario una tarifa de vehículo eléctrico y los lineamientos técnicos a través de la resolución ARCONEL Nro. 38/15.

Alineados al Plan de desarrollo sustentable y ordenamiento territorial del régimen de Galápagos 2015-2020, el CGREG emite en mayo de 2016: la Ordenanza que contiene el reglamento de ingreso y control de vehículos y maquinaria, que en su Capítulo IV viabiliza el uso de vehículos eléctricos.

Para garantizar el servicio eléctrico, como una iniciativa de la Ex-Subsecretaría de Energía Renovable y Eficiencia Energética (SEREE) del Ex-Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER), se crea el Comité de planificación eléctrica para Galápagos: Subcomité de movilidad eléctrica, con el cual se evaluó el impacto del ingreso de vehículos eléctricos a Galápagos sobre el sistema eléctrico, asegurando la continuidad y calidad del servicio, para lo cual a finales del 2020 e inicios del 2021 se realizó una actualización de dicho estudio con un horizonte al año 2025, identificando un cupo máximo de potencia disponible de 259 kW a nivel provincial.

Desde el 2017 con corte a diciembre del 2020 en la provincia se ha procedido a revisar y aprobar un total de 241 solicitudes para servicios de recarga residencial de vehículos eléctricos.

2.3. Campaña de Eficiencia Energética

Con el fin de mejorar la calidad de vida, concientizar, educar y contribuir a mitigar el incremento de consumo (eficiencia energética) y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero al ambiente, se socializaron iniciativas del MERNNR en eficiencia energética para Galápagos, especialmente para los sectores residencial y comercial:

- Iluminación eficiente, donde se contempla el remplazo por iluminación tipo LED, comercializándose hasta el año 2020, un total de 6774 focos LED entre 5W y 9W, evitando el consumo de aproximadamente 11.028 galones de diésel.
- Se mantuvieron Campañas de socialización de la Eficiencia Energética, difundiendo las mismas por redes sociales, medios radiales.
- Se masificó la campaña de iluminación eficiente adquiriendo focos Led a precio de fábrica en cooperación con la empresa SILVANIA, reduciendo el precio del foco para el usuario final e incentivando su uso.
- Se realizó un estudio de mercado para identificar la aceptación de una segunda fase del proyecto RENOVA para Galápagos, en esta fase la intención es sustituir aires acondicionados en el sector residencial y comercial de la provincia. El estudio consideró la aplicación de 1350 encuestas aproximadamente.

3. Incrementar la calidad, continuidad, resiliencia, y seguridad del servicio público de energía eléctrica

3.1 Sistemas de gestión técnica y comercial de la Empresa.

Dentro de las actividades de gestión comercial, la Empresa constantemente evalúa el índice de satisfacción al cliente, de la misma manera invierte para que su personal de atención al cliente, este 100% capacitado y ofrezca una buena gestión con el usuario, además de sus procesos internos, ELEGALAPAGOS impulsa sus principales proyectos a través de la socialización a la comunidad.

En el año 2020 se pone a disposición de los usuarios la APP móvil de ELEGALAPAGOS, la misma que permite a los usuarios gestionar todo lo relacionado a los siguientes servicios:

- Ubicación de agencias.
- Reporte de daños eléctricos
- Llamadas al centro de control y atención de emergencias
- Reclamos técnicos, comerciales y de daños a equipos
- Actualización de datos de contacto
- Visualización de históricos de consumos
- Visualización de pagos y planillas pendientes.

Para la siguiente actualización de la herramienta se incorporará un botón de pagos y la descarga de la factura.

Dentro de la parte técnica, la inversión, reposición de equipos, materiales y herramientas han contribuido al mejor desenvolvimiento de actividades, logrando optimizar tiempos de respuesta en los trabajos ejecutados.

3.2 Mejoras en la infraestructura eléctrica de distribución.

A través de los fondos de inversión impulsados por el Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables, durante el periodo 2020 en la provincia de Galápagos se obtuvo los siguientes resultados: 1 proyecto se encuentra en etapa de liquidación, 1 proyecto se liquidó; 1 proyecto en etapa de planeación y 4 proyectos en etapa precontractual. Hasta diciembre del año 2020, estos demandaron una inversión de USD. 1,913,531.48.

Los recursos asignados para la ejecución de los proyectos fueron financiados con créditos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD).

Con los recursos provenientes de la recaudación de la tarifa del servicio eléctrico y del servicio de alumbrado público, se ha trabajado en la repotenciación del sistema eléctrico, mejoras en acometidas y medidores, así como también en la sustitución de luminarias tradicionales por LED y la expansión del alumbrado público, todo esto hasta diciembre del año 2020 ha demandado una inversión de USD \$ 1,372,728.06.

La ejecución de estos proyectos ha permitido mejorar la calidad del servicio, mejorar el índice de pérdidas técnicas e incrementar la confiabilidad y optimización de la operación del sistema.

3.3 Sistemas de gestión técnica.

La ejecución de los proyectos de inversión, la implementación de nuevas fuentes de generación renovable y la sustitución de unidades ineficientes de generación térmica, junto con el Plan de Mantenimiento de la Empresa, ha permitido cubrir eficazmente la demanda de energía de la población, con una tasa promedio anual de 5.62 %.

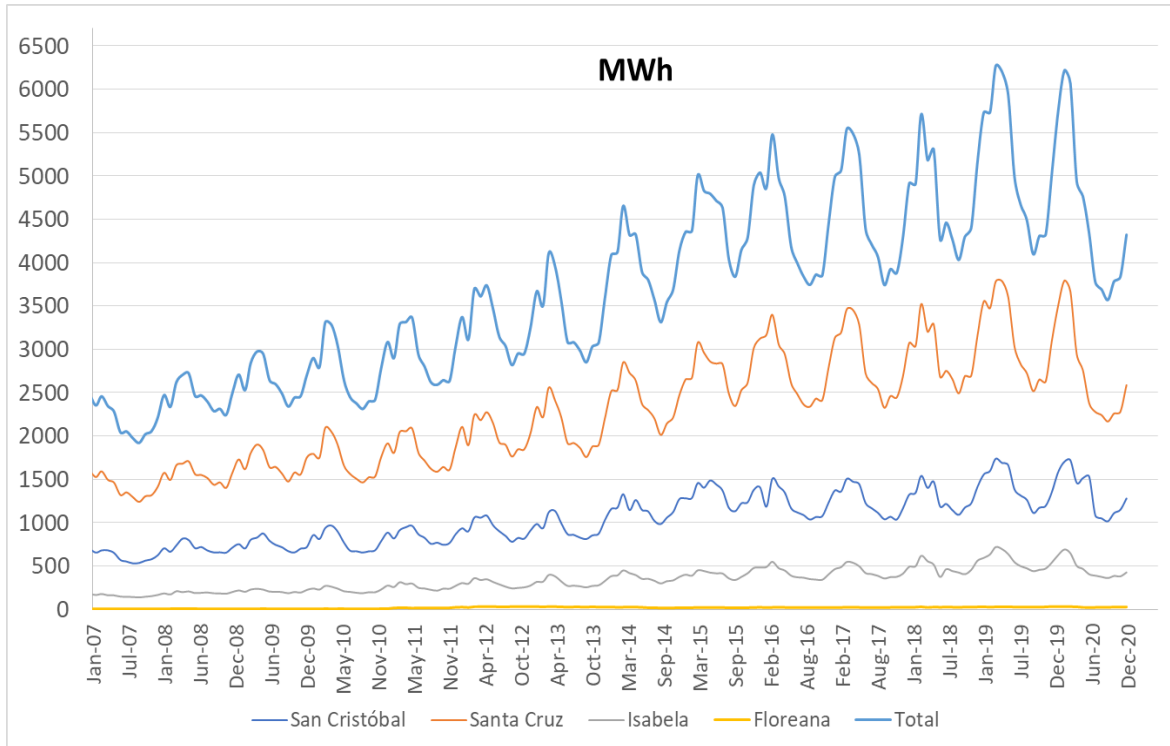


Figura 1. Generación de energía eléctrica en Galápagos (2007 –2020)

Fuente: ELEGALAPAGOS.

3.4 Mejoras en infraestructura, capacidad operativa y procesos de gestión de la empresa.

En la Isla San Cristóbal se fortalece la infraestructura con el inicio de la construcción del Edificio Técnico, mismo que permitirá mejorar la atención al cliente, así como también mejorar los indicadores de servicio técnico y comercial.

Mejoramiento de la infraestructura civil que contiene los equipos informaticos como servidores y software que dispone la empresa.

El fortalecimiento a los procesos tecnico/administrativos a nivel provincial a traves de la repotencian de infraestructura tecnológica como swich, impresoras, servidores y antenas.

A fin de mejorar la calidad del servicio técnico y los tiempos de respuesta a las incidencias del sistema eléctrico, se iniciaron los procesos para repotenciar el parque automotor con la adquisición de 4 Carros Canasta y 4 Carros especiales con sistema de elevación hidraulico aislado para las islas de San Cristóbal y Santa Cruz.

3.5 Mejorar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico.

En el contexto de la crisis sanitaria, en el año 2020, ELEGALAPAGOS S.A. priorizo el uso de las herramientas tecnológicas para la optimización del gasto, mediante la correcta aplicación de calidad de servicio se garantiza la estabilidad de la telefonía IP, servicio de Internet, impresiones y videoconferencias.

Con la infraestructura de comunicaciones implementada en todas las islas donde se tiene concesión y realizada una reingeniería automatizada de la red de ELEGALAPAGOS S.A., permite que la mayoría de los procesos se realizan en línea priorizando el uso de medios digitales y se aplique una política interna de cero papeles, estas acciones han minimizado el impacto que se tiene con el medio ambiente y se realice un ahorro significativo para la empresa el mismo que se viene evidenciando en los últimos años.

La inversión realizada se enmarca en el fortalecimiento institucional, alineando la gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación al plan estratégico vigente, contribuyendo al mejor desenvolvimiento de las áreas generadoras de valor, logrando así optimizar el tiempo en la ejecución de sus actividades.

4. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en la provincia de Galápagos

4.1 Ejecutar los planes de expansión (Proyectos FERUM) y mejoras de la distribución.

La empresa registra una cobertura del servicio eléctrico del 99,84%, a fin de mantener e incrementar el indicador, en el año 2020 se ejecutaron proyectos de expansión por un monto total de USD \$ 602,604.10, beneficiando a la comunidad Galapagueña de las islas San Cristóbal y Santa Cruz específicamente de los sectores Socavon, Goteras, Mirador, Occidente, Miconia, Profesores, El Cisne, Salasacas, Los Gemelos y Carriones.

A fin de continuar con la expansión del sistema eléctrico se contrato una consultoría entregando como resultado los diseños eléctricos para mejorar la calidad del servicio e incrementar la cobertura.

Además, la empresa realizó un total de tres estudios eléctricos para la isla Isabela a fin de atender los requerimientos de la ciudadanía, permitiendo así la expansión del sistema eléctrico, se espera que la ejecución de los mismos inicie en el año 2021, cuyo financiamiento será a través de un quinto préstamo entre la República del Ecuador y el Banco Interamericano de Desarrollo y fondos propios la inversión de estos proyectos ascienden USD \$ 607,207.93. La ejecución física de estos proyectos beneficiará a los sectores de Barrio Loja, Barrio Nuevo, Pedregal V, Zona rural de Isabela y Repotenciación y reconfiguración de los alimentadores 1 y 2 de la isla Isabela beneficiando a 1431 clientes.

Por su parte, el MERNNR en convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, a través del quinto préstamo del BID - JICA, a fin de repotenciar el sistema de distribución financiará la repotenciación y modernización de la subestación eléctrica de San Cristóbal cuya inversión asciende a USD \$ 2,758,611.09.

Además, el MERNNR en convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID a través del quinto y sexto préstamo ordinario (BID V por el monto de USD \$176,998.51 y BID VI USD

\$821,923.20) financiarán obras de repotenciación y reconfiguración de redes eléctricas de las islas San Cristóbal y Santa Cruz lo que permitirá mejorar la disponibilidad y confiabilidad del servicio de energía eléctrica.

5. Incrementar la eficiencia operacional.

Durante el año 2020 se cumplió con éxito la auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad que mantiene ELEGALAPAGOS con la norma ISO 9001:2015, de esta manera todas las áreas manejan procesos que permiten alcanzar los objetivos y metas propuestas, y optimizan las gestiones realizadas por el personal en cada uno de los procesos internos.

5.1 Mejora de los procesos internos y de atención al cliente.

La Dirección Comercial es la responsable de la gestión de comercialización y atención de los servicios requeridos por los usuarios, sean estos por energía o relacionados al giro del negocio. Los procedimientos para la gestión comercial están plenamente definidos en el sistema de gestión de calidad de ELEGALAPAGOS y han permitido un seguimiento de la gestión y control de indicadores que fomentan la mejora continua.

El comportamiento de la provisión de servicios para el año 2020 fue atípico, debido a las condiciones adversas de la emergencia Sanitaria que inicia el 17 de marzo y que se extendió hasta el mes de septiembre de 2020.

Durante el periodo de emergencia sanitaria se priorizó la atención por canales virtuales y se garantizó la provisión del servicio eléctrico, paralizando la gestión de recuperación de carteta y a partir del 16 de mayo reanudando la toma de lecturas, así como la reapertura la atención presencial en el mes de junio.

Las actividades relacionadas al servicio al cliente se intensificaron en la atención de reclamos (más de 800 reclamos atendidos en este periodo) y la aplicación de las medidas de compensación dispuestas por el gobierno y reguladas por la ARCERNNR, (aproximadamente 27000 refacturaciones), las cuales se enmarcaban en descuentos para los diferentes grupos de consumos que se vieron afectados por la pandemia.

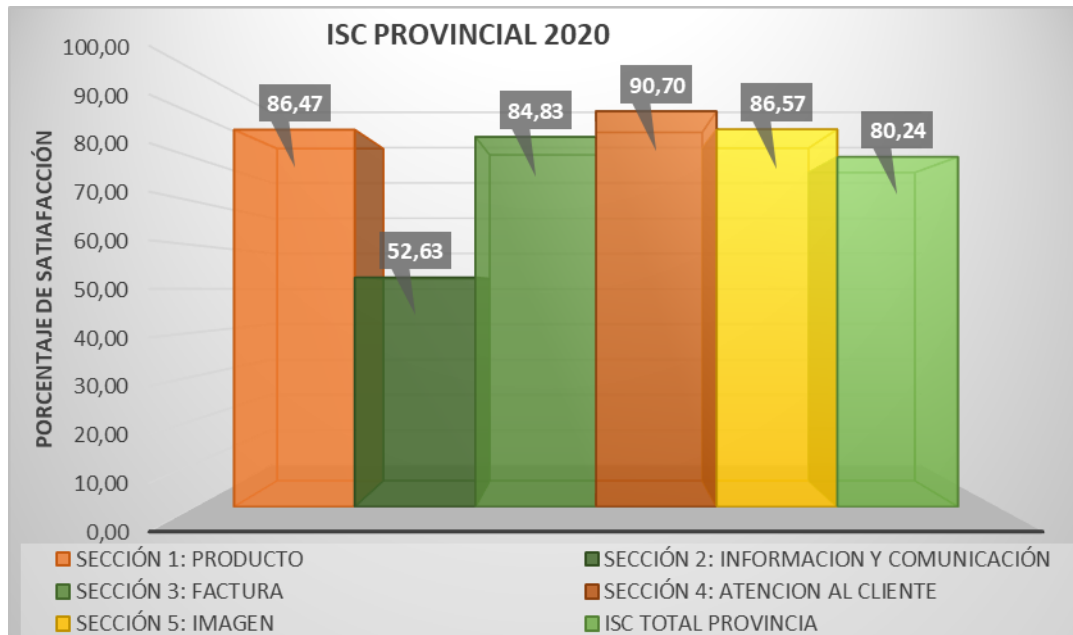
Finalmente, luego de este periodo la cartera vencida se incremento sustancialmente a más de medio millón de dólares, por lo tanto, todas las acciones comerciales para el año 2021, se deberán enfocar en fortalecer nuevas formas de financiamiento, diferimientos de deudas, recuperación de cartera, convenios, abonos y demás mecanismos que permitan recuperar la liquidez.

Actualmente Se dispone de 3 agencias de recaudación propias y más de 12 puntos de recaudación externos para comodidad y facilidad del usuario, así también los canales virtuales de pago como son: ventanillas de servicio, débito recurrente, transferencias en línea, aplicativos móviles, entre otros.

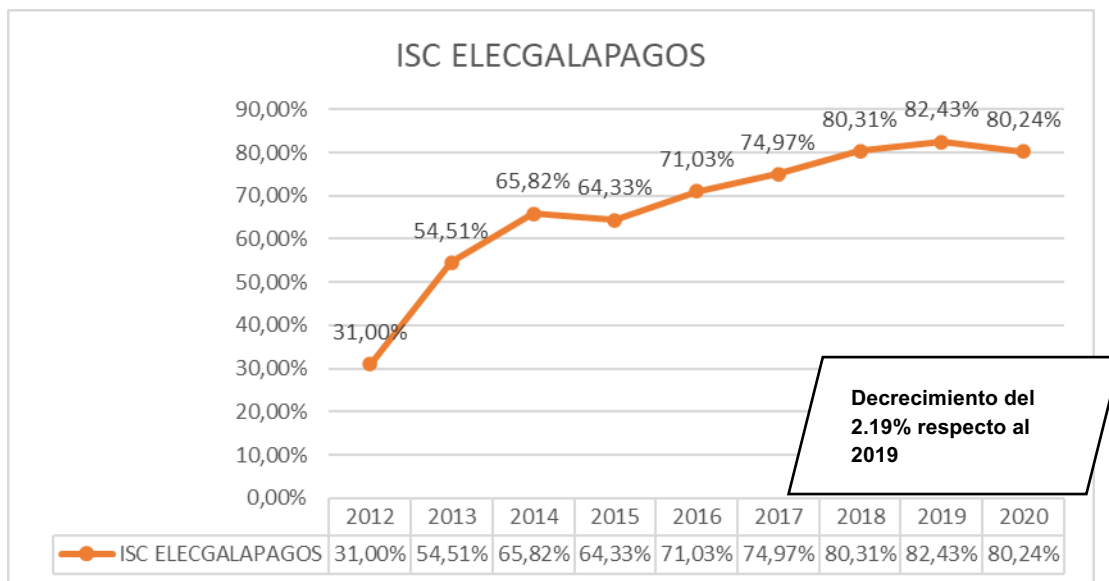
Durante todo el año 2020, se intensifico la atención al público por canales virtuales y presenciales, y aplicando las medidas de flexibilización y compensación dispuestas por el gobierno, se logró mejorar la imagen institucional y reducir la inconformidad de los clientes producto de la acumulación de deudas en el periodo de emergencia sanitaria, esto permitió

realizar el estudio de mercado para la determinación del índice de satisfacción al consumidor y obteniendo como resultado un leve impacto negativo de alrededor de 2 punto porcentuales por debajo del índice del año anterior.

En el siguiente gráfico, se muestra la calificación en el 2020, obtenida en cada una de las secciones, definiendo como nuestras mayores fortalezas, la atención al cliente y muy de cerca la imagen institucional y el producto, estableciendo como oportunidad de mejora la información y comunicación.



*Fig 2. Indicadores de satisfacción al cliente (ISC).
Fuente: ELEGALAPAGOS.*



*Fig 3. Indicadores Históricos de ISC.
Fuente: ELEGALAPAGOS.*

6. Incrementar el desarrollo del talento humano

ELEGALAPAGOS ha fortalecido su equipo de trabajo en las diferentes áreas que la componen, principalmente en las áreas relacionadas con el giro del negocio. Enmarcados en nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales como referentes de gestión, compromiso y excelencia en todo lo que hacemos, priorizamos la gestión y formación del talento humano como protagonista del proceso de mejora continua durante el 2020.

Iniciando los procesos de formación del personal se continuo con el “Proyecto de pasantías SACHA – DAYUMA” donde un selecto grupo de funcionarios del Departamento de Mantenimiento acudieron a las instalaciones del CELEC EP en la provincia de Sucumbíos- Centrales Sacha y Dayuma pudiendo aprender y desarrollar el proceso de operación y mantenimiento de los grupos generadores de energía eléctrica.

Continuando así también con el convenio interinstitucional con la Escuela Politécnica Nacional y su Centro de Educación Continua, el personal de ELEGALAPAGOS se capacito de la mano de catedráticos especializados de la CEC EPN en temas enfocados en alcanzar los indicadores establecidos en el Plan Estratégico Institucional, la eficiencia y eficacia administrativa.

Llegada la pandemia en marzo de 2020, los procesos de formación dan un giro importante en la modalidad de estudio, con ello se inician las capacitaciones a través de las diferentes plataformas virtuales donde de la mano del Comité Ecuatoriano ECUACIER se desarrollaron una serie de eventos gratuitos en temas como: *Diseño de Sistemas Fotovoltaicos y modelos de negocio, Identificación y control de riesgos en trabajos en líneas energizadas, Eficiencia energética y energías alternativas aplicadas a la distribución eléctrica*, entre otros, con capacitadores de primer nivel logrando desarrollar aún más los conocimientos de los trabajadores de la institución.

Durante el 2020, ELEGALAPAGOS en busca de fortalecer el proyecto “La Academia” formo a un equipo de capacitadores internos con competencias y habilidades necesarias para actuar como facilitadores de programas de formación para adultos. El objetivo principal fue certificar a este equipo en la competencia laboral denominada “Formación de Formadores” siendo diez trabajadores de las diferentes áreas quienes se encargarán de realizar procesos de inducción a puestos de trabajo a nuevos colaboradores, así como organizar eventos de capacitación interna en temas como: Seguridad y Salud Ocupacional, Brigadas, ofimática entre otros. Los funcionarios pudieron aprender las metodologías académicas y así asegurar un buen proceso de enseñanza.

A pesar de la política de restricción de gastos vigente a nivel país por el Covid 19 las sesiones de capacitación o entrenamiento externos e internos ejecutados fueron 70, que sumaron un total de 13,024 horas-hombre de capacitación, alcanzando un valor en el objetivo N° 4 del Sistema de Gestión de Calidad de 60,30 horas de capacitación promedio por servidor, esto considerando un total de 216 servidores, para alcanzar este objetivo se realizó una inversión con un monto aproximado de USD \$ 55,113.78.

7. Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

La ejecución presupuestaria de la Empresa, correspondiente al Plan de Negocios 2.020, es el resultado de la ejecución del Plan de Inversión y del Plan Operativo Anual POA, en donde se definieron las necesidades, gastos e inversiones de cada área. La aplicación del presupuesto se la realizó acorde a los lineamientos dados por el Ministerio Rector y de Finanzas. De igual manera, el presupuesto está alineado al estudio de costos aprobado por ARCERNNR ex ARCONEL.

Al cierre de 2020, se registró un total de inversión, costos y gastos por un valor aproximado de USD \$ 16,74 millones ejecutados, es decir, pagados.

Para el correcto seguimiento financiero, se establecieron metas e indicadores mensuales, que permitieron visualizar la ejecución presupuestaria. El resultado del indicador de la ejecución presupuestaria para el año 2020, fue del 77.6% considerando valores ejecutados y comprometidos.

TOTAL, PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	PRESUPUESTO DE OPERACIÓN			PRESUPUESTO DE INVERSIONES		
	CODIFICADO	COMPROMETIDO	EJECUTADO	CODIFICADO	COMPROMETIDO	EJECUTADO
37.114.161,92	17.690.382,47	14.797.001,15	13.606.499,41	19.423.779,45	5.723.987,00	2.375.779,84

Del presupuesto codificado para operaciones que tiene un monto de USD \$17.690.382,47 se ejecutaron USD \$13.606.499,41 quedando pendiente de pago los compromisos adquiridos que ascienden a un valor de USD \$1.190.501,74, por otra parte, el presupuesto codificado de inversiones tiene un monto de USD \$19.423.779,45 de los cuales se ejecutaron USD \$2.375.779,84 y la diferencia que asciende a un monto de USD \$3.348.207,16 los mismos que se realizarán el respectivo pago de acuerdo a los cumplimientos contractuales en el periodo 2021.

8. Objetivos alcanzados y metas propuestas.

Se han fortalecido los procedimientos que permiten un mejor control de la gestión institucional a fin de alcanzar los objetivos de la empresa, a continuación, se presenta el avance y las metas de los indicadores estratégicos.

Tabla 1

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Indicador	Diciembre 2020	Meta 2020 ARCONEL	Meta EEPG 2020
Sostenibilidad	Incrementar la eficiencia en el uso de recursos naturales para la generación de energía eléctrica y alumbrado público en Galápagos	Porcentaje de penetración de energía renovable (FP)	15,86%	-	18%
Ciudadanía (Clientes)	Incrementar la efectividad de interacción con clientes internos y externos	Índice de satisfacción del cliente	80,24%	70%	82%

Financieros	Incrementar la gestión de ingresos y gastos de ELEGALAPAGOS S. A	Porcentaje de procesos precontractuales finalizados exitosamente	80,02%	-	97%
		Porcentaje de ejecución del presupuesto	71,89%	80%	80%
		Porcentaje de Cartera Vencida mensual	51,81%	-	<2%
Productividad	Incrementar la calidad de productos y servicios	Porcentaje de pérdidas de energía	7,06%	<8.16%	<8.16%
		*FMIK	15,45	6	10.26
		*TTIK	43,19	8	18.74
		Porcentaje de disponibilidad de la generación renovable	86,94%	-	85%
		Porcentaje de disponibilidad de la generación térmica	80,91%	-	85%
		Porcentaje de cobertura del servicio de energía	99,84%	>99.87%	>99.87%
Experiencia y Aprendizaje	Incrementar la eficiencia del personal y los niveles gestión de la organización	Porcentaje de satisfacción del clima laboral	75%	-	80%
		Porcentaje de ejecución del Plan de Seguridad Industrial	87%	-	80%
		Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación	13,64%	-	80%