

RESUMEN EJECUTIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

ANTECEDENTES

La Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELECGALAPAGOS 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 ELECGALAPAGOS 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 2019.

ELECGALAPAGOS 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/1,4MWh en baterías), con una inversión que alcanza los USD 6,8 millones.

Se prevé que la nueva planta fotovoltaica en San Cristóbal genere 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 atmosfera 1.277,05 Toneladas de CO2 anuales.

1.2 Expansión del Sistema Fotovoltaico Edificio Matriz ELECGALAPAGOS.

Se inició el proceso para la incorporación de un sistema de microgeneración fotovoltaica de 26,28 kWp en el Edificio Matriz de ELECGALAPAGOS en San Cristóbal, sistema que servirá de base para la implementación del proyecto de edificio inteligente.

El sistema de microgeneración instalada en el edificio matriz de ELECGALAPAGOS 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 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 6,95%, debido al ingreso de grandes proyectos turísticos de beneficio público, se iniciaron los siguientes estudios sobre demanda futura y movilidad eléctrica:

Sistema Santa Cruz Baltra:

Se concluyeron los estudios de pre factibilidad para el Proyecto Fotovoltaico Conolophus, que consiste en el desarrollo de una solución basada en una Microrred y en una Central Despachable de Generación Renovable Fotovoltaica (Fotovoltaico de 14,8MW y almacenamiento de 40,9MWh).

Sistema Floreana:

Con el objetivo de aprovechar el recurso solar y mejorar la estabilidad de los sistemas de generación se inició con los estudios técnicos para la expansión e hibridación de la central térmica de Floreana.

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 MERNNR actualizó el Plan Maestro de Electricidad con un horizonte al año 2025, donde se establecen proyectos con fuentes eólicas y fotovoltaicas que permitirán una participación renovable del 56% a nivel provincial, que representa una inversión de USD 113,16 millones de dólares.

1.4 Gestión Socio-Ambiental.

Dentro de las acciones de responsabilidad socio-ambiental se realiza el retiro y almacenamiento temporal, transporte marítimo transporte terrestre y destrucción de aceites minerales gastados ante un gestor autorizado por el Ministerio de Ambiente del Ecuador que suman 3.405 galones, adicional el retiro y almacenamiento temporal, transporte marítimo transporte terrestre y destrucción de lodos con hidrocarburos ante un gestor autorizado por el Ministerio de Ambiente del Ecuador por 165 kg.

2. Incrementar el uso eficiente de la energía eléctrica.

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

ELECGALAPAGOS 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:

- Publicación de boletines informativos en redes sociales, medios radiales y a nivel provincial 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).
- Las ferias ciudadanas fueron espacios para difundir junto con el resto de empresas públicas de la provincia, los servicios que se ofrecen y los proyectos que se ejecutan.

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.

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 en el 2019 se realizó una actualización de dicho estudio con un horizonte al año 2023, identificando un cupo máximo de potencia disponible de 1235 kW a nivel provincial.

Durante el año 2019 en la provincia se ha atendido un total de 17 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 durante el año 2019, 1.531 focos LED de 5W, evitando el consumo de aproximadamente 2.437 galones de diésel.
- Se mantuvieron Campañas de socialización de la Eficiencia Energética, difundiendo las mismas por redes sociales, medios radiales, instalación de carpas informativas como también la aplicación de ferias estudiantiles para difundir el uso eficiente de la energía. En cada uno de los escenarios de difusión se pudo apreciar el interés y la afluencia de clientes, los mismos que deseaban aprender de los consejos y recomendaciones de eficiencia energética para reducir los consumos de energía en sus domicilios.
- Con el auspicio de la WWF y el MERNNR se realizó la capacitación para la implementación de Sistemas de Gestión de la Energía en el sector Hotelero de la Isla Santa Cruz, la misma que contó con la participación de 30 personas, relacionadas a la rama de la electricidad, mecánica y al mantenimiento en el sector turístico.
- Tres hoteles iniciaron la elaboración de procedimientos por áreas, los cuales les permitirán generar un ahorro del 15% en sus respectivos establecimientos. Para lo cual ELECGALAPAGOS da continuidad y apoyo en los procesos de implantación para la eficacia del mismo.
- A partir del 2014, se mantiene el trabajo de construcción de circuitos expresos a nivel provincial, con el objetivo de viabilizar el proyecto de cocción eficiente y otorgar los incentivos tarifarios del mencionado programa, hasta 2019 se han instalado 316 circuitos expresos a nivel provincial.

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, ELECGALAPAGOS impulsa sus principales proyectos a través de la socialización a la comunidad.

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 2019 en la provincia de Galápagos 1 proyecto se implementó y liquidó; 1 proyecto se encuentra en etapa de liquidación, 1 proyecto se encuentra en ejecución y 1 proyecto en etapa de planeación. Hasta diciembre del año 2.019, estos demandaron una inversión de USD. 200,476.72.

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 2.019 ha demandado una inversión de USD \$ 1,400,155.48.

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, la misma que evidencia un incremento, respecto de años anteriores, con una tasa promedio anual de 6.95 %.

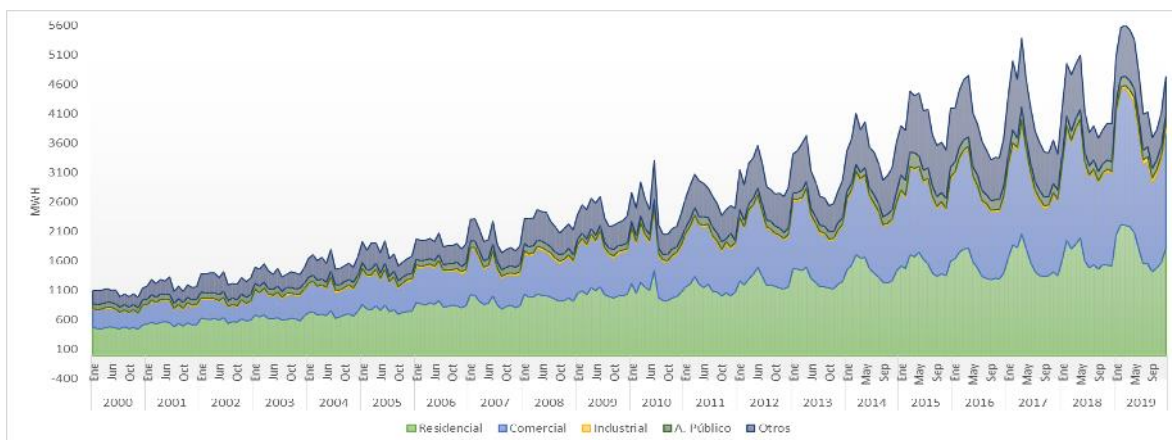


Figura 1. Demanda de energía eléctrica en Galápagos (enero 1999 – diciembre 2019)
Fuente: ELECGALAPAGOS.

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

En la isla Santa Cruz a fin de mejorar la infraestructura se tienen listos los estudios de obra civil para el mejoramiento de la bodega de materiales.

En la Isla San Cristóbal se fortalece la infraestructura con la construcción de la bodega de materiales y se tiene listo los planos para la construcción del Edificio Técnico.

En la isla Isabela se dispone de los diseños técnicos para la construcción del edificio técnico/administrativo.

Para las centrales de generación térmica de San Cristóbal y Santa Cruz se continúa trabajando en la obra de mejoramiento de las vías internas.

Con el objetivo de mejorar la componente de mejoramiento institucional, se adquirió un autotank, esto permitirá abastecer de combustible a la central de generación térmica de la isla Santa Cruz y por ende incrementar la continuidad y confiabilidad del servicio eléctrico, además para las islas de San Cristóbal y Santa Cruz se adquirió dos retroexcavadores para las perforaciones del suelo rocoso optimizando los tiempos de excavación e izado manual de postería y obra civil para redes soterradas.

Todas estas obras se tienen previsto culminen su ejecución entre el 2020 y 2021.

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

Se continúa mejorando la infraestructura del Proyecto SCADA en las islas San Cristóbal y Santa Cruz, como una herramienta fundamental, que permite controlar y supervisar procesos eléctricos tanto de generación como de distribución a distancia. Facilita retroalimentación en tiempo real con los dispositivos de campo (sensores y actuadores), permite controlar el proceso automáticamente. Provee de toda la

información que se genera en el proceso productivo (supervisión, control calidad, control de producción, almacenamiento de datos, etc.).

Gracias a estas inversiones se dispone ya del centro de control operación y despacho SCADA, el mismo que se encuentra en la Isla Santa Cruz y permite brindar un servicio de atención de reclamos de la ciudadanía de toda la provincia, las 24 horas del día de forma ininterrumpida.

ELECGALAPAGOS con el sentido de Responsabilidad Social y Austeridad alineado con Políticas Gubernamentales, ha visto en las herramientas tecnológicas la optimización del gasto y consumo en telefonía y servicio de internet, con la infraestructura de comunicación actual, la mayoría de procesos se realiza en línea a través del enlace de datos propio y no consume servicios de terceros, esto minimizó el consumo de ancho de banda, así como la restricción de uso de telefonía fija con una telefonía interna IP, a lo largo de estos últimos años se evidencia el ahorro significativo que tiene la empresa.

La inversión realizada se enmarca en el fortalecimiento institucional, mejorando las comunicaciones inter-islas y con el Ecuador Continental, por lo que la ARCOTEL reconoce a ELECGALAPAGOS como proveedor de Infraestructura Física de Telecomunicaciones.

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

Para incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas se ejecutaron los programas de inversión:

- Construcción y mejora de infraestructura de USD \$ 645,668
- Costos de calidad 2019 – SAPG USD \$ 161,176
- Costos de expansión 2019 – SAPG USD \$ 94,390
- Costos de calidad 2019 – SPEE USD \$ 991,779
- Costos de expansión 2019 – SPEE USD \$ 1,154,156
- Programa BID III 2016 - RSND USD \$ 224,534
- Recursos propios obras mejora y expansión USD \$ 971,639

La empresa inicio el proceso de adquisición de ductos y accesorios para obras de soterramiento de redes eléctricas para las calles céntricas de las islas Isabela como son la calle Tero Real, Av. 16 de marzo y Calle Gaviotín, lo cual beneficia en temas relacionados a: seguridad, ornato, continuidad y confiabilidad del servicio y efecto visual. El monto invertido asciende a una cifra aproximada de \$ 33,989.

4.1 Proyectos FERUM

Con el fin de dotar de suministro eléctrico a clientes de las zonas urbanas y rurales, se realizaron 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 \$ 289,880. La ejecución física de estos proyectos beneficiará a un total de 47 clientes.

4.2 Ejecutar los planes de expansión y mejoras de la distribución.

Con el fin de continuar con el fortalecimiento del sistema nacional de distribución, el MERNNR en convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, a través del saldo proveniente del tercer préstamo del BID, impulsó la construcción de la obra de repotenciación de la red de distribución del sector el Mirador del cantón Santa Cruz, mejorando así la calidad de servicio eléctrico, de alrededor de 500 familias Galapagueñas. Además, se encuentra en etapa de liquidación, la obra emblemática que corresponde a la repotenciación de la subestación Puerto Ayora, estos proyectos demandaron una inversión de USD \$ 1,606,238.87.

Dentro del Programa “Costos de Expansión del Servicio Público de Energía Eléctrica 2019”, se ejecutaron 5 proyectos, con una inversión de USD \$ 1,154,156.

Con la ejecución de estos proyectos se pretende alcanzar una cobertura mayor al 99.84%.

Adicionalmente, se dispone de los estudios definitivos para la repotenciación y modernización de la subestación eléctrica de San Cristóbal cuya inversión asciende a USD \$ 2,758,611, financiados por el BID en su quinto préstamo.

5. Incrementar la eficiencia operacional.

Durante el año 2019 se cumplió con éxito la auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad que mantiene ELECGALAPAGOS 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 ELECGALAPAGOS y han permitido un seguimiento de la gestión y control de indicadores que fomentan la mejora continua.

A diciembre de 2019, se registraron 13.073 clientes: 10.001 en el sector residencial, 2.279 en el sector Comercial, 188 en el sector Industrial, 43 Alumbrado Público, 562 otros clientes.

Se dispone de más de 9 puntos de pago para comodidad y facilidad del usuario, quienes mantienen canales adicionales de pago como son: ventanillas de servicio,

débito recurrente, transferencias en línea, pagos con tarjetas de crédito, aplicativos móviles, entre otros.

Durante el 2019, se recibieron 11.518 requerimientos de los clientes, a través de los canales disponibles para atención al cliente, y se atiende en ventanilla de recaudación alrededor de 140.000 pagos al año por el servicio eléctrico.

Se beneficiaron 21.490 clientes, con subsidios mensuales correspondientes a la Tarifa de la Dignidad que suman un valor subsidiado de USD \$ 29.897,10. Para el subsidio de Tercera Edad se beneficiaron 2.444 clientes con subsidios mensuales que suman un valor de USD \$ 12.326,43, adicionalmente, se beneficiaron 2.210 clientes con el subsidio por la Ley de la Discapacidad que suman un valor de USD \$ 28.464,46 y para el programa PEC se beneficiaron 3.114 clientes con subsidios mensuales que suman un valor subsidiado de USD \$ 17.811,32.

En el 2019, se redujo el cobro de la cartera vencida a un valor de USD \$ 8.780,15 que representa el 0,12% de la facturación anual, como un resultado de una eficiente gestión realizada, a través de notificaciones de mensajes de texto y correos electrónicos, gestión telefónica, visitas domiciliarias, cortes y reconexiones.

Dentro de la gestión propia de la Dirección Comercial, se ha visto la necesidad de implementar estrategias que simplifiquen los procedimientos, y que optimicen los recursos disponibles para conseguir los objetivos institucionales, entre ellas, las acciones más representativas llevadas a cabo en el 2019 fueron:

- Determinación de indicadores de gestión para todos los procedimientos comerciales, lo cual permite el control y consecución de las metas.
- Disposición para restringir las refacturaciones, ya que los errores, u omisiones no debe ser imputable al cliente sino a la Empresa.
- Mantenimiento del sistema SAR, lo cual permite fortalecer y automatizar la gestión y atención de los reclamos de los clientes.

De acuerdo a la ejecución de estas actividades y luego de evaluar el índice de satisfacción al cliente, en el siguiente gráfico, se muestra la calificación en el 2019, obtenida en cada una de las secciones, definiendo como nuestras mayores fortalezas, la atención al cliente y muy de cerca la imagen institucional, estableciendo como oportunidad de mejora la información y comunicación al cliente.



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

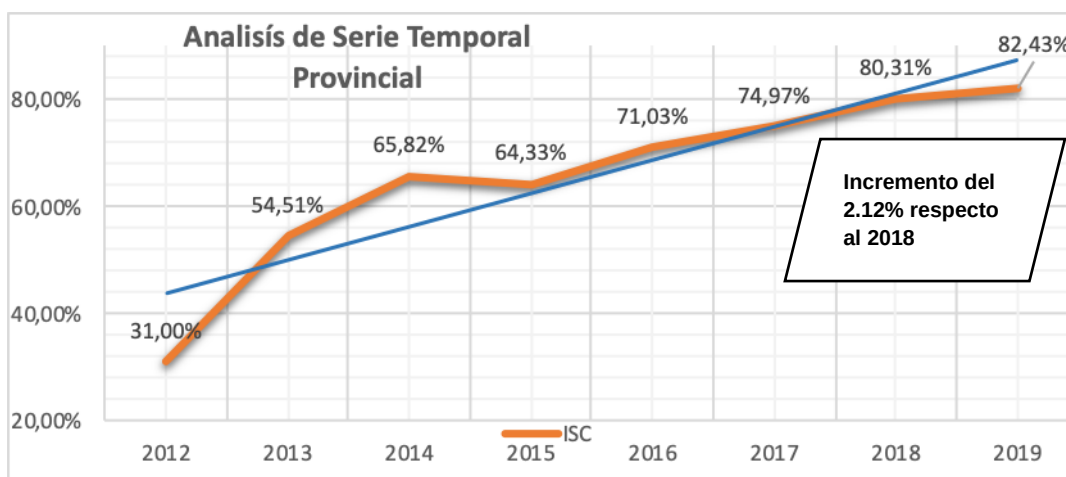


Fig 3. Indicadores Históricos de ISC.
Fuente: ELECGALAPAGOS.

6. Incrementar el desarrollo del talento humano

EECGALAPAGOS 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 2019.

Durante el 2019 se continuó con el **Proyecto La Academia: Somos parte de tu desarrollo**, -una estrategia de capacitación y entrenamiento que implica el involucramiento de Directores y Jefes de todas las áreas como facilitadores internos- para el cumplimiento del objetivo N° 4 del Sistema de Gestión de Calidad y el objetivo del Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021.

A pesar de la política de restricción de gastos vigente a nivel país.

Las sesiones de capacitación o entrenamiento externos e internos ejecutados fueron 58, que sumaron un total de 8,160 horas-hombre de capacitación, alcanzando un valor en el objetivo N° 4 del Sistema de Gestión de Calidad de 43,49 horas de capacitación promedio por servidor, esto considerando un total de 198 servidores, para alcanzar este objetivo se realizó una inversión con un monto aproximado de USD \$ 143.758,47.

La Academia permitió:

- Elevar el nivel de desempeño de los colaboradores, lo que se traduce en el incremento de la productividad y rendimiento de la organización.
- Fortalecer la interacción entre los equipos de trabajo, elevando el interés por asegurar la calidad en el servicio.
- Fomentar el reconocimiento al personal, al premiar a las mejores calificaciones obtenidas en procesos de evaluación de las sesiones de capacitación y entrenamiento.
- Fortalecer las competencias funcionales del talento humano en relación a los cambios en las normativas legales, avances tecnológicos, seguridad industrial y otros temas.

7. Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

La ejecución presupuestaria de la Empresa, correspondiente al Plan de Negocios 2.019, 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 de Finanzas. De igual manera, existe el estudio de costos aprobado por ARCONEL, en donde se determina el presupuesto que dispondrá la Empresa.

Al cierre de 2019, 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 2019, fue del 77.6% considerando valores ejecutados y comprometidos.

Tabla 1

TOTAL, PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	PRESUPUESTO DE OPERACIÓN			PRESUPUESTO DE INVERSIONES		
	CODIFICADO	EJECUTADO	COMPROMETIDO	CODIFICADO	EJECUTADO	COMPROMETIDO
31.833.123	17.079.190	12.442.329	4.519.853	14.753.933	4.301.313	3.430.725

Para el año 2020, se estableció como meta alcanzar el 80% de la ejecución presupuestaria.

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 2

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Indicador	Diciembre 2019	Meta 2020 ARCONEL	Meta EEPG 2020	Presupuesto Inversión (USD)
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)	15,23%	-	18%	205,075.58
Ciudadanía (Clientes)	Incrementar la efectividad de interacción con clientes internos y externos	Índice de satisfacción del cliente	82,43	70%	82%	3.353.683,50
Financieros	Incrementar la gestión de ingresos y gastos de ELECGALAPAGOS S.A	Porcentaje de procesos precontractuales finalizados exitosamente	93,12%	-	97%	200.754,59
		Porcentaje de ejecución del presupuesto	77,6%	80%	80%	
		Porcentaje de Cartera Vencida mensual	3,57%	-	<2%	20,783.00
Productividad	Incrementar la calidad de productos y servicios	Porcentaje de pérdidas de energía	7,86%	<8.16%	<8.16%	370.893,75
		*FMIK	14,54	6	10.26	10.905.176,88
		*TTIK	37,20	8	18.74	
		Porcentaje de disponibilidad de la generación renovable	74.44%	-	85%	205.075,58
		Porcentaje de disponibilidad de la generación térmica	84,59%	-	85%	3.326.408,68
		Porcentaje de cobertura del servicio de energía	99,84%	>99.87%	>99.87%	835.928,11
Experiencia y Aprendizaje	Incrementar la eficiencia del personal y los niveles gestión de la organización	Porcentaje de satisfacción del clima laboral	75%	-	80%	Se utiliza recursos del Gasto
		Porcentaje de ejecución del Plan de Seguridad Industrial	80%	-	80%	Se utiliza recursos del Gasto
		Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación	70%	-	80%	Se utiliza recursos del Gasto
	TOTAL, USD INVERSIÓN					19,423,779.45

9. Proceso de deliberación.

Del 24 de septiembre al 13 de octubre 2020, conforme al instructivo para implementar la fase de deliberación ciudadana del proceso de rendición de cuentas periodo fiscal 2019, con el objetivo de receptar los aportes ciudadanos, se puso a disposición de la ciudadanía la plataforma virtual <https://www.elecgapagos.com.ec/rendicion/index.php>

Siendo receptados los siguientes aportes ciudadanos:

1. Se solicita mantener iniciativas que promuevan la eficiencia energética en las islas a través de comercialización de focos LED.
2. Se solicita acciones para mejorar los tiempos y frecuencia de cortes no programados.
3. Se solicita mejorar los procesos de comunicación y canales de pago con los clientes.
4. Se solicita abastecer de energía eléctrica a clientes alejados de la red eléctrica de distribución con paneles solares.
5. Con el objetivo de asegurar la protección del frágil ecosistema de Galápagos se solicita promover la generación a través de la participación de energía renovable.

9.1 Compromisos con la ciudadanía.

1. Incrementar la cobertura del servicio de alumbrado público con tecnología eficiente "LED", a través de los proyectos de calidad y expansión de alumbrado público general a ser ejecutados en el año 2020.
2. Mejorar la calidad del servicio eléctrico a nivel provincial, a través de la implementación de grupos de trabajo de líneas energizadas, herramientas, canastillas, así como también la adquisición de equipos de seccionamiento automático y repotenciación de redes de distribución a ser ejecutados en el año 2020.
3. Mejorar los procesos de comunicación y canales de pago con los clientes, mediante el uso de una aplicación móvil y mejora continua de los procesos internos.
4. Incremento de fuentes de energías renovables como medida de reducción de uso de combustible fósil, a través de implementación de proyectos de energía renovable así como también la elaboración de estudios para futuros proyectos que permitirán incrementar el uso de fuentes renovables.