



# Rendición de cuentas 2016



**Nombre de la Empresa:** CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro

**Nombre del Representante Legal:** Ing. Jorge Jaramillo Mogrovejo

**Nombre del Administrador de la Unidad de Negocio:** Ing. Fernando Mosquera

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Milagro

**Parroquia:** Milagro

**Dirección:** Av. 17 Septiembre y Ambato

**Correo Electrónico:** fernando.mosquera@cnel.gob.ec

**Teléfono:** (04) 3713445

**Centro de Contacto:** 1800- 263537



## MISIÓN



*Brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica para generar bienestar a nuestros consumidores y contribuir al desarrollo del país, con talento humano comprometido, tecnología de punta, innovación y respeto al ambiente.*

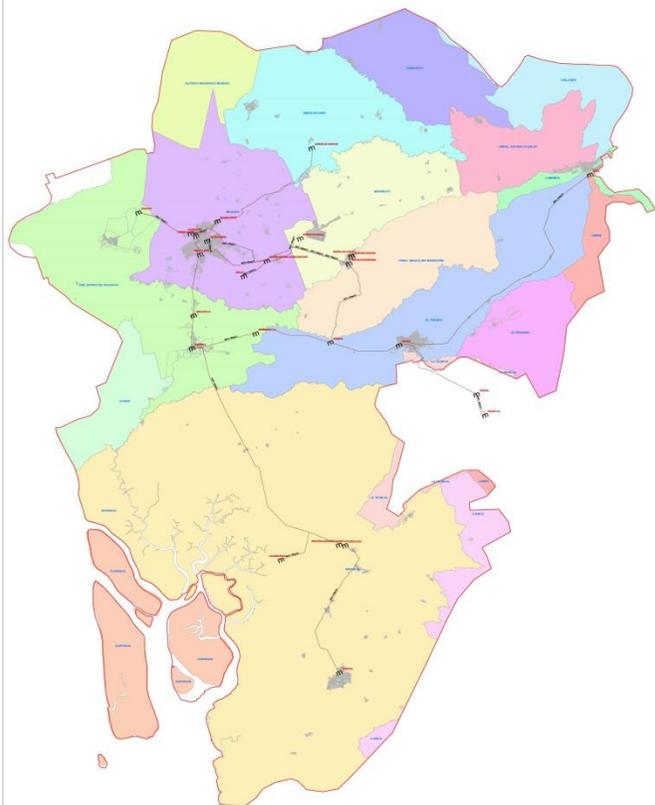
## VISIÓN

*Al 2017 ser una Empresa líder en la prestación del servicio eléctrico en el Ecuador, reconocida por su calidad, cobertura y eficiencia.*

## Valores

- 
- Integridad
  - Transparencia
  - Calidez
  - Solidaridad
  - Colaboración
  - Efectividad
  - Respeto
  - Responsabilidad
  - Lealtad

UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO  
AREA DE SERVICIO



**ÁREA:**  
**4.818 km<sup>2</sup>**

**CLIENTES:**  
**139.983**

**DEMANDA  
DE  
ENERGÍA:**  
**684,05  
GWh**

**COBERTURA:**  
**96,57%**

## Cientes con subsidios



Cientes tercera edad:  
**4.282**

Valor subsidiado:  
**US\$ 253.280,11**



Cientes con  
capacidad especial:  
**1.644**

Valor subsidiado:  
**US\$ 190.167,12**



Cientes con tarifa  
PEC: **20.290**

Valor subsidiado:  
**US\$ 57.516,30**



Cientes tarifa  
dignidad: **58.795**

Valor subsidiado:  
**US\$ 1.830.651,45**



ETAPA FUNCIONAL	INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA
SUBTRANSMISIÓN	12 Subestaciones 69/13,8 kV
	262,61 km de líneas en 69 kV.
DISTRIBUCIÓN	47 Alimentadores primarios
	3.668 km de redes de distribución de media tensión
	10.650 Transformadores de distribución
	5,583,14 km de redes de baja tensión
COMERCIALIZACIÓN	38.556 Luminarias de alumbrado público
	138.980 medidores convencionales
	144.650 acometidas

**Objetivo I:** Incrementar la cobertura del servicio eléctrico.

15 proyectos

Milagro,  
Naranjito,  
Naranjal

193  
viviendas  
servidas

1158  
beneficiarios

## Objetivo II: Incrementar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente.

### PROPUESTA 1 PARA ESTE OBJETIVO



Descentralización y modernización del área de atención a clientes, agencias más funcionales.

Incremento de puntos de recaudación a través de convenios con entidades financieras.

Disminución en los tiempos de instalación de nuevos servicios con la contratación de nueva mano de obra.

Contratación de servicios de toma de lecturas.

Asignación de vehículos a tareas específicas técnico-comerciales y grupos operativos

Seis agencias y un nuevo punto de venta de cocinas de inducción

## Objetivo II: Incrementar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente.



Trámites  
simplificados



42.000 solicitudes  
de servicio  
atendidos



94,60% de reclamos  
atendidos



Incremento de cobertura de  
6.774 nuevos clientes



35.566 Medidores  
instalados entre nuevos  
y reemplazados

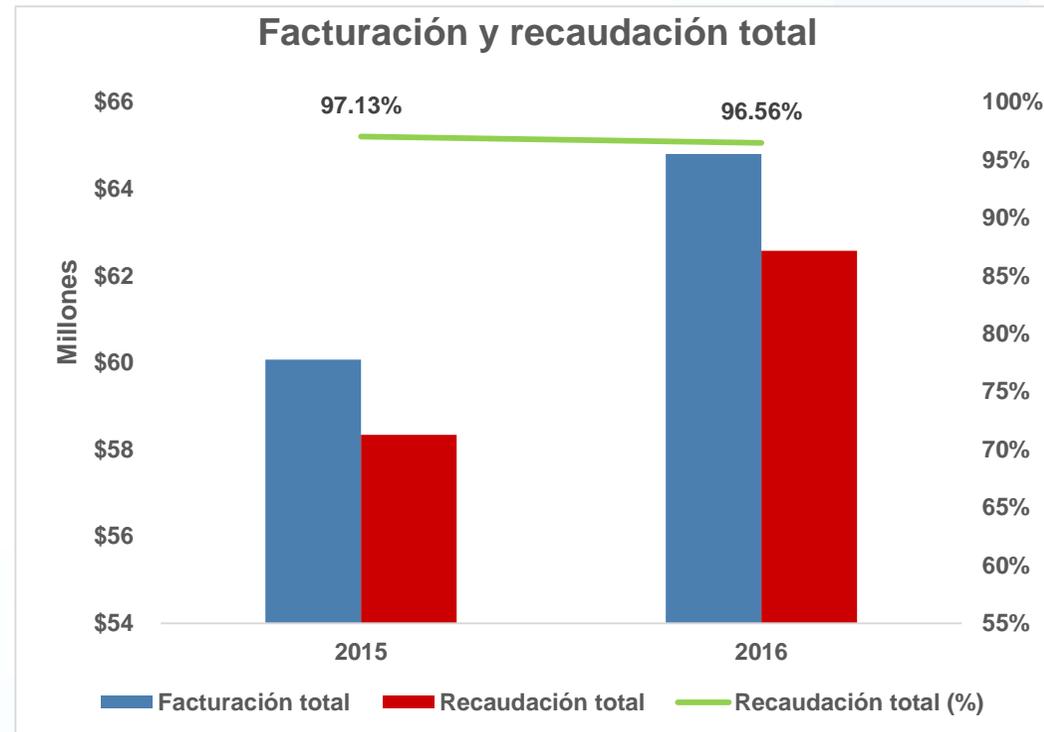


41 obras inauguradas  
en programa Ilumina tu  
barrio

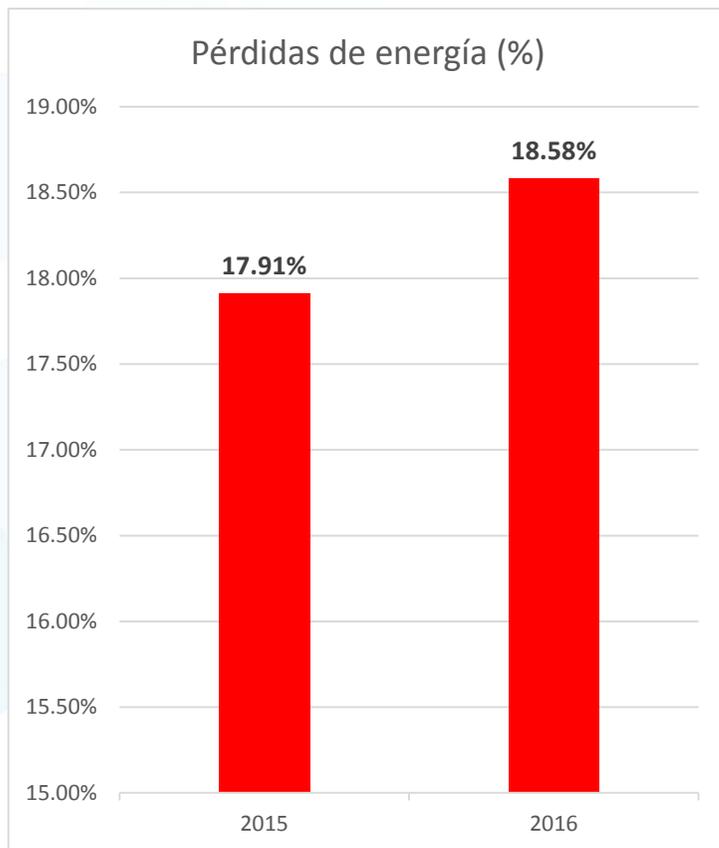
## Objetivo III: Incrementar la recaudación

- Visitas a las Instituciones Públicas para solicitar los CUR de pagos y proceder a rebajas al código del suministro respectivo.
- Regularización de cartera mediante convenio de pago en las Instituciones Publicas (GAD).
- Contratación de compañías para el corte de servicio eléctrico masivos e industriales.
- Implementación del sistema BPM para la mejora en el control del corte y reconexión del servicio eléctrico.
- Regularización de pagos a los clientes masivos e industriales mediante convenios de pagos.

Se refleja el incremento de venta de energía mediante la facturación y recaudación en el año 2016; sin embargo si comparamos porcentualmente con el año anterior existe un leve decremento debido principalmente a la falta de pago de instituciones públicas.



## Objetivo IV: Reducir las pérdidas de energía.



Se realizaron las siguientes actividades con la finalidad de aportar a la meta de reducción del índice de pérdidas de energía eléctrica:

1. Reforzamiento de Centros de Transformación y Remodelación de Redes Secundarias cantones: Milagro, Yaguachi, Simón Bolívar, Naranjito y Naranjal, con financiamientos CAF y AFD.
2. Construcción de Redes y Comercialización de Nuevos Servicios en sectores urbano marginales legalizados por los GAD de los cantones que conforman el área de concesión.
3. Se ejecutaron proyectos de atención de servicios comerciales como: Atención de Solicitudes de Servicio, revisión de usuarios con consumo CERO.

Las acciones realizadas para reducir pérdidas no tuvieron el efecto esperado, debido al impacto en el balance energético al salir Papelera Nacional como cliente regulado para convertirse en consumo propio del generador San Carlos.

## Objetivo V: Incrementar la eficiencia energética.



Refrigeradoras  
sustituidas Plan  
Renova 2016

**487**



Reemplazo de  
lámparas de  
mercurio por  
lámparas de sodio  
2016

**1.110**



Circuitos expresos  
para la cocina de  
inducción totales.

**21.004**



Cocinas de  
inducción totales

**19.728**

## Objetivo VI: Incrementar la cultura de innovación y gestión del conocimiento



- Se implementó el Proyecto Scada , que da solución inmediata y de manera eficiente a las situaciones de desconexión del sistema eléctrico.
- 25 trabajadores operativos de la U.N. Milagro recibirán la Licencia de Riesgos Eléctricos, luego de haber aprobado el curso de 40 horas en el 2017.
- A través del Programa de Habilidades Gerenciales lograron aprender y desarrollar habilidades de exitosos líderes organizacionales para incrementar su impacto positivo.

## Objetivo VII: Incrementar el cumplimiento de los compromisos de responsabilidad social empresarial.

- **Capacitación en sitio** sobre el buen uso del suministro de energía eléctrica
- **Charla sobre los servicios y productos** que ofrece la Corporación
- **Inclusión de Personas con Discapacidad:** 4,4% de la Nómina de Planta.
- **Campañas Médicas de :** Enfermedades Respiratorias, Entrega de Vitamina C, Campaña de Salud Visual.
- Fichas médicas y revisión de exámenes de ingreso, egreso, periódicos y de reintegro.
- **Entrega de 1.747 Equipos de Protección Personal** a los funcionarios.
- **Dotación de Equipos y Herramientas** de Trabajo a un TOTAL de 328 trabajadores.

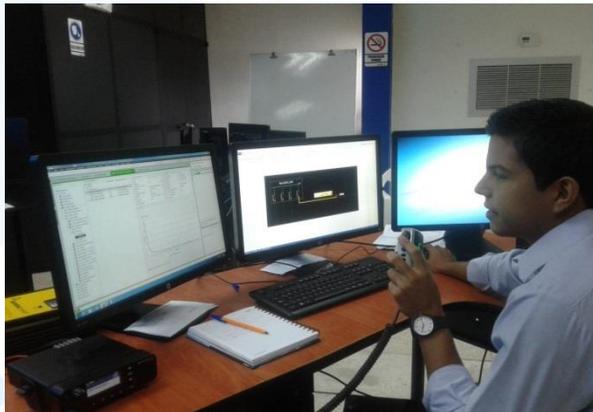


## Objetivo VIII: Incrementar la eficiencia institucional



**Adquisición de 10 nuevas camionetas, 2 carro canasta, 2 grúas mejorando la atención y los tiempos de respuesta**

**Capacitaciones a los clientes sobre el buen uso de la energía eléctrica**



### Centro de Control

**Implantación de la red de radio para la redundancia en las comunicaciones entre Subestaciones, Implantación del Scada Nacional, remodelación de las instalaciones.**



**Difusión de los beneficios del uso de la cocina de inducción**

## Objetivo IX: Incrementar el desarrollo del Talento Humano



UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO		
PERSONAL ACTIVO	100%	364
PERSONAL CAPACITADO	55%	200

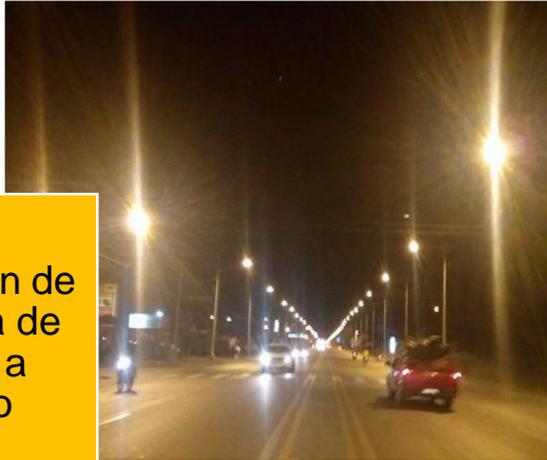
## Objetivo X: Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

Ejecución presupuestaria de inversión



## Principales obras inauguradas en el 2016

Iluminación de  
12 km vía de  
acceso a  
Milagro



Repotenciación  
de 3  
Subestaciones



Instalación de  
medidores



Remodelación  
de 7  
alimentadores



# RETOS 2017

Construcción de dos líneas de Subtransmisión Puerto Inca-La Troncal 28km y El Recreo-Los Bancos-Yaguachi 21km

Reforzamiento de redes de distribución con la construcción de Lo nuevos alimentadores: Lorenzo de Garaicoa-Mata de Cacao 22km, Milagro-Mariscal Sucre 9km, Simón Bolívar-Lorenzo de Garaicoa 11km y Puerto Inca-Villanueva 21 km.

Mejorar la recaudación y reducir cartera vencida.

Reducir el nivel de pérdidas no técnicas, con la implantación de proyectos de revisión de medidores e instalación de totalizadores.

Adecuación y equipamiento del centro de datos y centro de control para la terminación de la implementación del sistema SCADA.

# ***SERVIRTE NOS LLENA DE ENERGÍA!***

Búscanos en redes sociales:



/cnel.gob.ec



@CNEL\_EP



CNELEP



Centro de Contacto