



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2014 - 2015

PERFIL DE CNEL EP



A low-angle photograph of a street lamp and trees against a cloudy sky. The image is oriented vertically, with the street lamp and tree branches visible on the left side, and the text on the right side.

Primera Memoria de Sostenibilidad.

10 provincias del
Ecuador reciben
el servicio de
CNEL EP.

2,3 millones
de abonados a
diciembre de
2015.

Valores:
integridad,
transparencia,
calidez,
solidaridad,
colaboración,
efectividad,
respeto,
responsabilidad,
lealtad.

11 unidades
de negocio,
164 agencias,
7.637 puntos de
atención.

De interés para: Gobierno
Nacional, Directorio,
usuarios, colaboradores,
comunidad y ciudadanía.

Iluminando la vida de millones de familias ecuatorianas

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-13

Alguna vez se ha preguntado cómo recibe en su hogar la energía eléctrica que le permite realizar muchas de sus actividades cotidianas?

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP es la que permite que esto ocurra, siendo responsable de la prestación del servicio eléctrico en 10 provincias del Ecuador y parcialmente en 7, abarcando una superficie de 114.194,60 km², equivalente al 45 % del territorio ecuatoriano, donde se encuentran localizados el 50 % de los clientes a nivel nacional, ofreciendo el servicio de distribución eléctrica a un total de 2,3 millones de abonados.

La Corporación está conformado por 11 Unidades de Negocio ubicadas en: Bolívar, El Oro, Esmeraldas, Guayaquil, Guayas-Los Ríos, Los Ríos, Manabí, Milagro, Santa Elena, Santo Domingo, y Sucumbíos; su oficina central se ubica en la Cda. Kennedy Norte, Nahim Isaías y Miguel H. Alcívar mz 410, en la ciudad de Guayaquil.

Unidad de Negocio

UN Bolívar

UN El Oro

UN Esmeraldas

UN Guayaquil

UN Guayas Los Ríos

UN Los Ríos

UN Manabí

UN Milagro

UN Santa Elena

UN Santo Domingo

UN Sucumbíos

Provincias Servidas

Bolívar (96,61 %), Tungurahua (3,01 %), Los Ríos (2,32 %), Chimborazo (1,54 %), Cotopaxi (0,36 %)

El Oro (97,28 %), Azuay (5,11 %), Guayas (4,34 %), Loja (0,95 %)

Esmeraldas (93,16 %), Pichincha (2,01 %), Carchi (0,017 %), Zona no delimitada (0,42 %)

Guayas (9,97 %)

Guayas (43,35 %), Los Ríos (36,42 %), Manabí (3,84 %), Cotopaxi (0,58 %), Santo Domingo de los Tsáchilas (0,020 %), Zona no delimitada (26,05 %), Santa Elena (0,0005 %)

Los Ríos (52,20 %), Guayas (0,81 %), Bolívar (0,81 %), Cotopaxi (0,33 %)

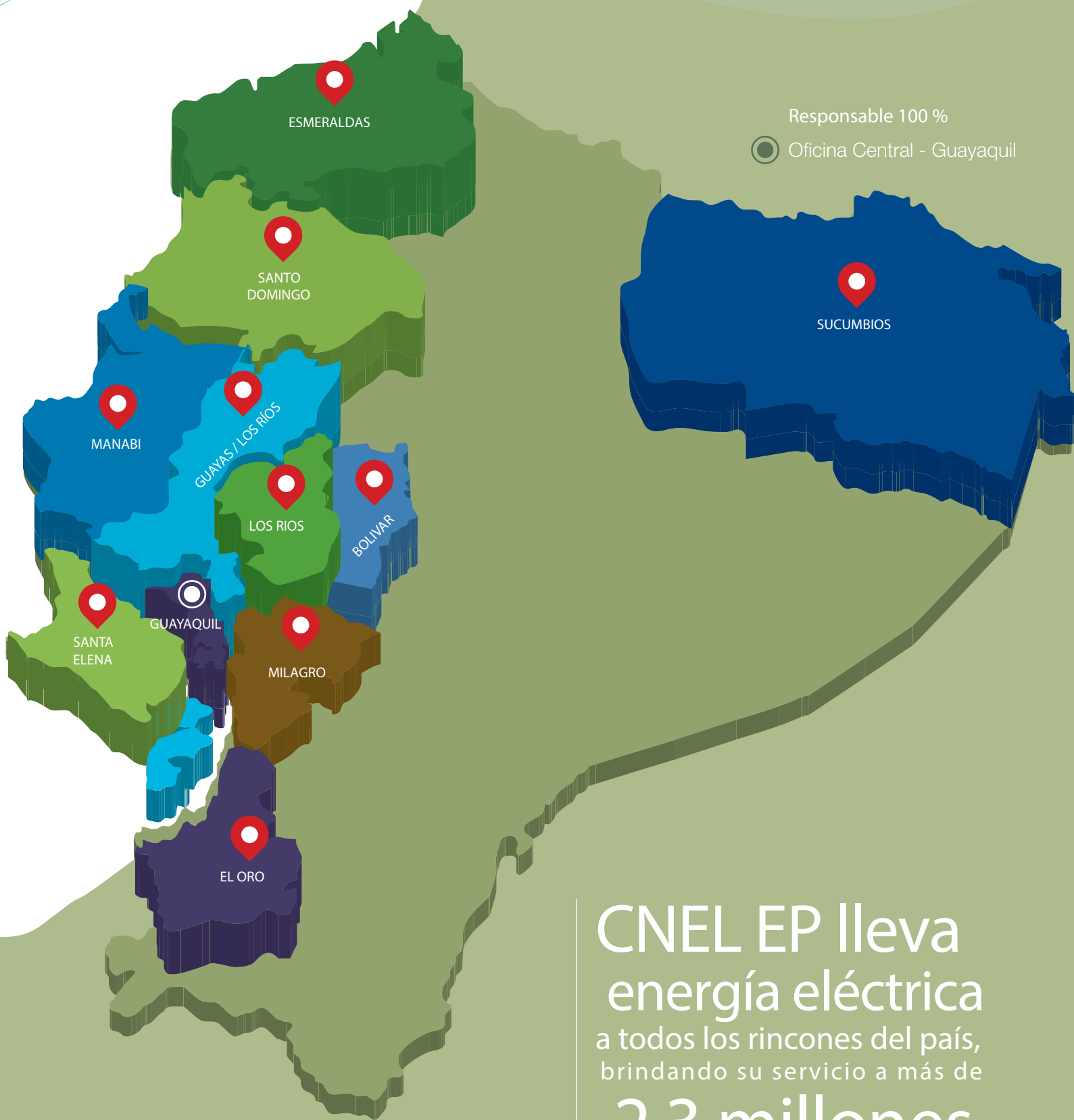
Manabí (59,20 %), Guayas (2,20 %)

Guayas (27,69 %), Cañar (3,02 %), Los Ríos (2,73 %), Bolívar (1,85 %), Chimborazo (0,50 %), Azuay (0,34 %), Zona no delimitada (47,97 %)

Santa Elena (99,90 %), Guayas (11,64 %), Manabí (0,005 %)

Santo Domingo de los Tsáchilas (99,97 %), Manabí (36,94 %), Cotopaxi (4,64 %), Esmeraldas (5,54 %), Los Ríos (5,06 %), Pichincha (9,88 %), Zona no delimitada (73,93 %)

Orellana (98 %), Sucumbíos (85 %), Napo (15 %), Pastaza (0,3 %)



CNEL EP lleva
energía eléctrica
a todos los rincones del país,
brindando su servicio a más de
2,3 millones
de abonados

Estructura orgánica

G4-34

Con una estructura organizacional eficaz que cuenta con un ordenamiento orgánico, CNEL EP sigue los siguientes procesos para lograr el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales:

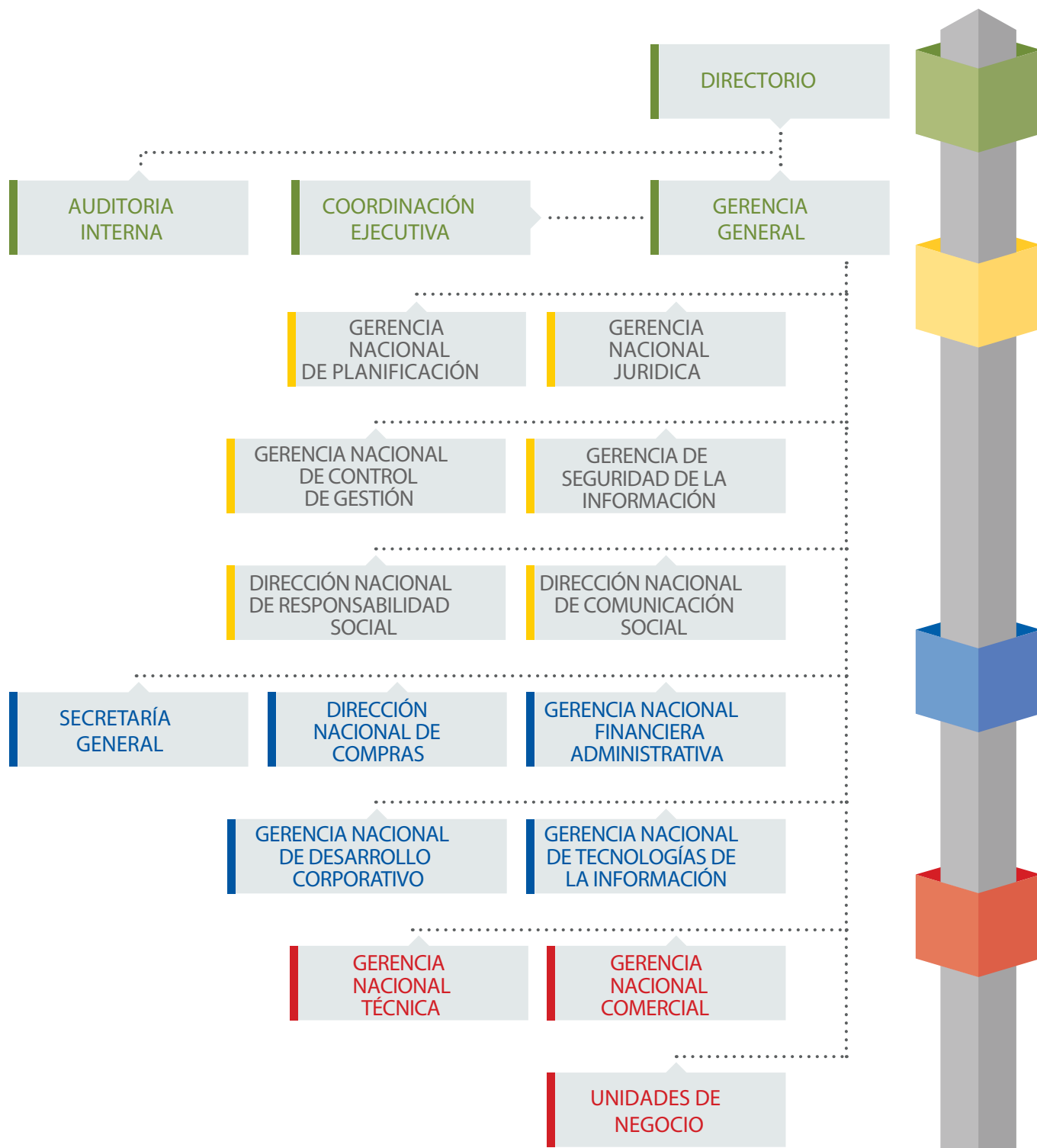
- Los procesos gobernantes, orientan la gestión a través de la formulación y la expedición de políticas, normas, planes, proyectos, convenios, contratos e instrumentos direccionales para dirigir, orientar y enrumbar a la CNEL EP hacia el logro de su visión corporativa.
- Agregadores de valor, son los que generan, administran y controlan los productos y servicios brindados a clientes internos y externos, y que permiten cumplir con la misión empresarial y los objetivos estratégicos.
- Habilitantes de asesoría, son aquellos que asesoran con sus conocimientos especializados a los procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes de apoyo, creando basamento legal y técnico con el fin de garantizar la adecuada y eficiente generación de los productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Los procesos habilitantes de apoyo, están encaminados a generar servicios para los procesos gobernantes, para los agregadores de valor y para sí mismos, con el fin de viabilizar y facilitar la gestión empresarial. Por lo general ofrecen apoyo logístico.

¡Promovemos el Talento Nacional!

El 100 % de nuestros Gerentes y Directores son ecuatorianos

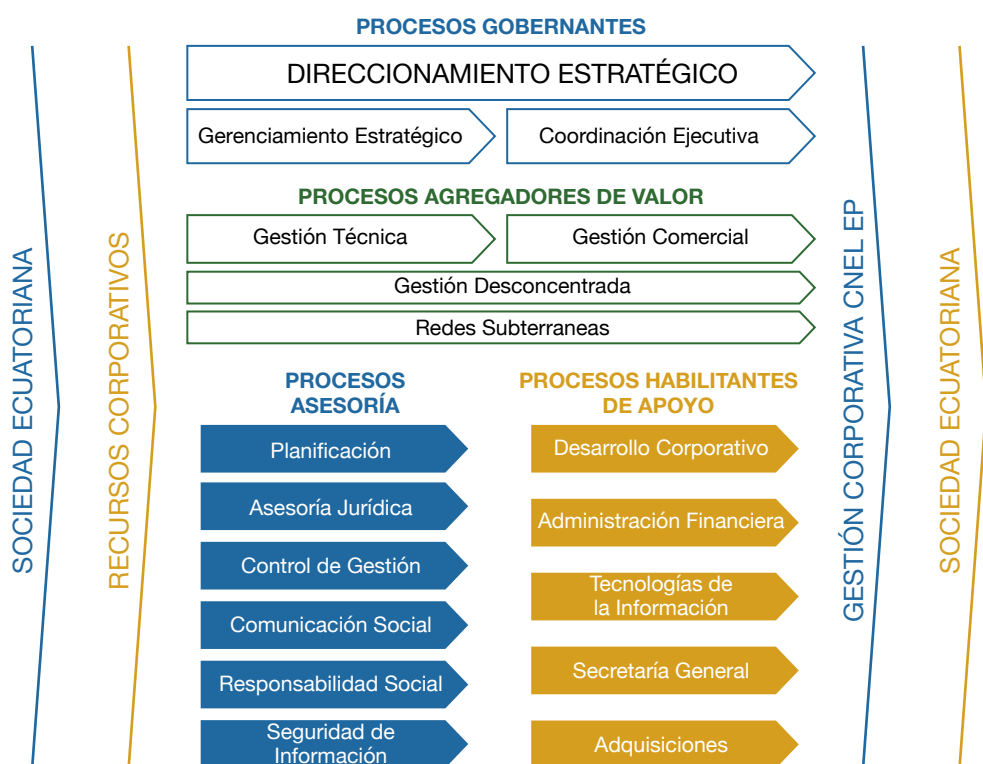
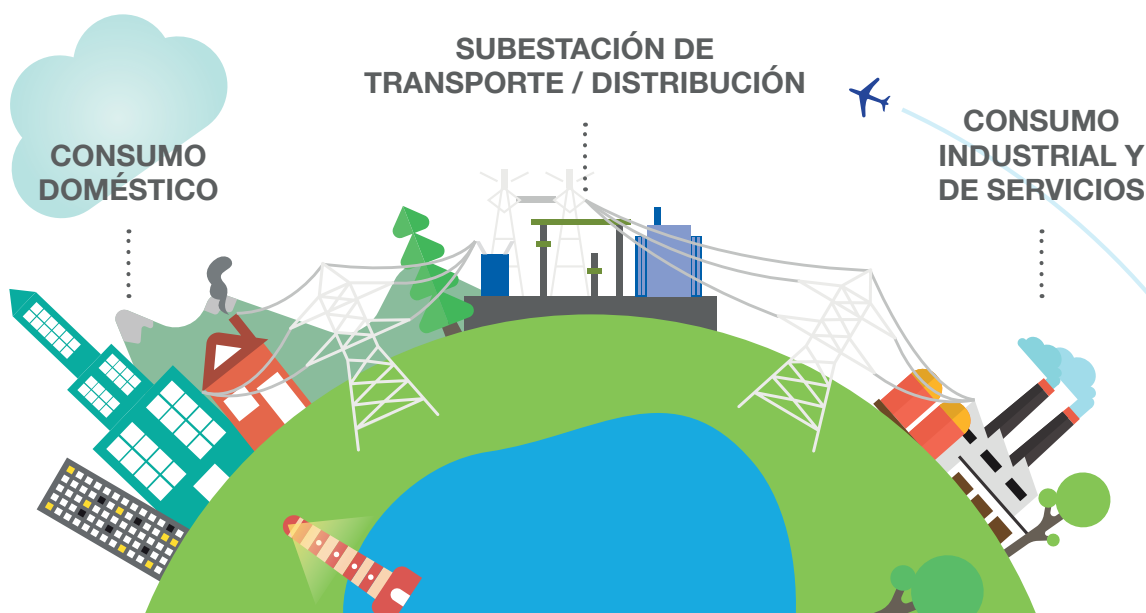
G4-EC6

- GOBERNANTE / ESTRATÉGICO
- ASESOR
- SOPORTE / HABILITANTES
- AGREGADORES DE VALOR



Cadena de valor de CNEC EP

G4-12





Iniciativas externas en que participa CNEL EP

G4-15



Banco de alimentos Diakónia.



Casa Hogar de Cristo



Convenios con Juntas Parroquiales

Instituciones relacionadas con CNEL EP

G4-16



Ministerio
de **Electricidad**
y **Energía Renovable**



Ministerio Coordinador
de **Sectores Estratégicos**



Agencia de
Regulación y Control
de Electricidad




Secretaría Nacional
de **Planificación**
y **Desarrollo**



CORPORACIÓN
cenace
CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA

LA ESENCIA DEL NEGOCIO: EL SERVICIO TÉCNICO





Objetivo
fundamental: que
toda la población
cuenta con luz
eléctrica.

**95,1 % de
cobertura.**

Reducción de
pérdidas de
energía a **15,33 %**.

Área de servicio
de Unidades de
Negocio **44,5 %**
de superficie del
territorio nacional.

**318 sub-
estaciones**

**740 alimentadores
primarios**

**50.125,02 km
de redes de
distribución**

**547.543
luminarias de
alumbrado público**

De interés para: Gobierno
Nacional, Directorio, usuarios,
colaboradores, actores
sociales y ambientales.

CNEL EP, a través de la Gerencia Nacional Técnica tiene a su cargo dictar políticas y establecer estrategias en el ámbito de la construcción, operación y mantenimiento del sistema de distribución eléctrico y el alumbrado público.

Proyectos de inversión para la expansión y reforzamiento del sistema eléctrico

Mantenimiento de la infraestructura existente

Área de servicio
Unidades de
Negocio CNEL
EP: 44,5 % de
la superficie del
territorio nacional.

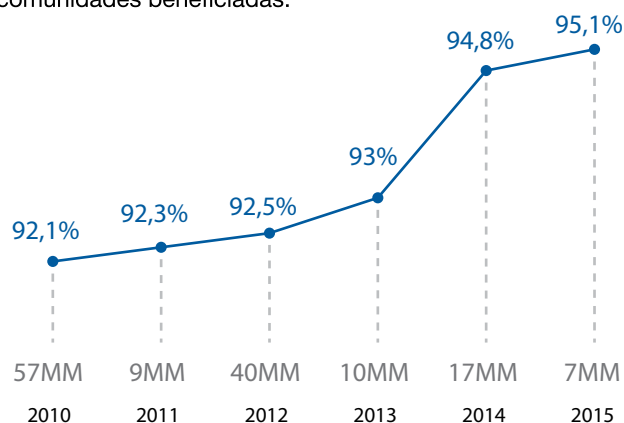
Operar el sistema para mejorar la calidad del servicio de energía eléctrica dentro del área de servicio

Infraestructura eléctrica CNEL EP 2015

ETAPA FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
SUBTRANSMISIÓN	318 Subestaciones 69/13,8 kV con una capacidad instalada de 3.546 MVA con una cargabilidad del 61,89 %.
	3.086,47 km de líneas en 69 kV.
DISTRIBUCIÓN	740 Alimentadores primarios
	50.125,02 km de redes de distribución de media tensión
	165.435 Transformadores de distribución, 6.087,57 MVA
	66.731,78 km de redes de baja tensión
	547.543 Luminarias de alumbrado público

Cobertura del servicio eléctrico CNEL EP

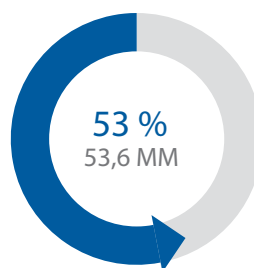
Durante el 2014 y 2015, la inversión permitió ejecutar proyectos de electrificación rural y urbano marginal y con ello alcanzar una cobertura del 95,1 % del total de viviendas existentes en el área de servicio de CNEL EP; se incorporaron 25.600 viviendas nuevas y se mejoraron las condiciones del servicio eléctrico a 24.800. Se impulsaron y desarrollaron iniciativas en el uso productivo de la energía eléctrica en las comunidades beneficiadas.



Inversión en reforzamiento de sistemas eléctricos

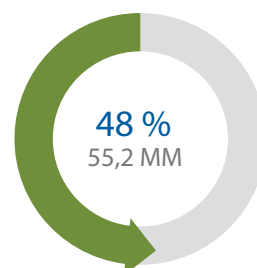
La inversión encaminada a reforzar el sistema eléctrico de CNEL EP en el 2014 y 2015 alcanzó un valor que asciende a US\$ 327,7 millones, que incluyó la ejecución de importantes obras de repotenciación para incrementar la capacidad del sistema eléctrico y atender el crecimiento de la demanda futura y al mismo tiempo mejorar sustancialmente el servicio eléctrico en toda el área de servicio de CNEL EP. Esto se hizo concreto en nuevas obras y mejoras realizadas en sub-estaciones, líneas de sub-transmisión, alimentadores primarios, redes de bajo voltaje, acometidas y medidores.

SUBESTACIONES



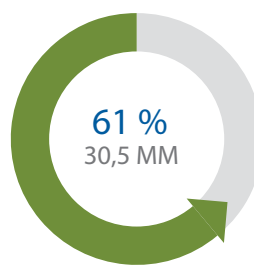
AVANCE PROCESO

SUBTRANSMISIÓN



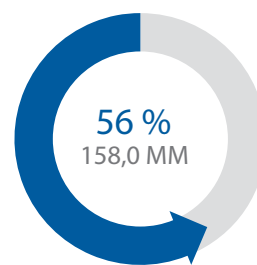
AVANCE PROCESO

ALIMENTADORES



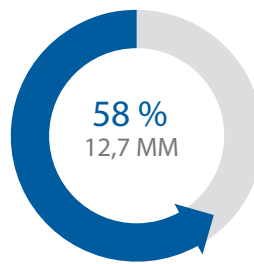
AVANCE PROCESO

REDES DE DISTRIBUCIÓN Y MEDIDORES



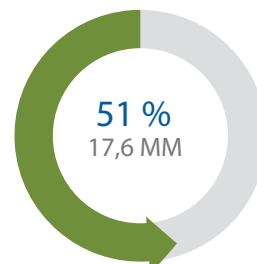
AVANCE PROCESO

ESTUDIOS Y EQUIPOS



AVANCE PROCESO

SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN



AVANCE PROCESO

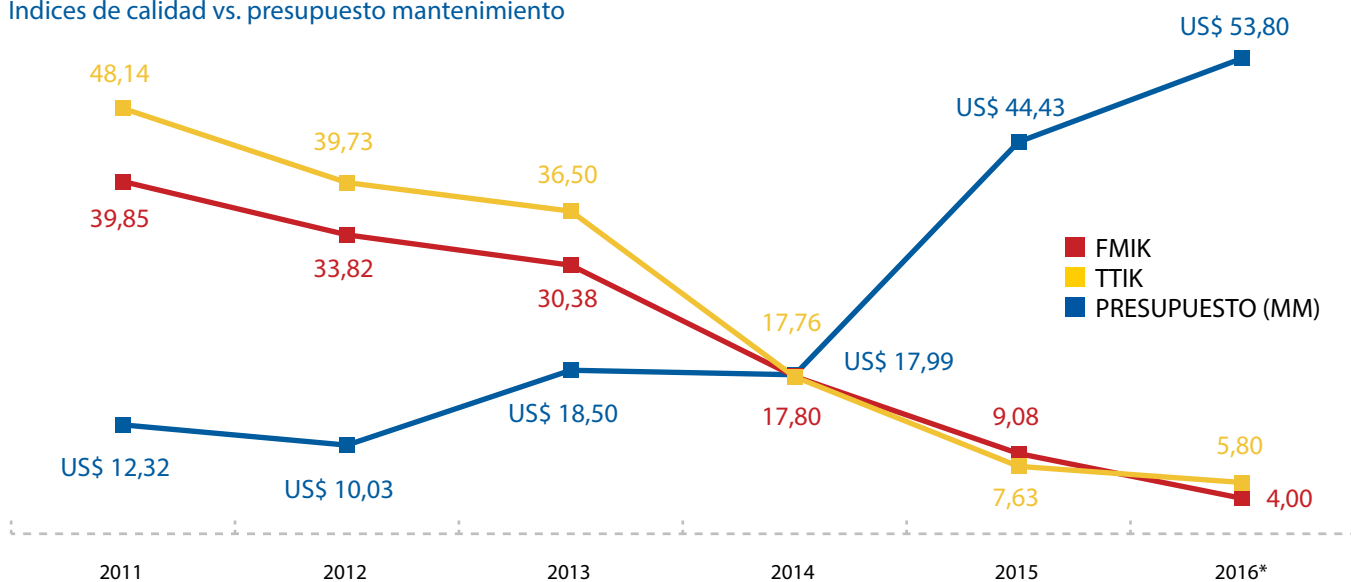
Etapa Funcional		Nuevo US\$ MM	Repotenciación US\$ MM	Supervisión y Fiscalización US\$ MM	Total US\$ MM
Subestaciones		16,41	37,22	-	53,64
Subtransmisión		28,55	26,68	-	55,23
Alimentadores Primarios		6,41	24,05	-	30,46
Redes de distribución y medidores		4,79	153,21	-	158,00
Consultorías		8,90	3,81	-	12,71
Supervisión y Fiscalización		-	-	17,65	17,65
Total general		56,16	242,51	29,03	327,70

Calidad del servicio eléctrico

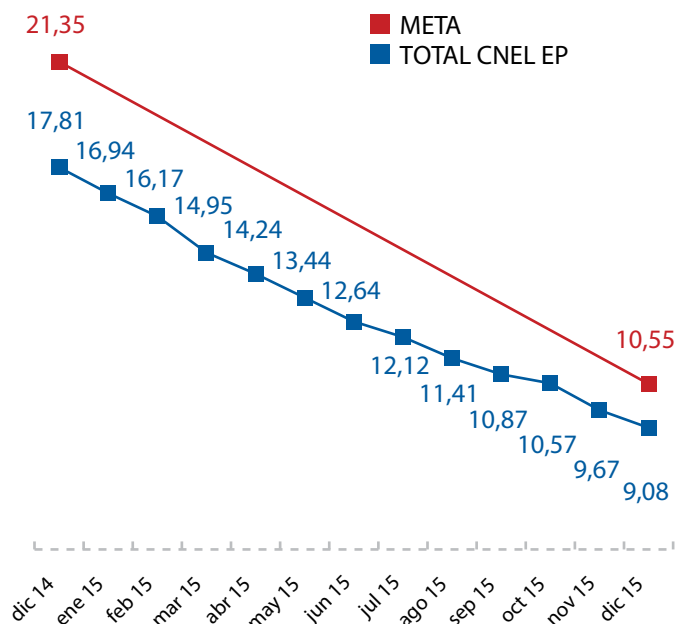
La optimización de la operación del sistema eléctrico de potencia y el fortalecimiento de las actividades de mantenimiento de la infraestructura eléctrica en CNEL EP, son esfuerzos que permiten mejorar sustancialmente el servicio de energía eléctrica a la población, es así que en los últimos años

gracias a la importante inversión se obtuvo una disminución de los indicadores de frecuencia y tiempo de interrupciones con un promedio del 53 % sólo con respecto al año 2014, proyectándonos a conseguir en el menor tiempo los indicadores óptimos de servicio.

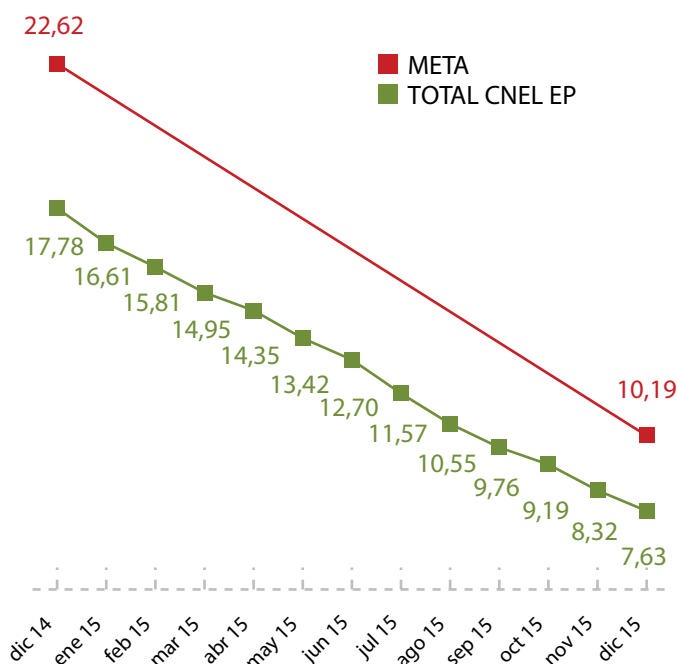
Indices de calidad vs. presupuesto mantenimiento



Frecuencia de interrupción de servicio eléctrico



Tiempo de interrupción de energía





Alumbrado público

Como aporte importante a la eficiencia energética nacional y responsabilidad con el medio ambiente, se ejecutaron en los últimos años el programa de sustitución de focos ahorradores por incandescentes y el cambio de luminarias de

mercurio altamente contaminantes por sodio con mejores prestaciones para el alumbrado público, y que permitieron obtener en los últimos dos años 635,7 megavatios – hora de energía eléctrica ahorrada.

SUSTITUCIÓN DE LUMINARIAS DE MERCURIO POR SODIO			
Año	Luminarias Reemplazadas	Potencia Reducida (kW)	Energía Anual Ahorrada (MW/h)
2013	10.599	568,40	2379,82
2014	1.566	56,08	338,98
2015	3.367	238,00	273,00

SUSTITUCION DE FOCOS INCANDESCENTES POR AHORRADORES			
Año	Reemplazo (u)	Potencia Reducida (MW)	Energía Anual Ahorrada (MW-h)
2013	638.085	39,34	856,23
2014	121.800	9,70	14,47
2015	79.034	6,32	9,23

Sostenibilidad basada en la participación ciudadana

La ciudadanía cumple un rol fundamental en el despliegue de cada uno de los proyectos que CNEL EP realiza en los distintos lugares del país a los que presta su servicio eléctrico. El compromiso de cada persona, en las poblaciones donde se ejecutan los proyectos, es indispensable para que exista una sostenibilidad a largo plazo, no sólo en el mantenimiento de las estructuras, sino también en la relación empresa-cliente.

Pasos para la participación ciudadana



Por este motivo, previo a la ejecución de cada proyecto, se da un peso importante a la participación ciudadana, para escuchar sugerencias, ideas y requerimientos. Además se socializa el estudio de impacto ambiental y el plan de manejo ambiental que exige el marco legal, así como la ubicación del proyecto, su alcance y la metodología utilizada.

Ejes de participación ciudadana



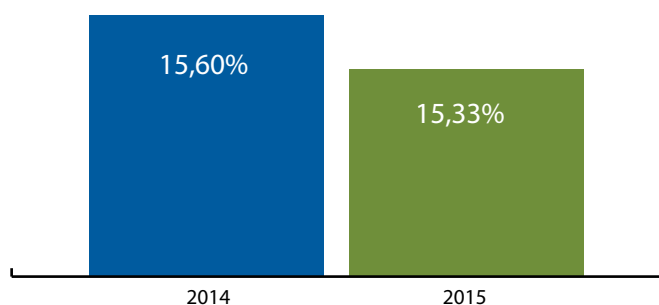
Más de 24.992 personas participaron en la presentación de obras, ferias ciudadanas, difusión sobre cocción eficiente, entre otros.

Principales logros en 2014-2015 Disminución de interrupción de energía

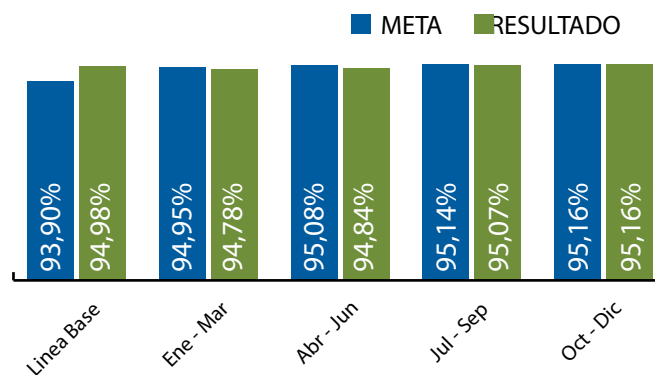
2014
Frecuencia media de interrupción(FMIK): 17,80 veces
Tiempo total de interrupción(TTIK): 17,76 horas

2015
Frecuencia media de interrupción (FMIK): 9,08 veces
Tiempo total de interrupción (TTIK): 7,63 horas

Reducción de pérdidas de energía



Crecimiento de la cobertura del servicio eléctrico en 2015



No.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES		METAS				
		NOMBRE	UNIDAD	2015	2016	2017	2018	2019
1	Incrementar la cobertura del servicio eléctrico	Porcentaje de cobertura del servicio eléctrico	Porcentaje	95,16	95,31	95,47	95,61	95,75

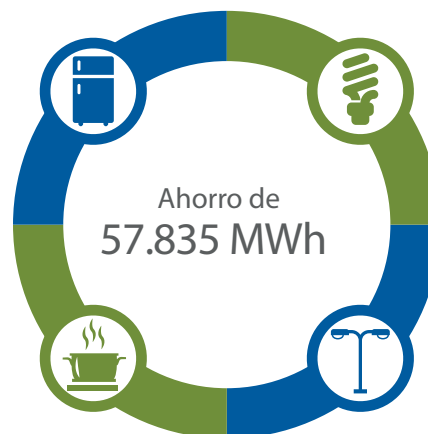
Incremento de la recaudación en 2015

Indicador	Línea Base	2015		% Cumplimiento
		Real	Meta	
Porcentaje de recaudación total	97,24	95,56	100,60	95 %

Incrementando la eficiencia energética

44.307
refrigeradoras
sustituídas.

79.034
focos ahorradores
entregados.



Porcentaje de satisfacción de clientes 2015

Indicador	Línea Base	2015		% Cumplimiento
		Real	Meta	
Porcentaje de satisfacción de clientes	60	67,79	65	104 %

160.700
cocinas de inducción
68% total nacional

3.367
luminarias de
sodio instaladas.



**DESEMPEÑO
ECONÓMICO**



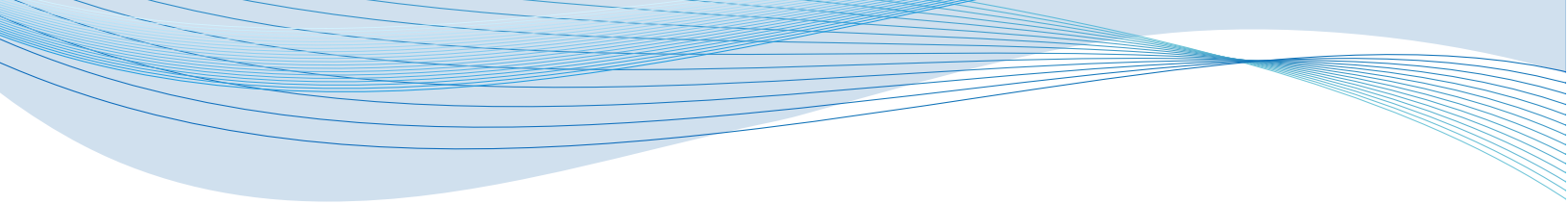
**Incremento
en ingresos
de US\$
598.858.005
entre 2014 y
2015.**

**Crecimiento
de un 3 %
en ingresos
operacionales
en el último
año.**

**Índice de
recaudación
de 95,56 %,**

**Inversión
de US\$
845.349.108
en proyectos
de Calidad,
Tecnología,
Infraestructura,
Fortalecimiento
Institucional.**

De interés para: Gobierno
Nacional, Directorio,
bancos, proveedores,
colaboradores,
sindicatos.



Crecimiento económico para seguir energizando el país

Un crecimiento rentable y sostenible es fundamental para el buen desarrollo de toda organización. Es por ello que en CNEL EP, luego de iniciar el proceso de unificación de las once unidades de negocio, se desarrolló un trabajo dedicado para revertir una difícil situación económica, alcanzando un crecimiento de alrededor de 25 millones de dólares en facturación y recaudación efectiva en 2014, y al rededor de 165 millones de dólares en 2015. Hoy por hoy, se mantiene un nivel de 95.56 % de recaudación.

¿A qué se ha debido este logro financiero? Principalmente a los lineamientos estratégicos que han sido realizados por el equipo gerencial y los colaboradores, realizando en particular un ambicioso plan de Reducción de Pérdidas de Energía, así

como el plan de recuperación y depuración de cartera vencida, que ha permitido conseguir nuevos ingresos, suscribir convenios de pago, entre otros importantes beneficios, y la implementación de políticas claras con respecto al hurto de energía.

Adicional a todo ello, el nuevo plan de cobranzas, con la apertura de los nuevos puntos de recaudo, los convenios con diferentes empresas, pymes y agencias de bancos, se ha podido diversificar la forma de recaudar, alcanzando una eficiencia muy alta a pesar de que la cultura de pago y de consumo varía en cada zona del país, y por ende los niveles de gastos y de recaudación son muy diferentes.

RELACIÓN DE CNEL EP CON OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE ELECTRICIDAD

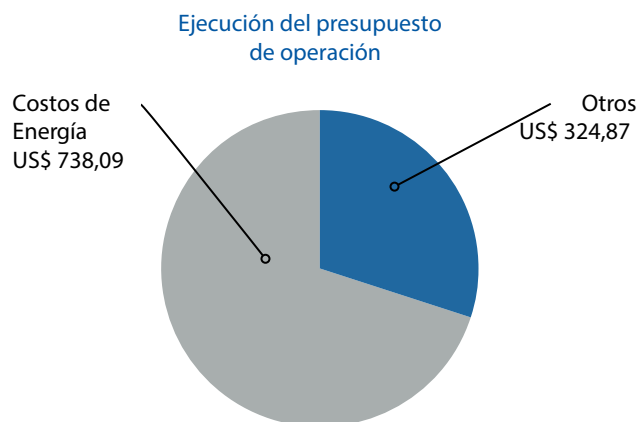
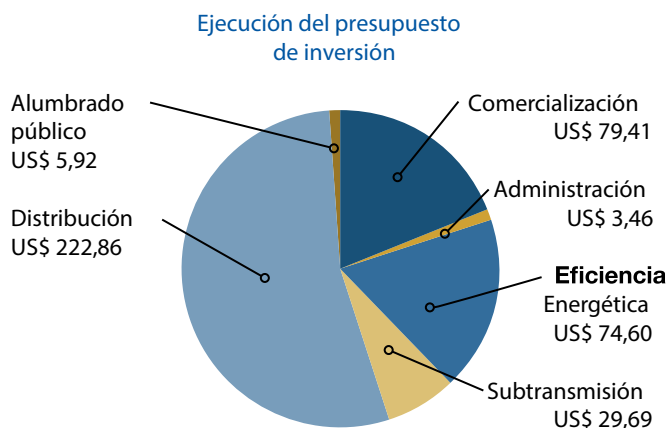
El ente administrador y operador de la energía eléctrica es CENACE, que determina cuánta energía eléctrica se debe comprar para poder operar. Por otro lado, está la ARCONEL, que regula la operación de CNEL EP. La expansión y la inversión que requiere el sector eléctrico, es determinada por el Estado. El mismo, por ley, subvenciona el servicio, para ciertas poblaciones necesitadas, otorgando el llamado “déficit tarifario”.



Estado de resultados G4-EC1

Estado de Resultados	2014	2015	Variación
1 Ingresos operacionales	1.119,35	1.154,16	3 %
2 Gastos y costos operacionales	1.015,30	1.051,92	4 %
3 EBITDA	104,05	102,24	-2 %
4 Depreciaciones, amortizaciones operacionales	72,09	69,33	-4 %
5 Resultado operacional (EBIT)	31,96	32,91	3 %
% Resultado operacional (EBIT)	2,86 %	2,85 %	0 %
6 Total ingresos no operacionales	7,81	13,04	67 %
7 Gastos y costos no operacionales	1,80	2,50	39 %
8 Otros egresos	1,95	1,80	-8 %
9 Resultado no operacional	4,06	8,73	115 %
10 Resultado neto	36,02	41,64	16 %
% Resultado neto	3,22 %	3,61 %	12 %

*En MM US\$





PLAYAtón

ACOLITA, LIMPIEMOS NUESTRAS AGUAS

DÍA INTERNACIONAL DE LIMPIEZA DE PL

SANTA ELENA - ECUADOR



CUIDANDO EL MEDIO AMBIENTE



Reducción de
pérdidas de
energía a
15,33 %.

3.310 luminarias
de mercurio
sustituidas
por luminarias
de sodio, más
eficientes y
amigables
con el medio
ambiente.

11.844 árboles
sembrados
con el plan
“Siembra un
Árbol Eléctrico”
en 2015.

US\$ 1,3
millones en
inversión por
proyectos
ambientales en
2015 y US\$ 700
mil en 2014.

De interés para:
Ministerio de Ambiente
(MAE), Directorio,
actores sociales, actores
ambientales, usuarios y
comunidad.

Cuidado del medio ambiente y previniendo posibles impactos

G4-EN8, G4-EN9, G4-EN22, G4-EN23, G4-EN27, G4-EN31

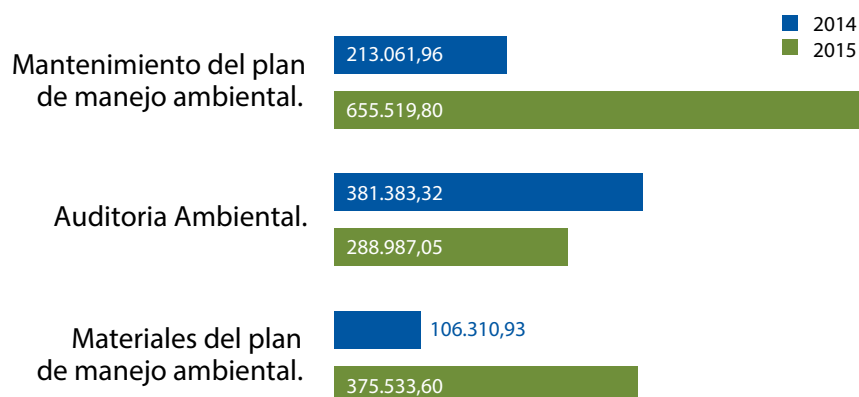
Para realizar sosteniblemente la labor de distribución de energía, es necesario que se mantenga un cuidado y preocupación permanente por el medio ambiente, teniendo presente los potenciales impactos de la operación, para con el territorio en el que se desarrollan las diferentes actividades.

Dado que CNEL EP es una empresa de distribución de energía, no afecta fuentes de agua y no vierte efluentes. Asimismo cuenta con bodegas aptas para el manejo de desechos peligrosos y viene desarrollando las políticas apropiadas para su gestión final.

Los impactos ambientales más significativos que se pueden mencionar, son los que generan las redes de alta tensión que ocasionan la generación de campos electromagnéticos, que crean un “efecto corona” que ioniza el ambiente circundante al conductor, lo cual puede generar una afectación ambiental, que puede afectar a las aves que se posan en los

cables eléctricos, o incluso crear un efecto de contaminación sonora (zumbido que se genera por las impurezas del ambiente, causando una perturbación del flujo normal de la energía). Actualmente CNEL EP se encuentra trabajando para reducir al mínimo estos impactos.

Proyectos ambientales ejecutados





Auditoría Ambiental Corporativa

Un gran logro alcanzado en 2015, fue la auditoría ambiental corporativa cuyo objetivo fue verificar el cumplimiento de los planes de manejo ambiental y actualización del plan de manejo ambiental de las once unidades de Negocio que con forman CNEL EP. Se ejecutaron monitoreos ambientales para los campos electromagnéticos, campo eléctrico, agua, ruido y suelo de todas las Unidades de Negocio. Asimismo se realizó el licenciamiento ambiental de los proyectos de electrificación, proyectos FERUM BID, los cuales se encuentran con los respectivos permisos ambientales.

CNEL EP invirtió
US\$ 1,3 millones
en proyectos ambientales en 2015
y US\$ 700 mil
en 2014

Energía Eléctrica

G4-EN3

El sector eléctrico es parte fundamental del desarrollo y crecimiento del país. Por este motivo CNEL EP trabaja consistentemente para mejorar la calidad del servicio eléctrico.

Para ello se han realizado iniciativas tales como el Plan de Reducción de Pérdidas, que tiene excelentes resultados y se trabaja en la reducción de uso de energía interna.

Reducción de
pérdidas de
energía a
15,33 %

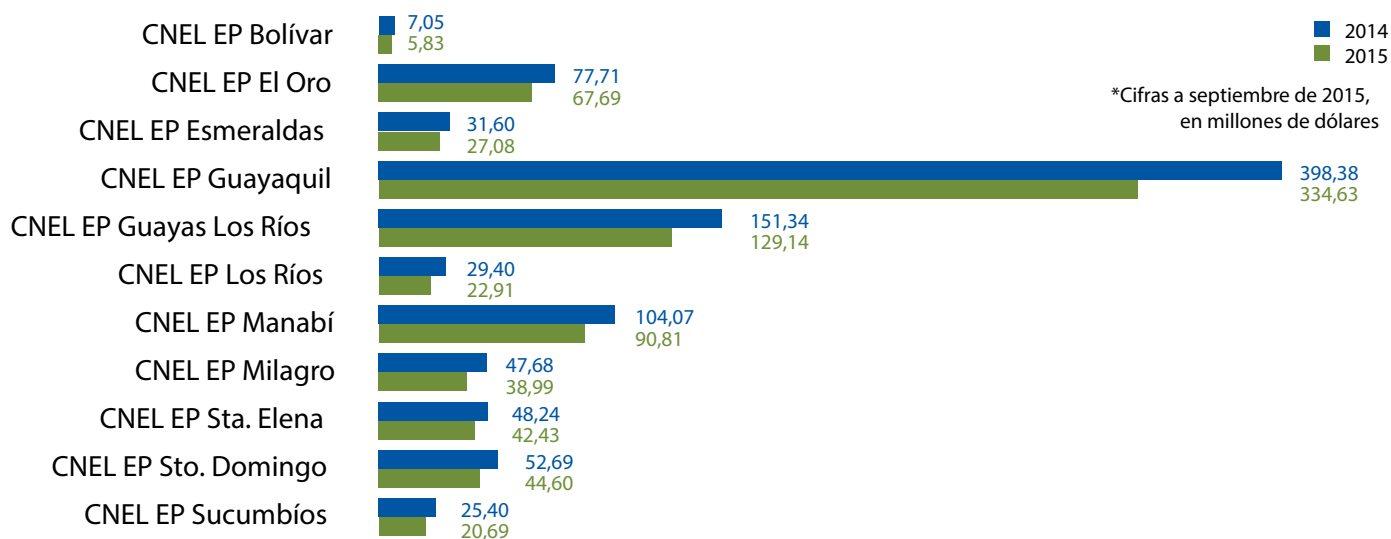
Reducción de las pérdidas de energía

En el año 2015 se ha logrado reducir en 0,26 puntos de pérdidas de energía con respecto al año anterior, resultado de la ejecución de las siguientes actividades:

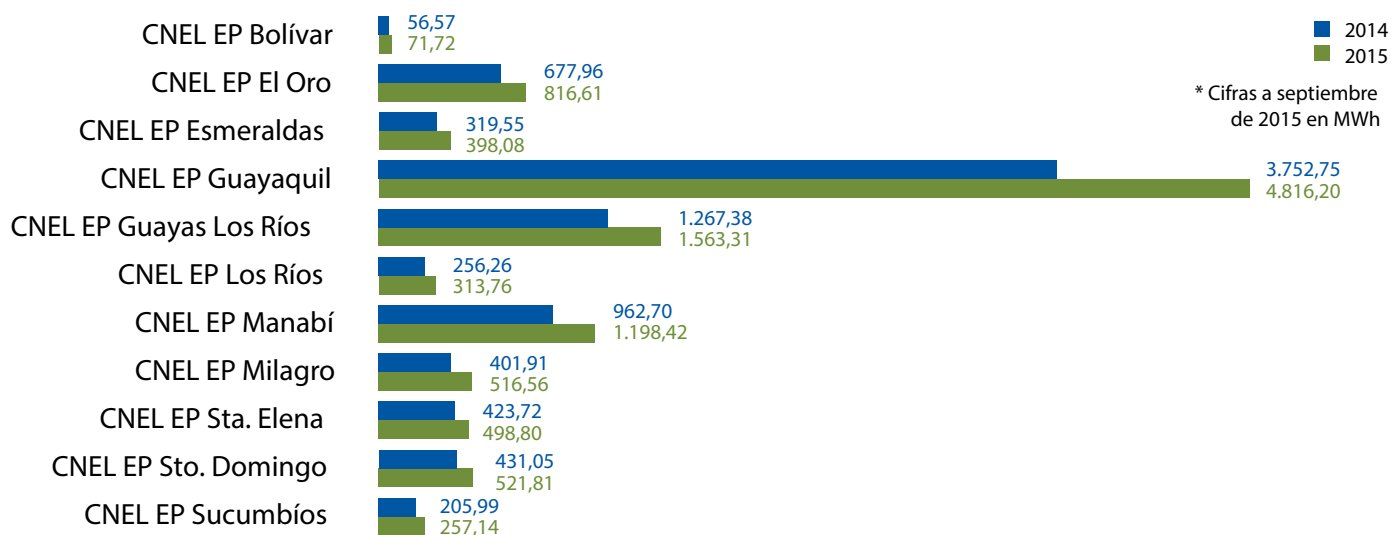
- Revisión y normalización de clientes.
- Normalización de medidores para servicios defectuosos y obsoletos.
- Instalación de medidores a clientes con consumos convenidos.
- Normalización de servicios a clientes comerciales, industriales artesanales, residenciales de alto consumo y oficiales.
- Incorporación de clientes comunes a clientes especiales.
- Normalización de predios con conexiones directas.
- Cambio de redes tradicionales a redes pre-ensambladas.



Total en US\$ facturados de consumo interno de energía



Total de energía facturada en MWh



UN EQUIPO HUMANO QUE DESLUMBRA





7.108
colaboradores
en 2015, lo que
significaron
alrededor de
600 nuevos
puestos de
trabajo.

Reducción de
accidentes en
un 45 %.

Más de 23 %
de personal
femenino en un
giro de negocio
tradicional-
mente para
varones.

CNEL EP
cuenta con un
fondo interno
para ayudar
al personal
accidentado y a
sus familias.

De interés para: Gobierno
Nacional, Directorio,
colaboradores, Comité de
Empresa.

Identificación y evaluación de riesgos por puestos de trabajo

G4-LA7

Con base a los resultados obtenidos del diagnóstico al sistema de gestión se estableció la necesidad de actualizar los factores de riesgos en los procesos de la empresa. Este proceso tiene dos componentes, su primera fase que es el análisis del riesgo, mediante el cual se identifica el peligro y estima el riesgo valorando conjuntamente con la probabilidad y las consecuencias de que se materialice el peligro. La segunda fase consiste en la emisión de un juicio sobre la tolerabilidad del riesgo en cuestión.

Matriz de estimación de riesgo

		Consecuencia o magnitud		
		Ligeramente Dañino	Dañino	Extremadamente Dañino
PROBABILIDAD	Baja	Riesgo trivial	Riesgo tolerable	Riesgo moderado
	Media	Riesgo tolerable	Riesgo moderado	Riesgo importante
	Alta	Riesgo moderado	Riesgo importante	Riesgo intolerable

Durante el 2015 se entregaron licencias en prevención de riesgos para el sector eléctrico a 1.100 trabajadores operativos de CNEL EP.

Riesgo

Acción y temporización

Trivial	No se requiere acción específica.	
Tolerable	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.	
Moderado	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.	-
Importante	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.	
Intolerable	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.	-

Principales riesgos

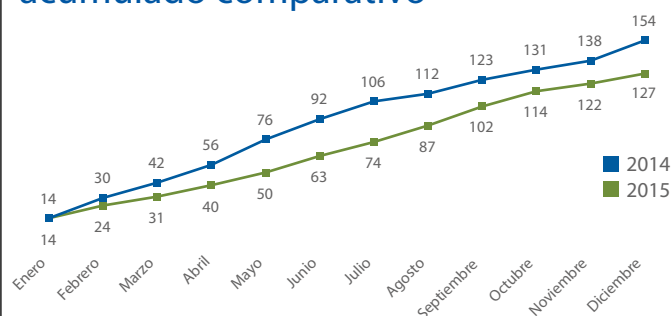
1. Mecánico: Caída a distinto nivel
2. Ergonómicos: Posturas forzadas
3. Físico: Contacto eléctrico directo.

Número de fatalidades

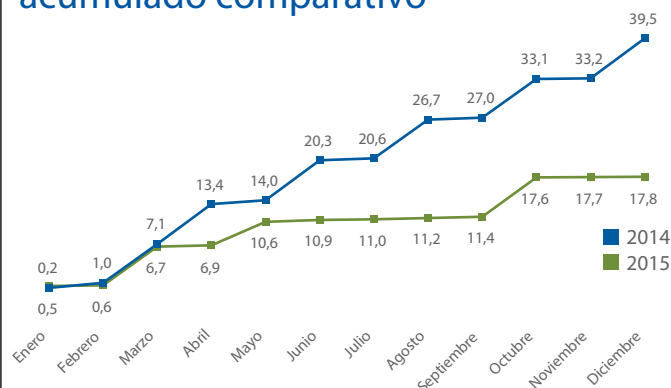
6 2014
2 2015

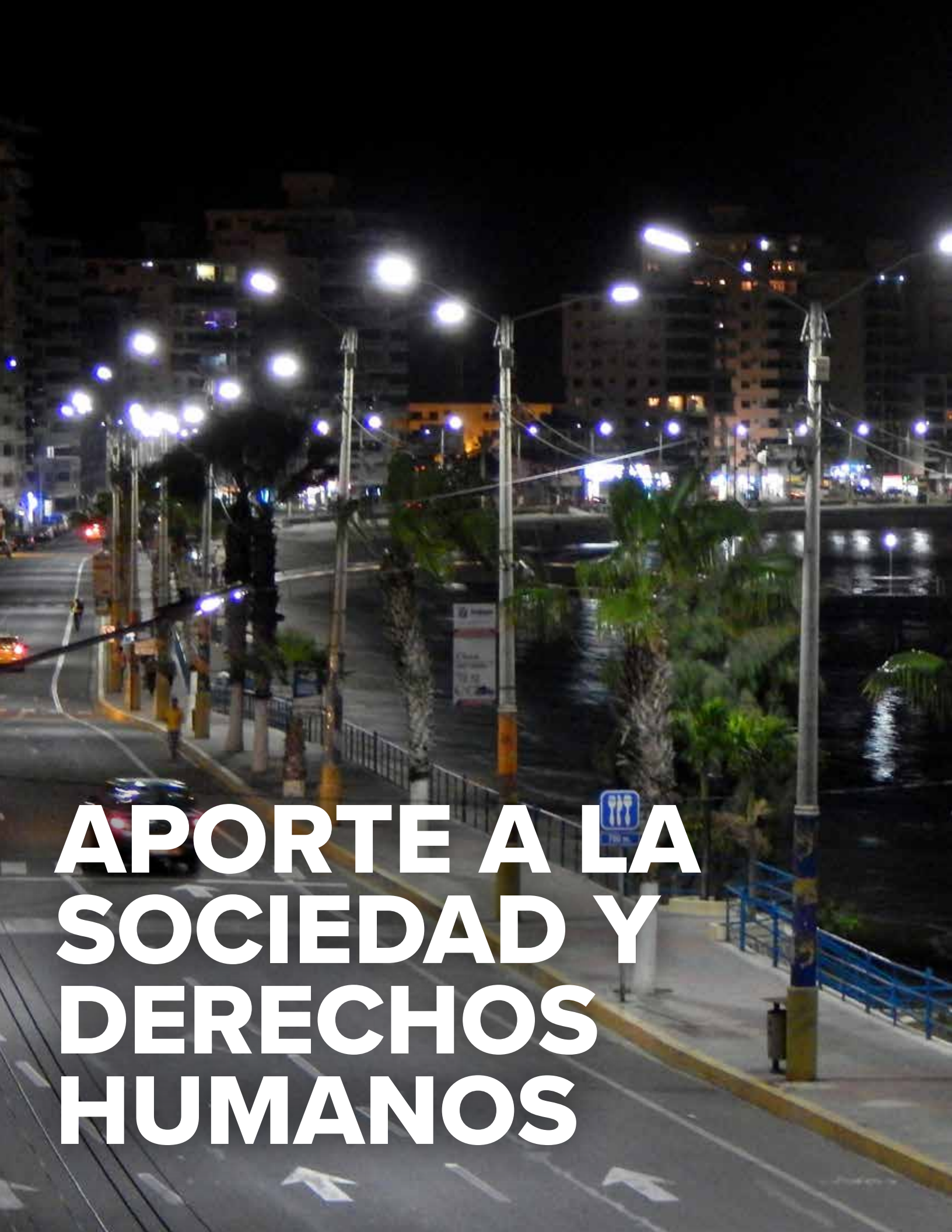
CNEL EP cuenta con un fondo interno para ayudar a los colaboradores accidentados y a sus familias.

Índice de accidentes acumulado comparativo



Índice de días perdidos acumulado comparativo





APORTE A LA SOCIEDAD Y DERECHOS HUMANOS



Más de 2 millones de familias beneficiadas con los proyectos de distribución eléctrica.

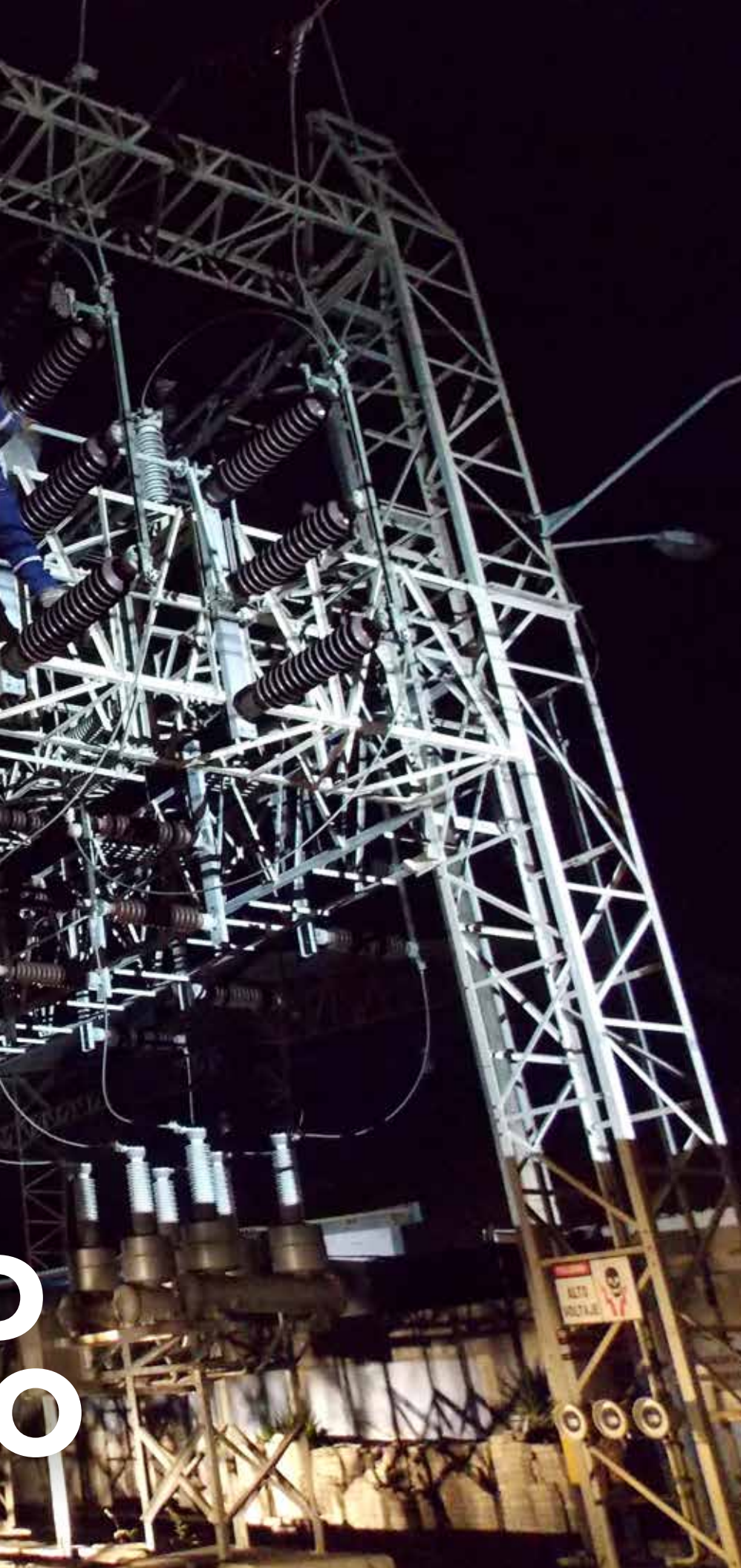
Respeto por los Derechos Humanos de colaboradores y usuarios.

Desarrollo de programa piloto con la Junta parroquial Jesús María (cantón Naranjal) que optimiza la recaudación y genera empleo en comunidades rurales.

De interés para: Gobierno Nacional, Directorio, usuarios, proveedores, colaboradores, Comité de Empresa, comunidad, actores sociales y ambientales.



**RESPONSABILIDAD
SOBRE EL SERVICIO**



Principales resultados
de satisfacción del
cliente:

Atención de llamadas
telefónicas: 74,14 %

Atención de reclamos
comerciales: 69,62 %

Atención de reclamos
técnicos: 71,17 %.

Agencias remodeladas
con el propósito
de brindar mayor
comodidad a los
clientes.

Implementación al
100 % del Sistema
SCADA, para procesos
de automatización, que
permite manejar las
subestaciones de forma
remota.

Otros servicios
adicionales de CNEL
EP: comercialización de
cocinas de inducción
y Plan Renova para
refrigeradoras.

De interés para: Gobierno Nacional,
Directorio, usuarios, comunidad, actores
sociales y ambientales.

