

Informe Rendición de Cuentas 2017



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESEÑA HISTÓRICA	3
3. INFORMACIÓN GENERAL	3
Área de prestación del servicio	3
Cobertura.....	4
Clientes	5
Demanda	5
Infraestructura eléctrica.....	6
4. PRINCIPALES LOGROS ARTICULADOS A LAS POLÍTICAS SECTORIALES	6
Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica.....	6
Incrementar la calidad del servicio de energía eléctrica.....	8
Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el país.....	10
Incrementar la eficiencia operacional.....	11
Incrementar el desarrollo del Talento Humano.....	12
Incrementar el uso eficiente del presupuesto.....	13
Reducir los impactos socioambientales del sistema eléctrico.....	13
Plan de Reconstrucción Integral de las Zonas Afectadas - PRIZA.....	14

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, cumpliendo con lo que determina el artículo 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social y en concordancia con el artículo 96 de la Constitución de la República, presenta el Informe de Rendición de Cuentas del año 2017.

El presente resumen ejecutivo recoge los resultados de los proyectos y programas institucionales, los cuales evidencian la ejecución y avance en cumplimiento según el Plan Estratégico de CNEL EP que se encuentra articulado a las Políticas Sectoriales.

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 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 y Lealtad.

2. RESEÑA HISTÓRICA

El Señor Presidente Constitucional de la República, expidió el 13 de marzo de 2013 el Decreto Ejecutivo No. 1459, mediante el cual creó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, a fin de que preste los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica y actividades de generación en el área de servicio asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

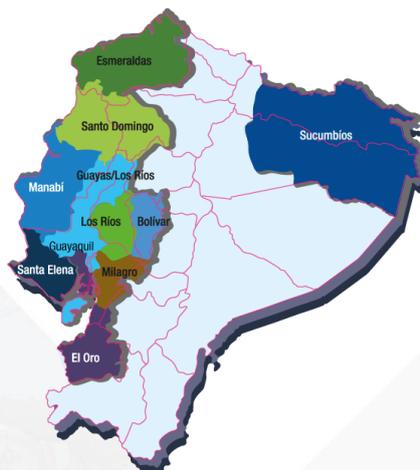
El 17 de septiembre de 2014, en atención a la Disposición Presidencial dada en el Taller de Empresas Públicas del 4 de junio de 2013, se concretó la FUSIÓN POR ABSORCIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA DE GUAYAQUIL, EP HACIA LA EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, para prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, alumbrado público general y, las actividades de generación, dentro del área de servicio actualmente asignada a ambas instituciones, con el objetivo de crear una institución pública fortalecida que permita brindar a la ciudadanía un servicio público de energía eléctrica seguro, confiable, de calidad y calidez, con una gestión eficaz y eficiente, como medio que permita contribuir a alcanzar el buen vivir para todos los ecuatorianos.

3. INFORMACIÓN GENERAL

Área de prestación del servicio

El área de prestación de servicio asignada a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP para brindar el servicio de energía eléctrica y alumbrado público general abarca una superficie de 114.194,60 km², equivalente al 44,50% de los 256.423 km² del área total nacional.

Gráfico No.1: Área de prestación de servicio



En la siguiente tabla se detallan las Unidades de Negocio con las provincias servidas:

Tabla No. 1: Provincias donde se brinda el servicio por Unidad de Negocio

UNIDAD DE NEGOCIO	Provincias servidas
UN Bolívar	Guayas (0,02%), Los Ríos (2,4%), Bolívar (96,92%), Cotopaxi (0,37%), Chimborazo (1,74%), Tungurahua (3,00%)
UN El Oro	El Oro (97,29%), Guayas (4,34%), Azuay (5,13%), Loja (0,96%)
UN Esmeraldas	Esmeraldas (93,16%), Manabí (0,2%), Carchi (0,08%), Pichincha (2,0%), Zona no delimitada (42,30%)
UN Guayaquil	Guayas (8,71%)
UN Guayas Los Ríos	Guayas (43,67%), Los Ríos (37,04%), Manabí (4,03%), Cotopaxi (0,38%), Santo Domingo de los Tsáchilas (0,024%), Zona no delimitada (43,3%), Santa Elena (0,0005%)
UN Los Ríos	Los Ríos (52,09%), Guayas (0,86%), Bolívar (0,64%), Cotopaxi (0,28%)
UN Manabí	Guayas (1,95%), Manabí (59,33%), Santa Elena (0,014)
UN Milagro	Guayas (27,43%), Los Ríos (2,22%), Azuay (0,34%), Bolívar (1,74%), Cañar (3,01%), Chimborazo (0,30%), Zona no delimitada (47,87%)
UN Santa Elena	Guayas (11,61%), Manabí (0,008%), Santa Elena (99,88%)
UN Santo Domingo	Esmeraldas (5,52%), Los Ríos (5,07%), Manabí (36,52%), Cotopaxi (4,65%), Pichincha (9,89%), Santo Domingo (99,98%), Zona no delimitada (73,9%)
UN Sucumbios	Orellana (95,4%), Sucumbios (84,5%), Napo (15%), Pastaza (0,12%)

Fuente: Gerencia de Planificación

Cobertura

La cobertura eléctrica en nuestra área de servicio se ha ido incrementando considerablemente hasta alcanzar un 96,24%.

Tabla No. 2: Cobertura del servicio de energía eléctrica CNEL EP

UNIDAD DE NEGOCIO	%
UN Bolívar	92,81%
UN El Oro	98,80%
UN Esmeraldas	92,36%
UN Guayaquil	98,39%
UN Guayas Los Ríos	94,09%
UN Los Ríos	93,61%
UN Manabí	95,88%
UN Milagro	95,75%
UN Santa Elena	92,82%
UN Santo Domingo	98,08%
UN Sucumbios	94,59%
CNEL EP	96,24%

Fuente: Gerencia de Planificación

Clientes

CNEL EP al cierre del 2017 tiene 2'494.331 clientes, lo que representa el 49,54% del total de clientes de las empresas distribuidoras a nivel nacional.

Los clientes residenciales representan aproximadamente el 90% del total, los clientes comerciales e industriales el 8,64%.

Tabla No. 3: Clientes por Grupo de Consumo – CNEL EP

GRUPO DE CONSUMO	CLIENTES	%	MWh	%
Residencial	2.238.466	89,74%	4.240.162,94	37,86%
Comercial	215.600	8,64%	2.422.427,98	21,63%
Otros	33.040	1,32%	1.534.139,85	13,70%
Industrial	7.225	0,29%	3.002.310,26	26,81%
CNEL EP	2.494.331*	100%	11.199.041	100%

Fuente: Gerencia Comercial (*datos con corte a nov/2017)

El 42,49% de los clientes residenciales (951.086) reciben el subsidio por Tarifa Dignidad, esto es, sólo cancelan el 50% del valor del kilovatio hora para consumos de 0 a 110 kWh (Sierra) y de 0 a 130 kWh (demás regiones), siendo la Unidad de Negocio Bolívar con mayor impacto en la aplicación de este subsidio, puesto que el 68,62% de sus clientes (40.210) se facturan con tarifa dignidad.

El valor total subsidiado por Tarifa Dignidad durante este año fue US\$23,29 MM, y representa un beneficio promedio de US\$2,43 por cliente.

Existen 144.476 clientes que se encuentran registrados con el subsidio de tercera edad, es decir que pagan el 50% del valor del kilovatio hora, durante este periodo el valor subsidiado por el Estado alcanza los US\$7 MM, y representa un beneficio promedio de US\$4,35 por cliente.

Con base en las políticas de inclusión social, la Corporación tiene un total de 45.035 clientes con tarifa de discapacidad, el valor subsidiado fue US\$6,1 MM, y representa un beneficio promedio de US\$12,94 por cliente.

Tabla No. 4: Clientes por tipo de subsidio – CNEL EP

Unidad de Negocio	Clientes con tarifa tercera edad	Clientes con tarifa discapacidad	Clientes tarifa dignidad
Bolívar	7203	714	40.210
El Oro	8905	3340	122.296
Esmeraldas	7975	1733	45.831
Guayaquil	48981	13645	176.764
Guayas Los Ríos	29606	8261	108.042
Los Ríos	4134	2256	54.391
Manabí	15299	8273	137.422
Milagro	5420	1952	65.727
Sta. Elena	7381	1606	45.458
Sto. Domingo	5775	1806	120.392
Sucumbíos	3797	1449	34.553
TOTAL *	144.476	45.035	951.086

Fuente: Gerencia Comercial (*datos con corte a nov/2017)

Demanda

CNEL EP alcanzó una demanda de energía anual de 12.860,29 GWh, lo que representa el 63,53% de la demanda nacional.

Las Unidades de Negocio con mayor demanda de energía (correspondiente al 66% de la demanda de la Corporación) son: UN Guayaquil con 5.059,06 GWh (39,34%), UN Guayas Los Ríos con 1.804,99 GWh (14,04%) y UN Manabí con 1.583,82 GWh (12,32%).

Tabla No. 5: Demanda de energía Unidades de Negocio CNEL EP

Unidad de Negocio	Demanda de energía (GWh)	%
Bolívar	84,31	0,66%
El Oro	1.057,28	8,22%
Esmeraldas	571,68	4,45%
Guayaquil	5.059,06	39,34%
Guayas Los Ríos	1.804,99	14,04%
Los Ríos	411,09	3,20%
Manabí	1.583,82	12,32%
Milagro	655,25	5,10%
Sta. Elena	618,86	4,81%
Sto. Domingo	664,74	5,17%
Sucumbíos	349,22	2,72%
TOTAL *	12.860,29	100,00%

Fuente: ARCONEL (*datos con corte a nov/2017)

Infraestructura eléctrica

La importante inversión para ampliación de la capacidad y reforzamiento de la infraestructura eléctrica realizada en los últimos años permite a CNEL EP presentar un importante crecimiento en sus etapas funcionales, cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla No. 6: Infraestructura eléctrica

ETAPA FUNCIONAL	INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA
SUBTRANSMISIÓN	208 Subestaciones 69/13,8 kV
	3.495,0 km de líneas en 69 kV.
DISTRIBUCIÓN	762 Alimentadores primarios
	53.411,04 km de redes de distribución de media tensión
	180.080 Transformadores de distribución
	82.925.77 km de redes de baja tensión
COMERCIALIZACIÓN	2'500.111 medidores : convencionales 2'368.929 e inteligentes 131.182
	2'200.758 acometidas

Fuente: Gerencia Técnica y Gerencia Comercial

4. PRINCIPALES LOGROS ARTICULADOS A LAS POLÍTICAS SECTORIALES

Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica.

Objetivo Estratégico: Reducir las pérdidas de energía.

Las pérdidas totales de energía durante el 2017 fueron de 2.063,68 GWh, lo que representa un 14,65% de la energía disponible (8,45% pérdidas técnicas y 6,20% no técnicas).

En el año 2017 se logró reducir 0,59 puntos porcentuales con respecto al año anterior, lo cual representa un incremento en los ingresos en aproximadamente US\$5,6 millones de dólares para la CNEL EP.

Gráfico No.1: Pérdidas porcentuales (%) vs Pérdidas energéticas (GWh)



Fuente: ARCONEL (*datos con corte a nov/2017)

Pese a no contar con una alta inversión en proyectos de reducción de pérdidas de energía, los grupos operativos realizaron:

- Revisión y normalización de los sistemas de medición de clientes.
- Incorporación de clientes masivos a especiales.
- Reemplazo de redes convencionales por preensambladas.
- Normalización del sistema de medición a predios con conexión directa a la red.
- Cálculo del balance energético por transformador de distribución.

Tabla No. 7: Pérdidas de energía año móvil

Unidad de Negocio	Pérdidas de Energía Eléctrica año móvil (%)		
	2016	2017	Variación
BOL	6,56%	7,63%	-1,07%
EOR	15,07%	15,73%	-0,66%
ESM	22,75%	24,61%	-1,85%
GYE	11,75%	10,51%	1,24%
GLR	15,23%	14,87%	0,36%
LRS	19,67%	17,67%	1,99%
MAN	24,09%	23,86%	0,24%
MLG	18,58%	15,91%	2,67%
STE	15,17%	15,27%	-0,10%
STD	11,29%	11,33%	-0,04%
SUC	15,51%	13,28%	2,23%
CNEL EP *	15,23%	14,65%	0,59%

*Fuente: ARCONEL (*datos con corte a nov/2017)*

La Unidad de Negocio Manabí a partir del mes de mayo 2017 obtuvo el punto de inflexión para la reducción porcentual de pérdidas, dado que la secuela del terremoto afectó la energía disponible hasta ese mes.

Con la finalidad de revertir la tendencia al alza de las pérdidas de energía en las Unidades de Negocio Esmeraldas y El Oro, se ha asignado un importante recurso económico para la ejecución de proyectos de reducción de pérdidas.

Objetivo Estratégico: Incrementar la eficiencia energética.

Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de Agua con Electricidad, en Sustitución del GLP en el sector residencial

El objetivo principal del Programa PEC es sustituir el uso del GLP por electricidad para la cocción de alimentos y el calentamiento de agua en el sector residencial, utilizando energía generada localmente mediante fuentes mayoritariamente limpias y renovables para cambiar la matriz energética nacional. Hasta el 31 de diciembre de 2017, se instalaron un total de 54.268 circuitos expresos, se vendieron 76.761 cocinas entre las comercializadas por CNEL EP y las de casas comerciales. Las comercializadas por CNEL en las agencias de las Unidades de Negocio fueron 5.567 cocinas.

Tabla No. 8: Venta de cocinas de inducción en CNEL

VENTA DE COCINAS	
UNIDADES DE NEGOCIO	TOTAL 2017
BOL	108
EOR	337
ESM	371
GYE	1.827
GLR	628
LRS	62
MAN	433
MLG	534
STE	398
STD	624
SUC	245
TOTAL CNEL EP	5.567

Fuente: Gerencia Comercial

Al cierre del año 2017, 67.755 clientes contaban con el incentivo tarifario PEC, con lo cual durante este año se subsidió por energía 125,432.70 MWh.

El Proyecto de Cocción eficiente se ha venido ejecutando desde septiembre del 2014, por lo tanto, de manera acumulada hasta diciembre del 2017 se tiene 448.961 circuitos expresos instalados, 291.413 cocinas vendidas, 7.627 canjes a beneficiarios de Bono de Desarrollo Humano - BDH. Así mismo 367.036 clientes cuenta con el incentivo tarifario PEC, de tal manera, se han subsidiado 125,432.70 MWh lo que representa aproximadamente un valor de US\$11,29 millones de dólares.

Alumbrado público

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, CNEL EP continuamente realiza labores correspondientes a expandir la cobertura del alumbrado público, mejorar su calidad, así como velar por el mantenimiento de la infraestructura de iluminación pública implementada en toda el área de servicio y para esto en el 2017, se comprometieron presupuestariamente US\$24,95 MM, contribución que permitió sacar adelante cerca de 163 proyectos y la atención de más de 57.000 solicitudes de reparación en las diferentes Unidades de Negocio mediante la instalación de 29.800 luminarias, adquisición de materiales y herramientas de trabajo.

Tabla No. 10: Expansión, mejora y mantenimiento de alumbrado público

Unidad de Negocio	INVERSIÓN			OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO			Total Invertido	Total Habitantes Beneficiados
	Proyectos SAPG 2017 en marcha	Luminarias Nuevas Instaladas	Presupuesto Inversión SAPG 2017 Comprometido	Redamos Atendidos SAR O&M 2017	Luminarias sustituidas (Na x Na y Hg x Na)	Presupuesto O&M SAPG 2017 Comprometido		
BOLÍVAR	13	1.723	\$ 806.941,45	2.266	3.038	\$ 163.573,66	\$ 970.515,11	76.176
EL ORO	17	3.911	\$ 602.591,04	8.105	1.198	\$ 701.351,31	\$ 1.303.942,35	81.744
ESMERALDAS	15	3.134	\$ 1.724.848,98	1.206	1.410	\$ 859.961,27	\$ 2.584.810,25	72.704
GUAYAQUIL	4	1.252	\$ 541.608,18	16.162	3.009	\$ 3.348.740,83	\$ 3.890.349,01	68.176
GUAYAS LOS RÍOS	10	2.132	\$ 2.270.916,36	7.001	2.230	\$ 708.267,57	\$ 2.979.183,93	69.792
LOS RÍOS	12	2.119	\$ 285.837,09	657	596	\$ 143.414,25	\$ 429.251,34	43.440
MANABÍ	27	7.457	\$ 3.677.172,84	4.061	1.169	\$ 1.990.366,59	\$ 5.667.539,43	138.016
MILAGRO	35	1.541	\$ 1.456.367,56	2.951	638	\$ 696.369,70	\$ 2.152.737,26	34.864
SANTA ELENA	5	2.950	\$ 1.063.881,32	7.931	4.853	\$ 445.913,56	\$ 1.509.794,88	124.848
SANTO DOMINGO	15	1.567	\$ 1.573.397,80	5.812	643	\$ 1.100.106,10	\$ 2.673.503,90	35.360
SUCUMBÍOS	10	2.045	\$ 502.881,50	1.775	1.206	\$ 292.910,47	\$ 795.791,97	52.016
TOTAL	163	29.831	14.506.444	57.927	19.990	10.450.975	24.957.419	797.136

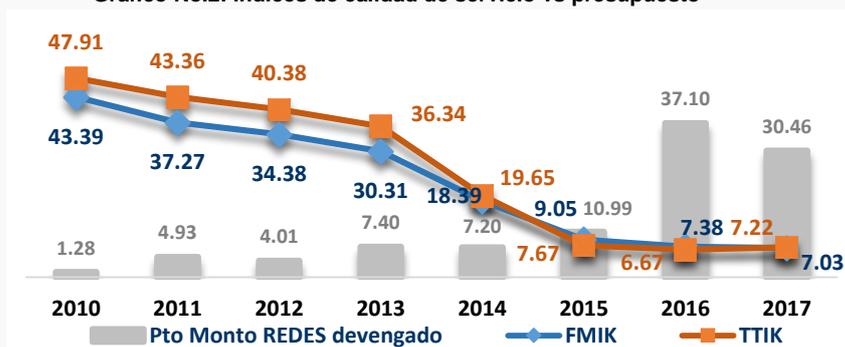
Fuente: Gerencia Técnica

Incrementar la calidad del servicio de energía eléctrica.

Objetivo Estratégico: Incrementar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente

Se realizaron mantenimientos programados en el sistema eléctrico enfocados a reducir tiempos y frecuencia de interrupciones, los resultados de los indicadores de calidad son: (FMIk 7,03) y (TTIK 7.22). Con la inversión realizada los indicadores presentan una reducción en cuanto al FMIk y un incremento en lo que corresponde al TTIK, respecto al año 2016.

Gráfico No.2: Índices de calidad de servicio vs presupuesto



Las principales actividades del mantenimiento eléctrico ejecutadas en el año 2017 fueron:

Tabla No. 11: Actividades de mantenimiento

Actividad de Mantenimiento	Unidad	Programado	Ejecutado	% Ejecutado
Desbroce en Líneas de Subtransmisión*	km	39628	33246	84%
Desbroce en Alimentadores Primarios (Troncales)*	km	4375	4195	96%
Lavado de aisladores en Líneas de Subtransmisión	Estructura	3812	3771	99%
Termografía en Líneas de Subtransmisión	Estructura	4122	3576,35	87%
Termografía en Alimentadores Primarios (puntos de conexión y retenidas)	Estructura	14144	14765,6	104%
Termografía en Subestaciones	u	617	790	128%
Cambio de aisladores en Líneas de Subtransmisión	Estructura	777	609	78%
Cambio de aisladores en Alimentadores Primarios	Estructura	11290	14084,9	125%
Mantenimiento de Transformadores de Potencia	u	339	423	125%
Cambio de postes	u	5325	6623,03	124%

* El valor programado y ejecutado contempla los km de desbroce que incluye 1, 2, 3 o hasta 4 pasadas por cada línea

Fuente: Gerencia Técnica

Se puede observar un alto cumplimiento en las actividades programadas, ya que se han intensificado las actividades de cambio o reposición de infraestructura eléctrica con línea energizada en los últimos meses del año 2017.

Programa Ilumina tu barrio – ITB

El propósito de este programa impulsado por la Gerencia General es lograr que miles de familias transiten seguras por las noches en vías iluminadas.

El proyecto ITB se encuentra en ejecución y comprende una inversión de US\$49,23 millones. Los beneficios de esta iniciativa que se desarrolla en varios sectores donde sirve CNEL EP, se detallan a continuación:

- Instalación de más de 100.000 luminarias eficientes (sodio de alta presión).
- Más de 10 provincias, 88 cantones y 490 parroquias del Ecuador beneficiadas.
- Mejoramiento del alumbrado público.
- Aporte a la seguridad ciudadana.
- Fomentar la movilidad y;
- Mejorar el ornato en los sectores rurales y urbanos marginales de ciudades, parroquias, barrios y comunidades.

Al cierre del año 2017 se han iluminado alrededor de 1.938 km dentro del área de prestación de servicio de CNEL EP.

Tabla No. 12: Resultados Programa Ilumina tu barrio

UN	LUMINARIAS	KM VÍA ILUMINADA	BENEFICIARIOS				
			CANTONES	PARROQUIAS	BARRIOS	DIRECTOS	INDIRECTOS
BOL	3.156	94,68	10	31	369	52374	87630
EOR	10.051	301,53	20	61	520	70683	235928
ESM	3.550	106,5	7	36	365	39176	88203
GYE	9.415	282,45	1	7	332	44655	178455
GLR	4.922	147,66	19	45	174	281885	534651
LRS	6.535	196,05	11	44	723	38685	154740
MAN	5.870	176,1	15	55	164	80960	152070
MLG	3.520	105,6	11	26	188	14080	56320
STE	6.564	196,92	6	27	322	26000	47487
STD	8.371	251,13	10	30	335	99753	192767
SUC	2.647	79,41	8	25	174	9150	32265
TOTAL	64.601	1.938,03	118	387	3.666,00	757.401,00	1.760.516,00

Fuente: Gerencia Técnica

Planes de reforzamiento

Se fortaleció la infraestructura eléctrica tanto en la etapa funcional de distribución como en subtransmisión debido a la ejecución de los planes de inversión: PRSND BID I, PRSND BID II, AFD y CAF, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla No. 13: Infraestructura construida en programa de reforzamiento – distribución

Plan de Inversión	# proyectos (Cant.)	Avance físico (%)	Trafos nuevos instalados (Cant.)	Trafos exist. retirados (Cant.)	Potencia instalada (kVA)	Potencia retirada (kVA)	Red primaria (km)	Red secundaria (km)	Postes (Cant.)	Luminarias (Cant.)	Potencia instalada luminarias (kW)	Medidores	Acometidas (km)
AFD	54	76,3%	1213	121	48.232,5	1.236	193,6	257	5.744	4.172	926,10	45.702	695
CAF	101	85,6%	1225	106	49.407,5	2.955	83	607	1.525	1522	192,15	435.592	20.233,4
RSND BID I	221	92%	2659	590	93.825,0	10.070	2.517,7	8.763,7	16.466	4.338	549,20	85.108	25.584
RSND BID II	35	71%	148	43	5.102,5	1742,5	1.298,9	4.135,4	1.361	209	27,40	56.612	1.250,0
Total	411	81%	5.245	860	196.568	16.003	4.093	13.763	25.096	10.241	1.695	623.014	47.762

Fuente: Gerencia Técnica

Tabla No. 14: Infraestructura construida en programa de reforzamiento – subtransmisión

Plan de Inversión	Número de proyectos de LST	Avance físico en proyectos de LST	LST nuevas construidas (Cant.)	LST repotenciadas (Cant.)	LST nuevas construidas (km)	LST repotenciadas (km)	Línea de guarda OPGW instalada (km)	Postes de HA instalados (Cant.)	Torres instaladas (Cant.)
AFD	27	64,5%	-	7	-	73,07	78	165	-
CAF	13	89,3%	5	2	96,21	2,77	98,98	284	8
RSND BID I	18	95,7%	12	3	74,33	79	146,12	499	25
RSND BID II	25	85,6%	9	2	58,3	60,00	118,9	574	68,00
Total	83	38%	26	14	229	215	442	1522	101

Fuente: Gerencia Técnica

Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el país.

Objetivo Estratégico: Incrementar la cobertura del servicio eléctrico

Se ejecutó el Programa de Electrificación Rural y Urbano Marginal (FERUM BID III) con una inversión total de US\$ 19,78 MM, financiado con crédito externo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Dentro del programa se ejecutaron 109 procesos de contratación, 50 corresponden a obras, 40 a consultorías de fiscalización, 5 Socialización y 14 administraciones registrando un avance físico del 90%.

Los 50 procesos de obras estuvieron asociados a 249 proyectos (Tabla No 7), el total de viviendas beneficiadas fue de 7.535, que comprende 2.490 nuevos servicios y 5.045 mejoras de servicios existentes.

Tabla No. 15: Viviendas beneficiadas 2017 – FERUM

Unidad de Negocio	Proyectos	Vss	Vss	Vcsm	Vcsm
		Meta	Ejecutado	Meta	Ejecutado
Bolívar	35	580	498	-	269
El Oro	41	773	533	69	416
Esmeraldas	10	583	407	-	223
Guayaquil	3	-	-	5404	3518
Guayas los Ríos	15	1367	118	-	179
Los Ríos	42	589	393	-	189
Manabí	31	641	329	85	216
Milagro	16	200	-	131	-
Santo Domingo	13	246	33	4	2
Santa Elena	26	686	-	164	-
Sucumbíos	17	466	179	604	33
Total	249	6.131	2.490	6.461	5.045

Fuente: Gerencia Distribución

El programa para expansión de la cobertura FERUM se encuentra en etapa inicial de ejecución en las Unidades de Negocio Milagro, Santa Elena y Santo Domingo; por otro lado, en Unidades de Negocio Bolívar, El Oro, Esmeraldas, Guayas Los Ríos, Los Ríos, Manabí durante la construcción se presenta menor cantidad de viviendas sin servicio respecto de la meta y con un incremento en la mejora del servicio a viviendas existente.

Incrementar la eficiencia operacional.

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

Con el objetivo de conocer la percepción y el grado de satisfacción de nuestros clientes en cuanto a la calidad del servicio que brinda la Corporación, se llevaron a cabo las encuestas a través del Convenio firmado con la CIER en junio de 2017, cuyos resultados fueron presentados el 10 de octubre de 2017, ante las autoridades de la Corporación, obteniendo un nivel de Satisfacción al Cliente del año 2017 de 76,64%, cumpliendo con el 102,18% de la meta propuesta (75%).

Para mejorar la calidad del servicio y mejorar la satisfacción de nuestros clientes, la Corporación ha realizado las siguientes acciones a lo largo del año 2017:

1. Implementación del Balcón de Servicio para las Unidades de Negocio Esmeraldas, Guayas Los Ríos y Santa Elena.
2. Implementación de los sistemas AMI en la Unidad de Negocio Guayas Los Ríos.
3. Implementación de medidores de Servicio Prepago para las Unidades de Negocio Milagro, Santo Domingo y El Oro.
4. Campaña de concientización en Unidades Educativas sobre el pago a tiempo de facturas de y hurto de energía eléctrica.
5. Se inauguraron nuevas agencias de atención al cliente: Agencia CAC en la Unidad de Negocio Esmeraldas y Agencia Paraíso la 14 de la Unidad de Negocio Guayaquil, con el fin de brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Cabe indicar que la atención de reclamos presentados, se logró un 99,71% de cumplimiento de los reclamos atendidos

Tabla No. 16: Reclamos presentados 2017

Tipo	Reclamos	
COMERCIALES	RECEPTADOS	1.270.782
	ATENDIDOS	1.269.273
	%	99,88%
TÉCNICOS	RECEPTADOS	1.526.947
	ATENDIDOS	1.520.678
	%	99,59%
DAÑOS A EQUIPOS	RECEPTADOS	3.302
	ATENDIDOS	2.870
	%	86,92%
TOTAL DE TRÁMITES	RECEPTADOS	2.801.031
	ATENDIDOS	2.792.821
	%	99,71%

Fuente: Gerencia Comercial

Objetivo Estratégico: Incrementar la recaudación

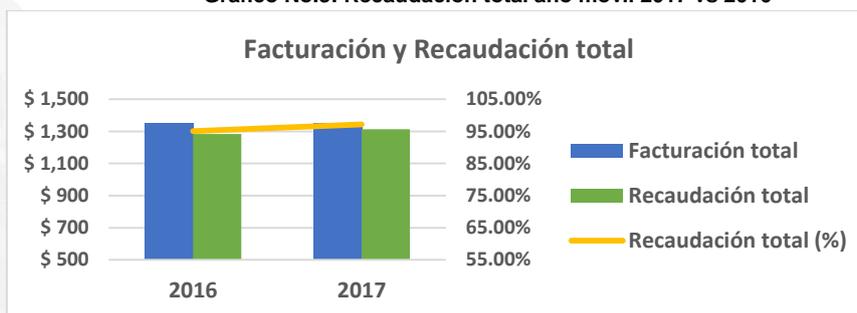
La recaudación total durante el 2017 alcanzó un monto total de US\$1.314 millones de dólares, habiendo incrementado en un 2,4% con respecto al año anterior.

La facturación total anual alcanzó la suma de US\$1.352 millones de dólares, con lo cual se logró un 97,19% como índice de recaudación, cumpliendo en un 99,55% respecto a la meta planteada (97,63% incluida la cartera vencida).

A la fecha existen 13.477 puntos de recaudación a nivel nacional (propios y externos) que se han hecho posibles mediante convenios celebrados con entidades financieras y a través de los siguientes puntos: "Banco del Barrio", "Mi vecino", "Tu banco, banco aquí", "Pago ágil" y "Western Union", que

a su vez tienen alianzas con cadenas de farmacias y cooperativas, que se encuentran distribuidos y cercanos a los clientes.

Gráfico No.3: Recaudación total año móvil 2017 vs 2016



Fuente: Gerencia Comercial

Objetivo Estratégico: Incrementar la eficiencia institucional

Gestión por procesos

De acuerdo al Plan Estratégico una de las actividades claves a ser desarrolladas para cumplir con este objetivo es la implementación de un sistema de gestión por procesos.

Durante el año 2017 se ha trabajado en la elaboración y actualización de documentos vinculados a los procesos establecidos en el Estatuto Orgánico de CNEL EP. Esta documentación se encuentra clasificada en reglamentos, manuales, procedimientos, instructivos y guías, siendo la base para alcanzar la homologación y estandarización de los procesos en la Corporación.

En el 2017 se elaboraron y actualizaron en total 64 documentos.

Incrementar el desarrollo del Talento Humano.

Objetivo Estratégico: Incrementar el desarrollo del Talento Humano.

Con la finalidad de cumplir con el objetivo estratégico se ejecutaron 287 tipos de cursos de capacitación entre charlas, demostraciones prácticas y talleres que respondieron a las prioridades definidas por la Empresa, de los cuales 155 fueron específicos para cada proceso mientras que 132 fueron capacitaciones compartidas entre las distintas áreas a nivel corporativo. Beneficiando a 3553 trabajadores en las distintas áreas, privilegiando la capacitación técnica, procedimientos del área comercial, seguridad industrial y administrativo - financiero.

Tabla N° 17 Eventos de capacitación realizados durante el 2017

TIPO	CAPACITACIONES	NRO. PERSONAS CAPACITADAS
DISTRIBUCIÓN	32	1,236
TECNOLOGÍA	12	54
PLANIFICACIÓN Y CONTROL	7	142
COMERCIAL	36	1,252
SOPORTE CORPORATIVO	68	699
CORPORATIVAS	132	170
TOTAL	287	3,553

Fuente: Gerencia de Desarrollo Corporativo

Se han firmado convenios con las siguientes universidades para generar oportunidades laborales, en el 2017, se contrataron 23 pasantes de carreras técnicas con el propósito de fortalecer al giro del negocio y a la implantación de una nueva estructura.

- Universidad Politécnica Salesiana
- Universidad Santa María
- Universidad Tecnológica Empresarial De Guayaquil (UTEG)
- Universidad ESPOL -Tech E.P.

- Universidad Laica Vicente Rocafuerte
- Universidad Estatal de Milagro
- Escuela Politécnica Nacional.
- Convenio De Cooperación Técnica Entre CNEL EP y ECUACIER.

Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

Objetivo Estratégico X: Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

Ejecución presupuestaria de Inversión

El presupuesto de inversión codificado para el 2017 fue US\$ 400,44 MM, de los cuales se comprometió US\$ 241,50 MM, lo que representa un 60,31%, el valor devengado alcanzó el 30,06% del codificado (US\$ 120,36 MM).

Considerando el presupuesto recibido en caja (US\$ 110,39 MM), este se devengó al 109%, el exceso fue cubierto con los saldos disponibles en caja y temporalmente con recursos propios.

Tabla Nro. 18. Ejecución de Presupuesto de Inversión

Programa	Codificado	Compromiso	%	Devengado	%	Valores Recibidos (Tesorería)	%
Cocción Eficiente	6.159.164,64	5.814.968,08	94%	5.747.308,15	93%	86.661,62	6632%
Convenios	12.663.704,94	3.656.066,67	29%	1.714.322,38	14%	2.089.994,05	82%
Emergencia	4.045.501,73	3.897.280,54	96%	3.824.955,36	95%	-	-
Expansión Distribución	44.658.971,74	10.318.483,75	23%	4.011.080,99	9%	-	-
Expansión SAPG	23.016.773,40	12.180.045,15	53%	10.957.974,19	48%	-	-
FERUM	32.841.854,40	25.185.216,27	77%	15.990.402,30	49%	13.656.003,45	117%
PLANREP	71.914,91	71.914,91	100%	70.499,38	98%	-	-
PMD	19.934.687,78	15.116.285,36	76%	11.801.412,06	59%	-	-
PMD - RSND	128.258.085,61	93.703.803,17	73%	55.225.436,86	43%	94.555.887,28	58%
PRIZA	128.793.694,22	71.552.634,20	56%	11.015.515,48	9%	-	-
Total PAI 2017	400.444.353,37	241.496.698,10	60%	120.358.907,15	30%	110.388.546,40	109%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera

Nota: No considera información de Certificaciones Presupuestarias por el importe de US\$ 44,07 MM, cuyos procesos se encuentran en fase precontractual.

Reducir los impactos socioambientales del sistema eléctrico.

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

Durante el periodo 2017, CNEL EP comprometió US\$ 9'546.034,35 distribuidos en proyectos que han dado como resultado la disminución del 25% con respecto al año anterior en accidentes de trabajo; por otro lado en la parte ambiental se ha cumplido con el 89% del Plan de Manejo Ambiental, además se cumplieron proyectos de Responsabilidad Social como convenios con las Juntas Parroquiales en el Nuevo modelo de Gestión Comercial en Sector Rurales, lo que significa que CNEL EP, se encuentra comprometido con el desarrollo integrado de la seguridad Industrial, salud ocupacional, ambiente y social.

- Se acreditaron a 800 trabajadores operativos de CNEL EP, con licencias en prevención de riesgos para el sector eléctrico.
- Entrega de Equipos de protección personal (EPP), Herramientas, calzado dieléctrico y ropa de trabajo operativo.
- Aprobación del proyecto de Servicio de Exámenes Médicos Ocupacionales para el personal de CNEL EP.

- Recolección y Almacenamiento de Focos Ahorradores y Lámparas de Descarga de Mercurio (Hg) y Sodio (Na).
- Capacitación técnica y legal en la gestión de Bifenilos Policlorados PCB's, difusión de resultados y guía de seguridad y salud ocupacional.
- Obras para el mejoramiento de subestaciones en cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental.
- Regularización ambiental en el Sistema de Información Ambiental (SUIA) de los proyectos financiados por el BID III, BID V, FERUM y RSND.
- Contratación del servicio de monitoreo ambientales para campos electromagnéticos, campo eléctrico, aguas, ruido y suelo.
- Servicio de Monitoreo de Bifenilos Policlorados PCB's, en Aceite Dieléctrico de Transformadores en Línea Instalados de CNEL EP.

Socialización de programas de proyectos productivos y concienciación en el uso eficiente de energía eléctrica de CNEL EP.

La socialización ha sido fundamental dentro de la ejecución de proyectos, puesto que a través de nuestro equipo de trabajo hemos podido empoderar a los beneficiarios de los diferentes programas (PLAN RENOVA, COCINAS DE INDUCCIÓN, ILUMINA TU BARRIO entre otros) para que como socios estratégicos de CNEL EP, eviten el hurto de energía, utilicen eficientemente la energía y prevenir accidentes eléctricos.

Tabla No. 19: Socializaciones 2017

MEDIO	PARTICIPANTES
FERIAS CIUDADANAS	52.691
TALLERES AHORRO DE ENERGIA	69.036
ILUMINA TU BARRIO	91.311
TOTAL	213.038

Fuente: Gerencia de Desarrollo Corporativo

Plan de Reconstrucción Integral de las Zonas Afectadas - PRIZA

El número de proyectos por cada área es el siguiente:

Tabla No. 20: Proyectos por gerencia y coordinación técnica

PROYECTO PRIZA		
GERENCIA	COORDINACIÓN	Nº PROYECTOS
Sistemas Eléctricos	Coordinador S/E	28
	Coordinador Alimentador	30
Infraestructura Civil	Coordinador Técnico	12
Sistemas Especiales	Coordinador Técnico	12
TOTAL		82

Fuente: Gerencia PRIZA

A continuación se indican los avances de pagos efectuados y presupuesto devengado, discriminado por cada fuente de financiamiento de los proyectos.

Tabla No. 21: Pagos efectuados y presupuesto devengado

ETAPA FUNCIONAL	FINANCIAMIENTO	Presupuesto	Comprometido	Pagado a la fecha (Anticipos y Planillas)	Devengado	Avance de pagos %	Avance Financiero %
SISTEMAS ELÉCTRICOS	BID	59.740.000	17.244.672	7.747.938	1.513.816	14,55%	3,82%
	BID Administración Programa	260.000	-	-			
	RF	12.297.188	6.186.739	2.140.403	1.122.028		
	RF Estudios	939.866	764.484	516.031			
	RECURSOS PROPIOS- CNEL EP	3.504.884	1.738.489	760.669	288.585		
	TOTAL	76.741.938	25.934.384	11.165.040	2.924.429		
SISTEMAS DE INFRESTRUCTURA CIVIL	RF	5.050.200	4.963.259	2.295.016	802.981	40,93%	5,14%
	RF Estudios	366.954	366.954	245.442			
	RECURSOS PROPIOS- CNEL EP	15.635.782	15.635.782	6.076.151	278.638		
	TOTAL	21.052.936	20.965.995	8.616.609	1.081.618		
SISTEMAS ESPECIALES (SOTERRAMIENTO)	RF	26.009.000	26.009.000	11.215.129	1.108.222	43,12%	2,51%
	RF Estudios	814.074	488.483	299.945			
	RECURSOS PROPIOS-CNEL EP	17.353.362	17.353.362	7.534.871			
	TOTAL	44.176.436	43.850.845	19.049.945	1.108.222		
TOTAL PRIZA	BID	60.000.000	17.244.672	7.747.938	1.513.816	27,35%	3,60%
	RF	43.356.388	37.158.998	15.650.548	3.033.230		
	RF Estudios	2.120.894	1.619.921	1.061.418			
	PRESUPUESTO BASE (BID+RF)	105.477.282	56.023.591	24.459.903	4.547.046		
	RECURSOS PROPIOS- CNEL EP (*)	36.494.028	34.727.633	14.371.691	567.223		
	PRESUPUESTO TOTAL ACTUAL	141.971.310	90.751.224	38.831.594	5.114.269		

Fuente: Gerencia PRIZA

PRIZA estableció 12 proyectos de Soterramiento para las ciudades de Manta, Portoviejo, Chone, Calceta, Tosagua, Bahía de Caráquez, Canoa, Jama, Pedernales, Muisne, Mompiche y Chamanga. Se contrataron los estudios para los 12 proyectos, los cuales se encuentran en etapa de liquidación, cabe destacar que, hasta la fecha ninguno de estos estudios cuenta con planos aprobados por los Municipios.

Debido a acuerdo no formalizado entre el MEER Y Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL), el alcance de Soterramiento de infraestructura eléctrica, se extendió a las obras civiles de telecomunicaciones, bajo el criterio de intervención integral. Lo cual cambió el presupuesto inicial de los proyectos, por lo que se priorizó 6 de los 12 antes mencionados. Estos son: Manta, Portoviejo, Muisne, Calceta, Jama, Pedernales.

Con disponibilidad de recursos propios se incluyó en el conjunto de proyectos contratados el soterramiento de Bahía de Caráquez, sujeto a reembolso, una vez se cuente con los recursos asociados a la incorporación de obras de telecomunicaciones.

A pedido de la Gerencia General de CNEL EP, se incluyó dentro del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2018, el examen a las contrataciones realizadas dentro del Programa para la Reconstrucción de las Zonas Afectadas por el Terremoto (PRIZA), el cual fue solicitado mediante oficio Nro. CNEL-CNEL-2017-0775-O de 06 de octubre de 2017.