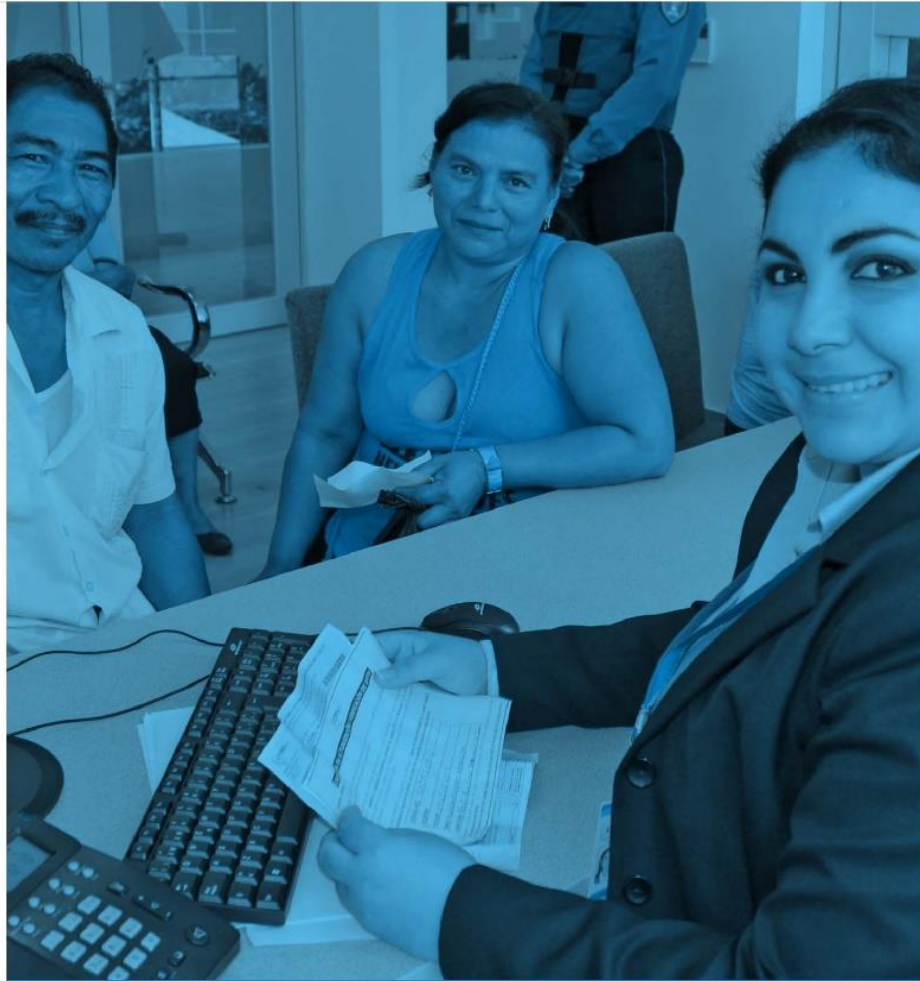




Rendición de **Cuentas** 2020

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESEÑA HISTÓRICA	3
3. INFORMACIÓN GENERAL	4
Área de prestación del servicio	4
Cobertura	5
Clientes	5
Demanda	6
Infraestructura eléctrica	7
4. PRINCIPALES LOGROS ARTICULADOS A LAS POLÍTICAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	8
Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.	8
Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación.	15
5. ENERGÍA EVITADA POR LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA	20
6. ACCIONES EJECUTADAS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19	20
7. DESAFÍOS AL 2021	24
8. ANEXOS	27



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 2020.

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: Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura de servicios, en un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos, valor social, y cuidado del medio ambiente.

Visión: Hasta el año 2021 ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial.

Valores: Integridad, Transparencia, Efectividad, 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 ELÉCTRICA 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 asignada a ambas instituciones, con el objetivo de crear una institución 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 115.878 km², equivalente al 45% de los 257.215 km² del área total nacional.

Gráfico No.1: Área de prestación de servicio – cobertura



Fuente: Gerencia de Planificación

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%)

UNIDAD DE NEGOCIO	Provincias servidas
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 Sucumbíos	Orellana (95,4%), Sucumbíos (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 96,60%.

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

UNIDAD DE NEGOCIO	%
UN Bolívar	93,49%
UN El Oro	98,82%
UN Esmeraldas	93,20%
UN Guayaquil	98,89%
UN Guayas Los Ríos	93,97%
UN Los Ríos	95,70%
UN Manabí	96,86%
UN Milagro	96,03%
UN Santa Elena	93,00%
UN Santo Domingo	98,41%
UN Sucumbíos	94,83%
CNEL EP	96,60%

Fuente: Gerencia de Planificación

Clientes

CNEL EP al cierre del 2020 tiene 2'629.825 clientes, lo que representa aproximadamente el 49% del total de clientes de las empresas distribuidoras a nivel nacional.

Los clientes residenciales representan aproximadamente el 90,18% del total, los clientes comerciales e industriales el 8,48%.

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

GRUPO DE CONSUMO	CLIENTES	%
Residencial	2.371.699	90,18%
Comercial	215.688	8,20%
Otros	35.015	1,33%
Industrial	7.423	0,28%
CNEL EP	2.629.825	100%

Fuente: Gerencia Comercial

El 29,36% de los clientes residenciales (696.436) promedio reciben el subsidio por Tarifa Dignidad, esto es, sólo cancelan el 50% del valor del kilovatio hora para consumos de 1 a 110 kWh (Sierra) y de 1 a 130 kWh (demás regiones), siendo las Unidades de Negocio Bolívar y Santo Domingo con mayor impacto en la

aplicación de este subsidio, puesto que el 46,61% (29.280) y 47,86% (107.192) de sus clientes, respectivamente se facturan con tarifa dignidad.

El valor total subsidiado por Tarifa Dignidad durante este año fue US\$17,80 MM, y representa un beneficio promedio mensual de US\$2,21 por cliente.

Existen 167.241 clientes que se encuentran registrados con el subsidio de tercera edad, es decir que hasta los primeros 138kWh pagan el 50% del valor del kilovatio hora, durante este periodo el valor subsidiado por el Estado alcanza los US\$9,67 MM, y representa un beneficio promedio mensual de US\$4,96 por cliente.

Con base en las políticas de inclusión social, la Corporación tiene un total de 62.337 clientes con tarifa de discapacidad, el valor subsidiado fue US\$11,02 MM, y representa un beneficio promedio mensual de US\$15,00 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 con tarifa PEC	Clientes tarifa dignidad
Bolívar	6.860	1162	3.543	29.280
El Oro	11.114	4.289	29.576	87.765
Esmeraldas	8.616	2.221	18.740	35.189
Guayaquil	59.201	20.223	112.352	96.514
Guayas Los Ríos	33.761	10.891	58.714	71.837
Los Ríos	3.853	3.476	20.251	53.812
Manabí	17.455	10.611	42.789	101.491
Milagro	6.630	2.668	24.799	53.308
Sta. Elena	7.792	2.244	21.908	34.795
Sto. Domingo	7.723	2.461	33.380	107.192
Sucumbíos	4.236	2.091	10.243	25.253
TOTAL	167.241	62.337	376.295	696.436

Fuente: Gerencia Comercial

Demanda

CNEL EP alcanzó una demanda de energía móvil anual de 16.310,13 GWh, lo que representa el 66% de la demanda nacional.

Las Unidades de Negocio con mayor demanda de energía (correspondiente al 63% de la demanda de la Corporación) son: UN Guayaquil con 5.576,04 GWh (34%), UN Guayas Los Ríos con 2.746,40 GWh (17%) y UN Manabí con 2.013,95 GWh (12%).

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

Unidad de Negocio	Demanda de Energía (GWh)	%
CNEL-Bolívar	97,22	1%
CNEL-El Oro	1334,80	8%
CNEL-Esmeraldas	617,95	4%
CNEL-Guayaquil	5576,04	34%
CNEL-Guayas Los Ríos	2746,40	17%
CNEL-Los Ríos	506,98	3%
CNEL-Manabí	2013,95	12%
CNEL-Milagro	996,30	6%
CNEL-Sta. Elena	831,75	5%
CNEL-Sto. Domingo	804,70	5%
CNEL-Sucumbíos	784,04	5%
CNEL EP	16.310,13	100%

Fuente: Gerencia de Planificación

Infraestructura eléctrica

La 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 (COMPARATIVO 2019-2020)

ETAPA FUNCIONAL	INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA	2019	dic-20
SUBTRANSMISIÓN	Subestaciones 69/13,8 kV	219	222
	Líneas en 69 kV.	3.537 km	3.589 km
DISTRIBUCIÓN	Alimentadores primarios	852	860
	Redes de distribución de media tensión	56.893	58.075
	Transformadores de distribución	193.926	197.640
	Redes de baja tensión	40.532 km	42.393
	Luminarias de alumbrado público	776.630	820.135
COMERCIALIZACIÓN	Medidores convencionales	2'438.734	2'480.941
	Medidores inteligentes	144.218	146.573
	Acometidas	2'204.220	2'298.689

Fuente: Gerencia Distribución y Gerencia Comercial



4. PRINCIPALES LOGROS ARTICULADOS A LAS POLÍTICAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.

Objetivo Estratégico: Incrementar los niveles de eficiencia de los servicios tecnológicos en CNEL EP.

Implementación ERP

Al cierre del año 2020, se ha logrado el avance del 29% del sistema Administrativos Financieros (SAF/ERP); siendo este porcentaje el correspondiente a los módulos empleados con el sistema comercial. Cabe mencionar que se delegó el despliegue del sistema ERP a la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. y para la misma CNEL EP ha revisado los documentos de Diseño para realizar observaciones ya que existe una secuencia de implementación por etapas de acuerdo a una directriz de la Subsecretaría de Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica, en la que en CNEL EP se implementará luego de la implantación en Centro Sur y EEQ, por lo que se está a la espera de su cumplimiento.

De las gestiones realizadas para la implementación, se efectuaron las creaciones de usuarios internos y externos en los módulos del Sistema Administrativo-Financiero (SAF/ERP) entre los cuales se tiene Inventarios, Compras, Talento Humano y Contabilidad, Acreedores. Además, se procedió a realizar la revisión de los documentos de diseño de procesos (PDDs) con consultores delegados por la empresa Eléctrica Centro Sur mediante reuniones de trabajo virtual.

Implementación CIS-CRM

Al cierre del año 2020, se logró un avance del 42,41% de la implementación del CIS-CRM, para lo cual se han realizado las siguientes acciones:

- Depuración y validación de los datos comerciales de los clientes de las Unidades de Negocio de CNEL EP, adoptando estrategias entre SIGDE, Gerencia Comercial y funcionarios de las unidades de negocio a fin de avanzar en la corrección de los errores.
- Se ha estructurado una metodología de trabajo que inicia con un taller cuyo objetivo es indicar la forma correcta de llenar los catálogos, que son insumos para traducir la información de los sistemas comerciales actualmente utilizados en CNEL EP hacia el CIS-CRM de SAP. Una vez que los funcionarios han sido capacitados, se inician los ejercicios de

migración que sirven para medir la calidad de la información y eventualmente se organizan talleres para orientar a los funcionarios responsables de la depuración.

- Según lo planificado, se ejecutaron al menos dos ejercicios de migración en las Unidades de Negocio de CNEL EP donde funciona el sistema de comercialización SICO luego de superar inconvenientes y contar con el soporte de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Una vez que se delegue a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad - CNEL EP la planificación de los ejercicios de migración hasta base de datos intermedia para todo el Sector Eléctrico, se realizarán nuevos ejercicios con todas las empresas eléctricas del país.

Las acciones de mejora salen del alcance CNEL EP en cuanto a la implantación misma del sistema comercial CIS/CRM; ya que la Subsecretaría de Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica mediante oficio MERNNR-SDCEE-2020-047-OF de 16 de enero de 2020, delegó a la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur el despliegue del mencionado sistema comercial.

Implementación SCADA

Al cierre del año 2020, el sistema SCADA/ADMS se encuentra implementado y operativo a nivel de las 11 unidades de negocio describiendo los datos más importantes en el siguiente cuadro:

Tabla No. 7: Subestaciones integradas a SCADA

Ítem	Unidad de Negocio	S/E CNEL EP	S/E integradas	S/E por integrar
1	BOL	7	7	0
2	SUC	9	9	0
3	LRS	11	11	0
4	STD	16	16	0
5	MIL	14	13	1
6	EOR	18	18	0
7	ESM	18	17	1
8	STE	18	17	1
9	MAN	30	25	5
10	GLR	39	36	3
11	GYE	42	42	0
Total		222	211	11

Fuente: Gerencia Distribución y Gerencia de Planificación

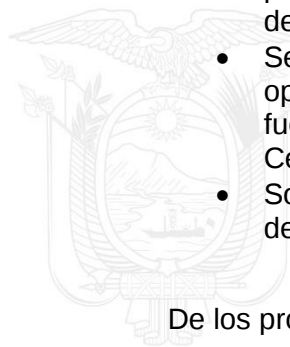
Bajo esta premisa, se especifican los siguientes puntos:

De la integración:

- De las 222 subestaciones, se tiene integrado el 95% (211), siendo el faltante atribuido a los contratos de repotenciación de subestaciones en las unidades de negocio.
- Se realizó el remplazo de unidades terminales remotas (RTU) que se encontraban descontinuadas, esto por medio del contrato GJ-058-2019.
- Se realizó soporte a las Unidades de Negocio para las unidades terminales remotas (RTU).

De la explotación del ADMS

- Se realizó una evaluación métrica del nivel de explotación del ADMS, que dio como resultado el 40%. Esto representa un incremento en relación a los años anteriores, en los que se empleaba el sistema en el modo degradado (Oasys).
- Se tomaron acciones correctivas en relación a la calidad de datos en SCADA, con lo cual se incrementó la calidad de información hasta un 90%.
- Se logró estabilizar el proceso de actualización de datos geográficos entre GIS y ADMS.
- Se realizó un piloto para emplear el módulo MWM e incluirlo en los procesos de servicio al cliente, mismos que son ejecutados por el centro de contacto en coordinación con los centros de operaciones de CNEL EP.
- Se dictaron capacitaciones dirigidas al personal de los centros de operaciones acerca de los módulos del ADMS. Dichas capacitaciones fueron realizadas con personal de la Coordinación SIGDE de Oficina Central.
- Soporte activo en todos los módulos que pertenecen al Sistema Avanzado de la Distribución (ADMS).



De los proyectos nuevos

- Se contrató la implementación de la automatización de la distribución en las Unidades de Negocio Manabí y Los Ríos
- Se realizaron la contratación SG-046-2020 del soporte y mantenimiento del software del sistema ADMS

Tareas de soporte en todos los módulos que pertenecen al Sistema Avanzado de la Distribución (ADMS).

- Análisis de incidencias y soporte a las diferentes unidades de negocio.
- Capacitaciones bajo demanda de todas unidades de negocio.
- Proyecto de uso del MWM/OMS y Centro de contacto.
- Desarrollo de 2 perfiles de proyectos de acuerdo al plan, 2 memorias de pre factibilidad y 2 cartillas de estudios de costos de acuerdo al plan de trabajo 2020, considerando el recorte presupuestario dispuesto por el Ministerio de finanzas el 21 de abril de 2020, priorizando los proyectos de repotenciación de RTU's en las Unidades de Negocio Guayaquil y Bolívar además del proyecto de ciberseguridad.
- Soporte Unidades de Negocio de unidades terminales remotas (RTUs).

Objetivo Estratégico: Incrementar la respuesta eficiente y satisfactoria de los clientes

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 2020:

1. Implementación del Balcón de Servicio Web, herramienta con la cual el requirente del servicio o cliente podrá solicitar nuestro portafolio de servicios desde una PC con internet. Esta herramienta se implementó en la Unidad de Negocio El Oro, que se sumó a las Unidades de Negocio, Guayas Los Ríos, Santa Elena, Esmeraldas y Sucumbíos, este año se suman Santo Domingo, Manabí, Los Ríos y Milagro.
2. Gestión para la continuidad del servicio de envío de mensajes de texto SMS para informar a los consumidores sus valores a pagar, mantenimientos programados y requerimientos Institucionales.
3. Actualización del diseño y mejora de funcionalidades de la Aplicación Móvil de CNEL EP.
4. Implementación de sistema de monitoreo y control de gestión de campo en las actividades de inspección e instalación de medidores en diez Unidades de Negocio.
5. Adquisición Corporativa de materiales para los consumidores masivos con ahorros importantes para la Corporación.
6. Elaboración y actualización de manuales, procedimientos, instructivos y guías para homologar las actividades y requisitos del área de Servicio al Cliente y Medidores, además de otras áreas que intervienen en el proceso de atención.
7. Implementación de una nueva solución para el Centro de Contacto Corporativo para el sistema comercial SAP CIS CRM implantado en la Unidad de Negocio Guayaquil.

Respecto a la atención de reclamos tanto comerciales, técnicos y por daño de equipos presentados por los consumidores a través de los diferentes canales de atención, a diciembre de 2020 el indicador de atención de reclamos alcanzó el 83,99%. Este resultado obedece al impacto de los reclamos masivos presentados en función de situaciones mediáticas que se presentaron en el año 2020.

Tabla No. 8: Reclamos presentados al 2020

Porcentaje de Resolución de Reclamos			
Unidad de Negocio	Finalizados	Generados	Resultado 2020
Bolívar	264	267	99,14%
El oro	16.882	17.850	84,90%
Esmeraldas	4.839	6.150	98,91%
Guayas Los Ríos	9.386	10.749	92,86%
Guayaquil	12.221	18.237	98,23%
Los Ríos	3.061	3.907	98,61%
Manabí	4.356	4.377	97,40%
Milagro	4.708	7.744	88,51%

Porcentaje de Resolución de Reclamos			
Unidad de Negocio	Finalizados	Generados	Resultado 2020
Santa Elena	12.821	14.693	91,40%
Santo Domingo	4.782	4.955	97,65%
Sucumbíos	9.819	10.060	84,05%
CORP	83.139	98.989	83,99%

Fuente: Gerencia Comercial

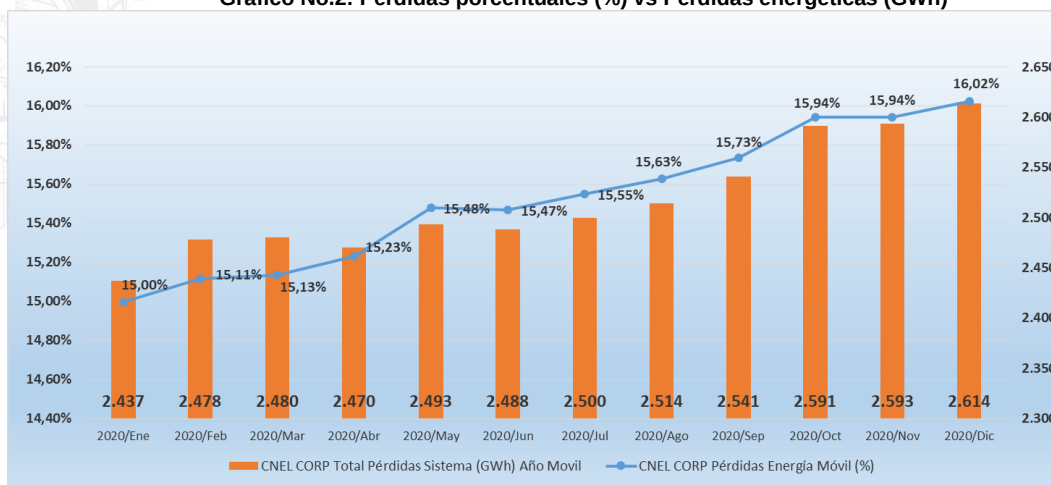
Objetivo Estratégico: Incrementar la eficiencia de la gestión de ingresos.

Las pérdidas totales de energía a diciembre 2020 fueron de 2.613,62 GWh, lo que representa un 16,02% de la energía disponible (7,67% pérdidas técnicas y 8,36% no técnicas).

En un año, las pérdidas aumentaron en 1,02 puntos porcentuales, lo cual representa una disminución en los ingresos anuales en aproximadamente US\$ 14,9 millones de dólares para la CNEL EP.

Este resultado se debe mayormente al incremento de pérdidas en las Unidades de Negocio Los Ríos (4,49 puntos), Esmeraldas (1,99 puntos), Guayaquil (1,40 puntos) y Manabí (1,17 puntos).

Gráfico No.2: Pérdidas porcentuales (%) vs Pérdidas energéticas (GWh)



Fuente: Gerencia Comercial

El efecto pandemia afectó sobre todo la facturación comercial en todas las Unidades de Negocio. La facturación residencial mantuvo una tendencia al alza, a pesar de que los contratos de revisiones masivas la mayor parte del año estuvieron paralizados por dicho efecto. La facturación industrial se pudo sostener e incluso aumentar levemente en Unidades de Negocio tales como Esmeraldas, Guayas-Los Ríos, Milagro, Santa Elena, Santo Domingo y Sucumbíos. No así en otras, donde se vio mermada también por el paso de clientes regulados a no regulados y por efecto pandemia, especialmente en la Unidad de Negocio Guayaquil.

Pese a las limitantes existentes que no permitieron 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.
- Regularización del sistema de medición a predios con conexión directa a la red.
- Apoyo en otras áreas comerciales como servicios al cliente y facturación y catastro.

Así mismo, se lograron fortalecer los laboratorios de medidores en las Unidades de Negocio El Oro, Esmeraldas, Los Ríos, Milagro, Guayas Los Ríos y Sucumbíos, los cuales fueron readecuados físicamente y repotenciados con nuevos equipos.

Tabla No. 9: Pérdidas de energía año móvil

Unidad de Negocio	Pérdidas de Energía Eléctrica año móvil (%)
	2020
BOL	5,66%
EOR	16,54%
ESM	27,43%
GYE	13,90%
GLR	15,44%
LRS	21,70%
MAN	24,88%
MLG	13,33%
STE	14,83%
STD	11,84%
SUC	7,17%
CNEL EP	16,02%

Fuente: Gerencia Comercial

Se espera que, con el fortalecimiento de los procesos comerciales, se pueda revertir la tendencia del alza de las pérdidas de energía en las Unidades de Negocio más significativas.

La recaudación total durante el 2020 alcanzó un monto total de US\$1.040 millones de dólares, habiendo una desviación de 17,29 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

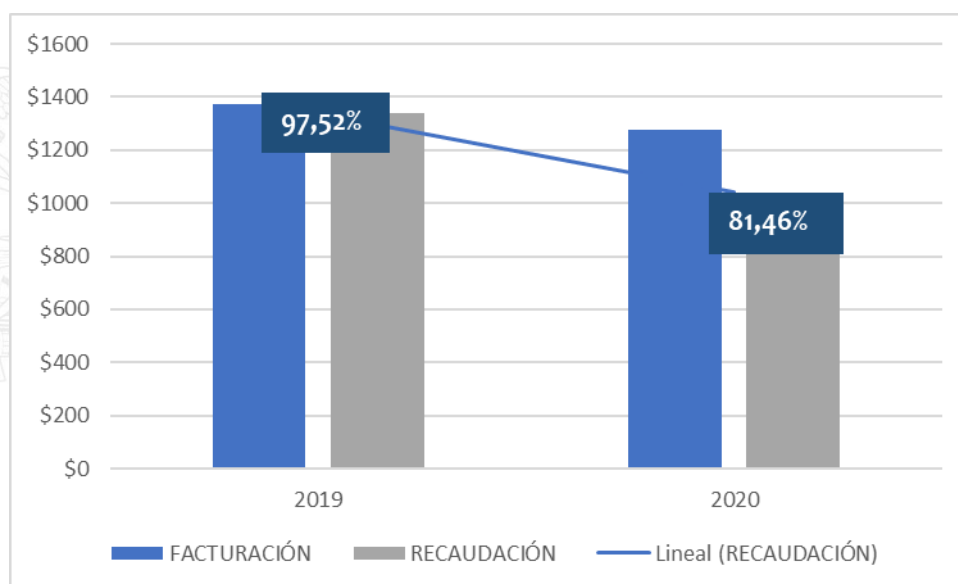


La facturación total anual alcanzó la suma de US\$1.276 millones de dólares, con lo cual se logró un 81,46% como índice de recaudación, cumpliendo en un 82,49% respecto a la meta planteada (98,34% incluida la cartera vencida).

A la fecha existen 14.500 puntos de recaudación autorizados, a nivel nacional, gracias a los convenios celebrados con entidades financieras y a través de los siguientes puntos: “Banco del Barrio”, “Mi vecino”, “Tu banco, banco aquí”, “Pago ágil”, “Red Facilito”, “Cooperativa El Sagrario”, “Cooperativa JEP”, “Tía”, y “Western Unión”, que a su vez tienen alianzas con cadenas de farmacias, bazares, tiendas y pequeñas cooperativas, que se encuentran distribuidos y cercanos a los clientes.

Además de pagos electrónicos a través de las Instituciones Financieras, se suma las facilidades de pago mediante las emisoras de tarjetas de crédito, con las cuales pueden diferir sus pagos.

Gráfico No.3: Recaudación total año móvil 2019 vs 2020



Fuente: Gerencia Comercial

Objetivo Estratégico: Incrementar la eficiencia Financiera de las Operación y los Proyectos

Ejecución presupuestaria de Inversión

El presupuesto de inversión codificado para el 2020 fue US\$ 229,09 MM, de los cuales se comprometió US\$ 158,31 MM, lo que representa un 69,10%, el valor devengado alcanzó el 42,62% del codificado (US\$ 97,63 MM).

Tabla Nro. 10: Ejecución de Presupuesto de Inversión

Programa	Codificado	Compromiso	Devengado	% Comprometido	% Devengado
CALIDAD ALUMBRADO PÚBLICO	4.412.802,75	3.667.647,87	2.935.685,45	83,11%	66,53%
CALIDAD DISTRIBUCIÓN	71.447.223,22	48.332.298,40	31.830.465,09	67,65%	44,55%
COCCIÓN EFICIENTE	131.043,63	131.043,63	131.043,63	100,00%	100,00%
CONVENIOS	14.338,25	3.049,20	3.049,20	21,27%	21,27%
ELECTRIFICACIÓN RURAL	2.706.953,25	1.840.408,07	145.213,23	67,99%	5,36%
EXPANSIÓN ALUMBRADO PÚBLICO	25.321.783,23	14.179.672,49	11.570.101,44	56,00%	45,69%
EXPANSIÓN DISTRIBUCIÓN	52.510.291,42	38.147.938,06	21.381.288,03	72,65%	40,72%
FERUM	1.853.950,17	1.630.201,15	1.089.408,24	87,93%	58,76%
GESTIÓN SOCIO AMBIENTAL	2.355.134,04	848.207,67	687.872,77	36,02%	29,21%
PLANREP	33.354,08	-	-	0,00%	0,00%
PMD	20.186.765,34	8.682.333,20	5.653.791,15	43,01%	28,01%
PRIZA	48.117.314,07	40.850.244,44	22.204.876,70	84,90%	46,15%
Total general	229.090.953,45	158.313.044,18	97.632.794,93	69,10%	42,62%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera

Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación.

Objetivo Estratégico: Incrementar los niveles de eficiencia de distribución Eléctrica y Alumbrado Público.

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 2020, se comprometieron presupuestariamente US\$19,93 MM, contribución que permitió sacar adelante cerca de 149 proyectos y la atención de más de 46.047 solicitudes de reparación en las diferentes Unidades de Negocio mediante la instalación de 21.492 luminarias, adquisición de materiales y servicios.

Tabla No. 11: Expansión, mejora y mantenimiento de alumbrado público

Unidad de Negocio	INVERSIÓN			OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO			Total Invertido
	Proyectos SAPG 2020	Luminarias Nuevas Instaladas	Presupuesto Inversion SAPG 2020 Comprometido	Reclamos Atendidos SAR O&M 2020	Luminarias sustituidas (Na x Na y Hg x Na)	Presupuesto O&M SAPG 2020 Comprometido	
BOLÍVAR	8	431	\$ 229.416,97	3.184	66	\$ 51.001,42	\$ 280.418,39
EL ORO	18	3.011	\$ 2.144.202,77	3.923	4.070	\$ 993.620,50	\$ 3.137.823,27
ESMERALDAS	6	1.857	\$ 134.654,51	1.789	849	\$ 581.986,92	\$ 716.641,43
GUAYAQUIL	17	306	\$ 937.347,65	10.204	836	\$ 231.124,32	\$ 1.168.471,97
GUAYAS LOS RÍOS	12	2.229	\$ 1.437.242,67	4.942	396	\$ 616.583,16	\$ 2.053.825,83
LOS RÍOS	25	605	\$ 445.412,98	489	902	\$ 92.505,28	\$ 537.918,26
MANABÍ	6	2.241	\$ 668.505,70	3.689	235	\$ 1.194.247,53	\$ 1.862.753,23
MILAGRO	19	1.425	\$ 680.362,36	2.475	195	\$ 555.085,93	\$ 1.235.448,29
SANTA ELENA	6	533	\$ 533.190,77	8.738	480	\$ 459.439,34	\$ 992.630,11
SANTO DOMINGO	19	8.624	\$ 5.981.682,31	4.358	2.484	\$ 631.608,45	\$ 6.613.290,76
SUCUMBÍOS	11	230	\$ 236.858,60	2.256	527	\$ 224.436,24	\$ 461.294,84
OFICINA CENTRAL	2		\$ 210.190,67			\$ 660.864,06	\$ 871.054,73
TOTAL	149	21.492	13.639.068	46.047	11.040	6.292.503	19.931.571

Fuente: Gerencia Distribución

Programa Ilumina tu barrio – ITB

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP en la actualidad está realizando trabajos de mejoramiento y ampliación del Alumbrado Público correspondiente al Proyecto ILUMINA TU BARRIO 2020 en las diferentes Provincias de nuestro país dentro del área de concesión de la Corporación.

El proyecto ITB está permitiendo mejorar los índices lumínicos en calles, avenidas y vías en las 11 Unidades de Negocio, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía e incrementar su seguridad y movilidad.

La política de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP., es fortalecer este Proyecto, a la ciudadanía, mediante la difusión y ejecución de los trabajos, señalando los beneficios técnicos y económicos, razón por la cual, se requiere continuar con el proyecto corporativo para el año 2021 que aporte con la Socialización y reforzamiento de grupos de trabajo, aprovechando la tecnología, instalaciones, talento humano, para dar a conocer a la ciudadanía en general los beneficios del mencionado programa.

Nuestro objetivo específico es incrementar los grupos de trabajo en las 11 Unidades de Negocio para mejorar el número de ejecución de los proyectos. Informando a la ciudadanía los beneficios al realizar estos trabajos de ampliación de la cobertura y mejoramiento de los niveles de iluminación en barrios, calles, avenidas y vías principales se fomenta el buen vivir, se recuperan espacios sociales, cumpliendo estándares de Seguridad y Movilidad.

El proyecto ITB se encuentra en ejecución y comprende una inversión de US\$5,03 millones. Los beneficios de esta iniciativa que se desarrolla en varios sectores donde sirve CNEL EP, se detallan a continuación:

- Instalación y sustitución de más de 15 mil luminarias eficientes (sodio de alta presión y led).
- Más 526 mil beneficiados.
- 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 2020 se han iluminado alrededor de 70 mil km dentro del área de prestación de servicio de CNEL EP.

Tabla No. 12: Resultados Programa Ilumina tu barrio

UN	Cantones	Parroquias	Barrios	Beneficiarios		Total Beneficiarios	Luminarias instaladas	Ejecución presupuestaria
				Directos	Indirectos			
BOL	6	19	40	5106	14380	19486	601	\$ 184.157,89
EOR	18	56	182	9147	34880	44027	2267	\$ 742.932,77
ESM	6	30	48	14288	64053	78341	1355	\$ 286.143,88
GYE	1	2	38	8253	49231	57484	882	\$ 220.391,30
GLR	17	28	91	9552	27237	36789	1033	\$ 306.582,89
LRS	11	27	107	4290	17228	21518	1762	\$ 437.448,73
MAN	14	32	58	23181	112461	135642	1469	\$ 501.228,20
MLG	7	11	30	1974	7917	9891	308	\$ 136.134,14
STE	3	26	116	11587	36817	48404	2403	\$ 565.883,51
STD	17	43	399	15163	57860	73023	3283	\$ 1.598.247,67
SUC	4	7	10	404	1442	1846	117	\$ 51.304,81
TOTAL				102.945	423.506	526.451	15.480	\$5.030.455,79

Fuente: Gerencia Distribución

Expansión y Reforzamiento del Sistema de Distribución

Gracias a la inversión realizada en el año 2020, tanto con fuentes de financiamiento externo (BID, CAF, AFD) y propios de CNEL se logró continuar atendiendo los múltiples pedidos de electrificación de la población, adicionalmente se continua en el reforzamiento del sistema eléctrico en todas sus etapas funcionales. A continuación un detalle de la infraestructura eléctrica incorporada en el año 2020.

Tabla No. 13: Infraestructura eléctrica

ETAPA FUNCIONAL	INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA	
SUBTRANSMISIÓN	Subestaciones 69/13,8 kV	3
	Líneas en 69 kV.	52

ETAPA FUNCIONAL	INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA	
DISTRIBUCIÓN	Alimentadores primarios	8
	Redes de distribución de media tensión	1182
	Transformadores de distribución	3714
	Redes de baja tensión	1861
	Luminarias de alumbrado público	43505

Fuente: Gerencia Distribución

Programa FERUM

Se ejecutó el Programa de Electrificación Rural y Urbano Marginal con una inversión total de US\$1,38 MM, financiado con crédito externo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Dentro del programa se ejecutaron 29 proyectos, registrando un avance físico del 91,5%.

En los 29 proyectos (Tabla No 15), el total de viviendas beneficiadas fue de 1.208, que comprende 504 nuevos servicios y 704 mejoras de servicios existentes.

Tabla No. 14: Viviendas beneficiadas 2020 – FERUM

VIVIENDAS BENEFICIADAS 2020 (al 31-dic-2020)						
Unidad de Negocio	Proyectos	Vss	Vss	Vcsm	Vcsm	Beneficiados
		Meta	Ejecutado	Meta	Ejecutado	
Bolívar	3	39	39			195
El Oro	5	38	48	155	147	975
Esmeraldas	1	15	18	-		90
Guayas los Ríos	6	283	17	-	238	1275
Manabí	1	300	250	39	150	2000
Santa Elena	6	199	57	141	140	985
Sucumbíos	7	97	75	1	29	520
Total	29	971	504	336	704	6.040

Fuente: Gerencia Distribución

Avance y resultados de Eficiencia Energética

Mediante Acuerdo Ministerial No. 230 de 09 de septiembre de 2014, publicado en el Registro Oficial Nro. 359, de 22 de octubre de 2014, el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER), estableció el "Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de Agua con Electricidad en sustitución del gas licuado de petróleo en el sector residencial-PEC."

En Sesión de Directorio de 03 de marzo de 2015, de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, se conoció el Oficio No. MEER-DM-2015-0080-OF de 28 de febrero de 2015, mediante el cual el actual MERNNR, solicita a CNEL EP, realice la contratación de cocinas de inducción y aprobó la modificación a la Estructura Organizacional por Procesos de la EP, con lo cual la Gerencia General de CNEL EP, mediante Resolución No. GG-RE-101-2015, de 05 de marzo de 2015, resolvió crear la Unidad de Negocio denominada CNEL EP- UNIDAD DE EFICIENCIA ENERGÉTICA (UN-EFE), a cuyo cargo se encuentra el proceso de logística inherente a la administración de los siguientes bienes del programa PEC:

1. Cocinas de inducción en buen estado.
2. Cocinas de inducción en condiciones no óptimas.
3. Juegos de ollas para inducción.
4. Cocinas de GLP.
5. Cilindros de GLP.

En el año 2020 se realizaron gestiones para el cierre del programa PEC las mismas que se detallan a continuación:



- Gestiones para la disposición final de cocinas de GLP, al cierre del año 2020 se efectuó la chatarrización de un total de 79 cocinas que estaban en bodegas privadas.
- Gestiones para la disposición final de cilindros de GLP, se obtuvo respuesta favorable de EP Petroecuador para recibir los cilindros, con fecha de corte a diciembre 2020 se realizó una entrega parcial de 5318 cilindros, lo que representa un ahorro considerable de bodegaje.
- De las cocinas de inducción que se encuentran en estado no óptimo se procedió a la chatarrización de 4428 cocinas que estaban en bodegas privadas, lo que representa un ahorro considerable en bodegaje.
- Respecto a los kits de inducción en buen estado, CNEL emitió un protocolo para la entrega a proyectos sociales, también se realizó acercamiento con asociaciones para identificar potenciales beneficiarios, y se realizó entregas a proyectos de MIDUVI.

En coordinación con la Subsecretaría de Distribución de Comercialización de Energía Eléctrica, la Unidad de Eficiencia Energética de CNEL, ha trabajado en el desarrollo de varias actividades siendo las principales:

- Análisis de proyectos de eficiencia implementados por las unidades de negocio de CNEL EP.
- Implementación de proyectos fotovoltaicos para autoconsumo ejecutados en las zonas de concesión de las unidades de negocio de CNEL EP.
- Cierre del Plan Renova en su primera fase.
- Estudio de mercado Plan Renova fase II - Reemplazo de aires acondicionados.
- Apoyo en el proyecto Eficiencia Energética en la Industria.



Como parte de las actividades que la UN EFE ha desarrollado y se encuentra planificando se encuentran las capacitaciones técnicas con expertos sobre temas que influyen directamente en el fortalecimiento del planteamiento y ejecución de planes de eficiencia:

- Capacitación luminotecnia y eficiencia en alumbrado público (12 horas, febrero 2021).
- Capacitación electromobilidad y desafíos para las redes de distribución. (confirmación de contenidos, mayo 2021).

Enmarcados en la Regulación Nro. ARCONEL 003/18, la Unidad de Eficiencia Energética, desarrolló el estudio y diseño del proyecto fotovoltaico para el edificio Grace, dependencia en la que funciona CNEL Matriz, este estudio se presentará en el 2021.

5. ENERGÍA EVITADA POR LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Con la finalidad de aplicar medidas para lograr la eficiencia energética el área Técnica priorizó en el año 2020 la instalación de luminarias led por un total de 1879 entre cambios de luminarias tipo sodio a tipo led y efectuando nuevas instalaciones con esta misma tecnología en el área de concesión de CNEL EP, esto generó un ahorro de aproximadamente 823 MW/H.

El área Comercial de CNEL EP, realiza seguimiento y concientización al consumidor/usuario en ahorrar energía mediante la utilización racional de aparatos eléctricos de gran consumo de energía, utilización de focos led y ahorradores, instalación de puesta a tierra y en especial evitar las conexiones clandestinas.

6. ACCIONES EJECUTADAS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

Durante el año 2020, en el cual se presentó la emergencia sanitaria por COVID 19 a nivel Nacional, se emitió un plan de acción con las siguientes directrices con la finalidad de garantizar la continuidad y confiabilidad del servicio de energía eléctrica y de los centros de operación de CNEL EP:

1. Contar con el personal mínimo para ejecutar las actividades prioritarias de operación, mantenimiento y alumbrado público, entre ellas: atender reclamos, desconexiones de servicio, mantenimientos urgentes e instalación de nuevos servicios, siguiendo para el efecto los protocolos de seguridad ocupacional establecidos.
2. Disponer en caso de emergencia con grupos de apoyo para atender las actividades prioritarias.

3. Prohibir el ingreso de personas no autorizadas a Subestaciones, solo personal de operación que cuenten con identificación podrán tener acceso, y aquellas que tengan autorización expresa del Director de Distribución.
4. Garantizar la permanencia del personal mínimo en los centros de operaciones para garantizar la atención oportuna de los eventos y reclamos que se presenten durante el estado de excepción.
5. Garantizar la seguridad en Subestaciones a través de la permanencia de guardianía.
6. Tomar medidas ante posibles contagios de personal en centros de operación con seguridad industrial y salud ocupacional para desinfección del lugar, y disponer personal para su reemplazo.
7. Durante la emergencia de atendieron situaciones por incremento de demanda en zonas residenciales mediante el cambio o instalación de transformadores de distribución.
8. Se suspendieron mantenimientos programados que requerían desconexión del servicio eléctrico.
9. Por motivo de teleeducación, se priorizaron posteriormente los trabajos en horarios que no afecten la jornada educativa.
10. Se priorizó de manera continua la atención de reclamos a clientes sin energía eléctrica y por falta de alumbrado público por motivo del confinamiento, atendiendo un total de 344.767 reclamos por servicio eléctrico y 43.066 por alumbrado público, los mismos que fueron atendidos en su totalidad alcanzando el 100% de ejecución, reflejando la buena gestión por parte de los centros de operaciones de distribución y las cuadrillas de operación y mantenimiento para atención a reclamos.
Es necesario aclarar que un número alto de reclamos recibidos no necesariamente indica un número alto de interrupciones, toda vez que por una interrupción en un alimentador se podrían generar varios reclamos técnicos.
11. Considerando los mantenimientos programados se ha logrado disminuir las interrupciones por deterioro de la red, sin embargo, las interrupciones por situaciones ambientales incrementan el número de reclamos recibidos mediante llamadas de los clientes.
12. En el aspecto de mantenimiento, una vez que se permitieron retomar las actividades con las medidas de prevención adecuadas, se realizó un 80% de las actividades programadas en el Plan de Mantenimiento 2020, a pesar de haberse presentado retrasos en entrega de materiales y cumplimiento de contratos de servicios.

Así mismo, desde la gestión comercial se tomaron medidas que permitan atender a nuestros clientes, salvaguardando su bienestar. Algunas de estas medidas se detallan a continuación:

13. Se realizaron campañas de difusión, principalmente en redes sociales dando a conocer a nuestros usuarios diferentes temas como:
 - Cierre de agencias.
 - Canales de atención de consultas y reclamos.



- Atención de emergencias a través del canal 1800-263537 (fallas del servicio eléctrico en domicilio o sector) mientras duró el estado de excepción.
 - Concientización de buen uso de la Energía, el que más apaga menos paga
 - Difusión de disposiciones emitidas por ARCONEL mediante las Resoluciones Nro. 001-2020 y 004-2020.
 - Apertura de las principales agencias para atención en balcón de servicios, reforzando la atención con personal capacitado en atención de revisiones por errores en facturaciones y novedades de lectura.
 - Difusión de videos y flyers informativos sobre la aplicación de las Resoluciones en la facturación.
14. Se realizaron además monitoreos de los procesos de Mactrans (Recaudación en línea) y BPM SAR (Sistema de atención de reclamos), para asegurar que se encuentren operativos.
15. En cuanto a las medidas tomadas para controlar la cartera vencida, el plan de acción se fundamentó en los siguientes ejes:
- Replantear la modalidad de gestión de los procesos operativos de Cobranza entre ellos cambiar la notificación de deuda física por la electrónica.
 - Plantear a la Gerencia y Ministerios propuestas de condonación de deuda al sector público de la salud por la emergencia Sanitaria.
 - Implementar consideraciones especiales para retomar las actividades una vez superada la emergencia sanitaria.
 - Se planteó una reforma temporal al Reglamento de Depuración de Cartera, para simplificar las propuestas de convenios en los clientes que no han sido favorecidos por el Regulador Eléctrico Nacional y la llamada Ley Orgánica Humanitaria, la cual se aprobó a través de la Resolución GG-RE-71-2020 del 11 de septiembre de 2020.
 - Seguimiento del proceso de gestión de cartera a través del servicio ACIIS, que comprende el monitoreo geoespacial en línea del proceso de Gestión de Cartera Corriente implementado en 10 de las 11 Unidades de Negocio: El Oro, Milagro, Los Ríos, Guayaquil, Guayas - Los Ríos, Santa Elena, Santo Domingo, Esmeraldas, Manabí y Sucumbíos. Cabe indicar que sobre la Unidad de Negocio Bolívar se ha logrado tener accesibilidad para la creación de vistas que permitan la conexión al sistema comercial Syscom para la implementación de este proceso, estando esta tarea en desarrollo. Esta actividad está paralizada desde el 17 de marzo.
 - Depuración de depósitos del sector público que son transferidos a las cuentas de recaudación de CNEL EP, pero que, por falta de información en los mismos, no pueden ser identificados, esta actividad se ejecuta de manera periódica.
 - Réplica del proceso tecnificado/automatizado para la fiscalización de los servicios de gestión de cartera en las Unidades de Negocio Esmeraldas y Santa Elena; con esto, suman ocho las Unidades de Negocio con este proceso implementado.
 - Seguimiento al envío de mensajes SMS como parte del proceso de gestión de cobro a los clientes, informando su valor facturado y recordando su pago oportuno.



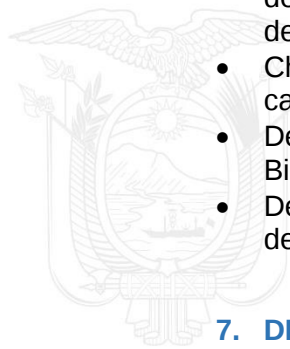
- Se ha insistido con el Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables (MERNNR), su intervención ante el Ministerio de Deporte para recuperar la cartera de los escenarios deportivos que, considerando los suministros más representativos, su deuda asciende a 1.8 millones de dólares.
- Insistencias de gestión de cobro a la Empresa Pública del Agua, y en reunión con el Ministerio de Energía el pasado 9 de abril de 2019 se adquirieron varios compromisos, entre los cuales la EPA EP propuso entregar un abono a la deuda de cinco (5) millones de dólares, lo cual aún no ha sido cumplido, a pesar de las insistencias realizadas. Esta situación se puso en conocimiento a las entidades reguladoras de CNEL EP como la EMCO EP y el MERNNR.
- En el último trimestre se concluyó con el proyecto de reducción de puntos propios de recaudación, de forma que permita optimizar los procesos de recaudación, servicio al cliente y mitigar la presencia de situaciones que vulneren la seguridad de los clientes por asaltos en las agencias y ahora en la pandemia. Prácticamente se ha completado el mismo y con la reapertura progresiva de nuestras agencias no hemos reabierto ningún punto de recaudación, con excepción de las cajas del Banco Pacifico al interior de las agencias en Guayaquil.
- Se coordinó y solicitó a los administradores de los sistemas comerciales: SAP, SICO, SIEEQ y SISCOP, gestionar el diferimiento de consumos por pandemia a través de los Planes de pago o diferimientos.
- Maximizar el beneficio de contar con canales de pago externos autorizados para que los clientes realicen el pago del servicio de energía eléctrica.
- En el mes de octubre se reactivaron las gestiones de cobro mediante medios electrónicos.
- Se reactivaron los débitos automáticos con las Entidades Externas.
- Incrementar la comunicación por medios electrónicos con los clientes de CNEL EP respecto a las diversas modalidades de pago (botón de pago desde la APP CNEL) y sus beneficios en cuanto al otorgamiento de facilidades de pago.
- Se gestionó la aplicación de las resoluciones Nro. ARCONEL 001, 004 y 006/2020.
- Se realizaron las gestiones necesarias para la aplicación de las Resoluciones Nros. ARCERNNR-026/2020, ARCERNNR-027/2020 y ARCERNNR-028/2020 con la finalidad de cumplir con las compensaciones emitidas por ARCERNNR respecto a la facturación del consumo eléctrico.

De la misma manera, se buscó garantizar la salud y seguridad física de nuestros colaboradores, por ello se llevaron a cabo las siguientes acciones:

16. Se elaboraron protocolos sanitarios incluidos en el Manual de prevención, control y seguimiento para COVID-19 de aplicación para toda la Corporación.
17. Se realizaron 160 eventos de capacitación, con una participación de 6.450 personas entre trabajadores de CNEL EP, contratistas y subcontratistas, de acuerdo al plan de capacitación interna informando sobre los riesgos y enfermedades que se encuentran expuestos nuestros trabajadores en las diferentes Unidades de Negocio.



18. Para activar los puntos de atención al cliente, en coordinación con las áreas Administrativas de las Unidades de Negocio, se implementaron las siguientes acciones:
- Instalación de pantallas acrílicas de protección entre usuarios y personal de atención al cliente.
 - Instalación de puntos de desinfección de manos para trabajadores y usuarios
 - Toma de temperatura para trabajadores y usuarios previo ingreso a instalaciones.
 - Señalización para la separación mínima de 2 metros entre usuarios.
 - Acondicionamiento de espacios adecuados para la espera de usuarios en exteriores de las agencias de CNEL EP.
 - Adaptación de medidas de separación adecuadas en buses para el traslado de personal desde el punto de salida hasta los puntos de trabajo de cada colaborador de CNEL EP.
19. Para evitar la paralización de acciones y trabajos operativos CNEL EP efectuó las siguientes acciones:
- Implementación de equipo de protección de bioseguridad como son: Traje de protección de bioseguridad, alcohol, mascarillas kn95, mascarillas desechables, respiradores, pantallas de protección facial, gel desinfectante.
 - Charlas de procedimientos adecuados para la atención de usuarios en el campo y desinfección al ingreso de sus hogares.
 - Declaratoria de emergencia para poder dotar más Equipos de Protección Biológica a los trabajadores operativos de CNEL EP.
 - Desinfección de vehículos en coordinación con las áreas administrativas de las Unidades de Negocio.



7. DESAFÍOS AL 2021

CNEL EP en su afán de mejorar continuamente en el tiempo, se ha planteado los siguientes desafíos para este año 2021:

1. Gestionar la publicación de los procesos de contratación para inspección, instalación en las Unidades de Negocio Guayas Los Ríos y Bolívar.
2. Gestionar la futura contratación del servicio de fiscalización de los contratos de instalaciones en las Unidades de Negocio cuya capacidad para fiscalizar es inferior a la necesaria, ya que por la pandemia este servicio no ha sido posible contratarlo, dado que se priorizaron los recursos para la operación de CNEL EP y además las actividades de inspección e instalación estaban suspendidas y se fueron reactivando poco a poco.
3. Continuar la implementación de la plataforma de monitoreo y operación móvil, que permite el registro y transferencia de toda la información mediante protocolos establecidos y estandarizados, con el fin de verificar el cumplimiento de los Términos de Referencia.
4. Gestionar la validación de los servicios contratados y ejecutados, para constatar el cumplimiento de los TDR homologados.



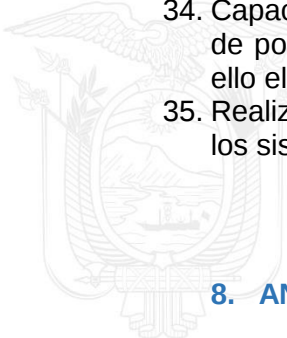
5. Gestionar la modificación del cálculo de los indicadores de acuerdo a la regulación 002-20.
6. Gestionar la contratación del servicio de encuestas para determinar la percepción del consumidor.
7. Continuar con el control semanal y mensual en la atención y cierre de los reclamos, para disminuir los trámites que se encuentran pendientes de años anteriores y se dé atención oportuna a los reclamos actuales.
8. PROVISIÓN, INSTALACIÓN E INTEGRACIÓN DE MEDIDORES PARA LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS, proyecto liderado por la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. y que contempla 6 Unidades de Negocio de CNEL EP (Milagro, Los Ríos, El Oro, Guayaquil, Guayas, Los Ríos, Manabí) y la propia Empresa Eléctrica Regional Centro Sur.
9. Para la Corporación se tiene previsto integrar mediante sistemas de medición inteligente (AMI) un total de 15.122 clientes masivos, 1.677 clientes especiales, 570 transformadores de distribución y 47 ramales de medio voltaje, contemplando el proyecto la provisión de todos los sistemas y equipos que componen la solución AMI, su instalación y la implementación del software del sistema AMI y su integración con el sistema comercial SAP en las Unidades de Negocio antes mencionadas.
10. PROYECTO DE TELEMETRIA DE CLIENTES ESPECIALES, proyecto para el control y monitoreo de forma remota a 5.909 clientes especiales en CNEL EP, con el objetivo de realizar auditorías remotas para evitar facturaciones erróneas o posibles manipulaciones de los sistemas de medición, así como para optimizar los procesos de toma de lecturas, facturación y reclamos de los grandes consumidores. El alcance del proyecto es el de adquirir, instalar y poner en operación sistemas de medición inteligente, inclusive con el suministro del servicio de transmisión de datos a los clientes especiales dentro del área de servicio de las Unidades de Negocio El Oro, Esmeraldas, Guayas Los Ríos, Los Ríos, Manabí, Milagro y Santa Elena.
11. ACREDITACION DE LOS LABORATORIOS DE MEDIDORES DE LA CORPORACION, proyecto de mediano plazo (2 años contados a partir del 2019) en el que se están homologando procesos y procedimientos que tienen que ver con el manejo de los aparatos de medición de energía (los medidores) desde su adquisición y recepción, siguiendo por la instalación, mantenimiento, verificación y calibración hasta el respectivo custodio en caso de detectarse cualquier tipo de infracción o anomalía. A la par, se está mejorando y repotenciando la infraestructura física de los laboratorios y también capacitando al personal instrumentista que forma parte de ellos, todo de acuerdo con la norma NTE 17025:2018.
12. Continuar con la depuración de los clientes inexistentes, priorizando las Unidades de Negocio: Esmeraldas, Manabí y Los Ríos, en las cuales esta problemática es acentuada.
13. Se promoverá la reestructuración del modelo de gestión de los juzgados de coactiva, ya que se ha identificado falta de personal para impulsar los procesos y seguimiento a los juicios iniciados. Esto ha generado que apenas 63,08 MMD de 525,18 MMD de cartera del sector privado se encuentre coactivada.
14. Implementar la automatización de trámites derivados de las novedades de lecturas, y gestionar su atención urgente.
15. Puesta en marcha del servicio ACIIS de monitoreo geoespacial y control del personal que realiza las actividades de toma de lecturas y entrega de facturas,



- en las Unidades de Negocio usuarias del sistema comercial SIEEQ, con lo cual se logra la automatización y control en línea de estas actividades.
16. Coordinar con las Unidades de Negocio los cronogramas de emisión de la facturación y entrega de planillas de los meses de enero y febrero de 2021, donde se verá reflajado los valores adicionales de compensación que se encuentran dispuestos en las resoluciones Nro. ARCERNNR 026, 027 y 028/2020.
 17. Gestionar la actualización del catastro de los clientes de todas las Unidades de Negocio para cumplir con los índices mínimos permitidos que nos permitan estar listo para la migración de los sistemas comerciales al CIS CRM.
 18. Fortalecer el área de catastro en las Unidades de Negocio, de tal manera que se puedan realizar las actividades de actualización de los datos de nuestros clientes en el sistema GIS y se encuentren correctamente georeferenciados y concetados a la red.
 19. La Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el año 2021, tiene previsto gestionar el proyecto para la adquisición de dos (2) plantas de producción de agua desmineralizada para uso de equipos de lavado en caliente, esto principalmente con el objetivo de suministrar e instalar una Planta de agua desmineralizada que permita suplir el volumen de agua requerida para los lavados de equipos y bienes existentes en los sistemas de Subtransmisión y distribución de CNEL EP, sin necesidad de realizar desconexiones de energía y así disminuir las interrupciones de energía en los sistemas de subtransmisión y distribución por falta de limpieza. Se espera iniciar el proceso de contratación para el año 2022.
 20. Adquisiciones de equipos (Reconectores, Reguladores, Analizadores de calidad) por un monto de \$8.200.000,00 sin incluir IVA. Esto permitirá mejorar los indicadores de calidad TTIK y FMIK, además, evitar sanciones por el no cumplimiento de la regulación 002/20 del ARCERNNR, estos procesos están planificados para liquidarse en el tercer trimestre del 2021. Se está trabajando con la documentación para impulsar la adquisición de bienes como: Reconectores, Reguladores, Generadores, Capacitores, Camionetas 4*4 con brazo canasta, Detectores de fallas a 69KV, entre otros.
 21. Mediante crédito externo a través del MERNNR se ejecutará el programa FERUM BID V, cuya inversión alcanza los 20,87 millones de dólares, con un beneficio a 8347 viviendas.
 22. Realizar el levantamiento, verificación y marcación de los componentes del sistema de distribución de energía en Alimentadores con el correspondiente registro y actualización de la información en la Plataforma SIG en las Unidades de Negocio Bolívar, El Oro, Los Ríos, Santo Domingo y Sucumbíos.
 23. Implementar cuadrillas de servicios para actualización y verificación de información de Órdenes de Trabajo y postes en la Geodatabase SIG.
 24. Contratar la obtención del índice de actualización SIG a través de la revisión de alimentadores de todas las Unidades de Negocio.
 25. Complementar el sistema tecnológico para mejorar precisión de puntos georeferenciados mediante la adquisición de estaciones de referencia para las Unidades de Negocio Esmeraldas, Manabí y Sucumbíos.
 26. Continuar con la instalación de luminarias LED con telegestión.
 27. Implementar un sistema de herramienta de dato para gestionar el mantenimiento del SAPG.



28. Adquisición de equipos de medición luminotécnicas para la operación del SAPG.
29. Ampliación del Sistema de Alumbrado Público con la instalación de luminarias led
30. Dentro del Proyecto Ilumina Tu Barrio 2021, se tiene considerado la instalación de 25.834 luminarias con una inversión aproximada de 22 millones de dólares, las cuales beneficiarían indirectamente a cerca de 1 millón de personas, y más de mil barrios entre varios sectores, con estas obras bajarían los índices de inseguridad, se reactiva el comercio, se reactivarían las actividades familiares de recreación, entre otros beneficios que genera el alumbrado público.
31. Cumplir con el indicador del 0,91% en lo concerniente a las migraciones de los sistemas comerciales existentes (legados), esto con el fin de tener a todas las Unidades de Negocio preparadas cuando se inicie el proceso de implementación del sistema comercial CIS/CRM.
32. Actualizar e implementar la herramienta de control de perdidas CHOICE, con el objetivo de poder minimizar las perdidas eléctricas en CNEL EP y el sector Eléctrico.
33. Levantar los procedimientos en las diferentes áreas de CNEL EP para homologar la información previa la implementación del sistema administrativo financiero ERP.
34. Capacitar al personal administrativo y financiero del área de operaciones, a fin de poner en conocimiento las bondades que ofrece el sistema ADMS y con ello elevar la explotación que actualmente está en 40%.
35. Realizar capacitaciones al personal de soporte de la coordinación SIGDE en los sistemas comercial CIS/CRM y Sistema ADMS.



8. ANEXOS

A continuación se detallan dos link de acceso 2 donde se encuentran registros fotográficos de obras realizadas en este 2020:

Link 1:

https://drive.google.com/drive/folders/1aZB9d-26WAaG04LzvE3LCXb-f_j3c1bh?usp=sharing

Link 2:

<https://drive.google.com/drive/folders/1zyOWaYcLWOiufI4B8aAD6wvHaTVquG6?usp=sharing>