

RENDICIÓN 20 DE CUENTAS 23



Corporación Nacional de
Electricidad - CNEL EP
UNIDAD DE NEGOCIO MANABÍ

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. RESEÑA HISTÓRICA.....	4
3. INFORMACIÓN GENERAL.....	5
4. PRINCIPALES LOGROS ARTICULADOS A LAS POLÍTICAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO.....	6
FORTALECER LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS REGULATORIAS QUE GARANTICEN LA TRANSPARENCIA, EFICIENCIA Y COMPETITIVIDAD DEL ESTADO.....	7
OBJETIVO ESTRATÉGICO: MEJORAR LA RESPUESTA EFICIENTE, SATISFACTORIA Y OPORTUNA DE LOS SERVICIOS ENTREGADOS A LOS CLIENTES.....	7
MEJORAR LA ADECUADA COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD AGRÍCOLA, ACUÍCOLA, PESQUERA E INDUSTRIAL, INCENTIVANDO EL ACCESO A INFRAESTRUCTURA INSUMOS Y USO DE TECNOLOGÍAS MODERNAS Y LIMPIAS.....	9
OBJETIVO ESTRATÉGICO: IMPULSAR NUEVOS MODELOS DE NEGOCIOS Y SEGMENTOS DE MERCADO.....	9
INCREMENTAR LA EFICIENCIA EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS CON UN ENFOQUE DE CALIDAD Y RENTABILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL.....	11
OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCREMENTAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE INGRESOS, COSTOS, GASTOS Y LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA, PARA ASEGURAR LA REINVERSIÓN EN LA EXPANSIÓN DE COBERTURA Y EN CALIDAD DEL SERVICIO.....	11
Recaudación.....	11
Ejecución presupuestaria de Inversión.....	12
IMPLEMENTAR MEJORES PRÁCTICAS AMBIENTALES CON RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA, QUE FOMENTEN LA CONCIENCIACIÓN, PRODUCCIÓN Y CONSUMO SOSTENIBLE, DESDE LA INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA.....	13
OBJETIVO ESTRATÉGICO: ATENDER EL CRECIMIENTO DE LA DEMANDA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y ALUMBRADO PÚBLICO.....	13
Cobertura.....	13
Clientes.....	14
Demanda.....	15
Infraestructura eléctrica.....	15
OBJETIVO ESTRATÉGICO: MEJORAR LOS NIVELES DE EFICIENCIA Y CALIDAD DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA Y ALUMBRADO PÚBLICO.....	16
Pérdidas de energía.....	16
Alumbrado público.....	18
Planes de reforzamiento.....	19
Programa FERUM.....	21

FORTALECER AL ESTADO PARA MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN FRENTE A AMENAZAS PROVENIENTES DEL CIBERESPACIO Y PROTEGER SU INFRAESTRUCTURA CRÍTICA.....	22
OBJETIVO ESTRATÉGICO: MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y SU INFRAESTRUCTURA.....	22
PROMOVER MODELOS CIRCULARES QUE RESPETEN LA CAPACIDAD DE CARGA DE LOS ECOSISTEMAS OCEÁNICOS, MARINO-COSTEROS Y TERRESTRES, PERMITIENDO SU RECUPERACIÓN; ASÍ COMO, LA REDUCCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN Y LA PRESIÓN SOBRE LOS RECURSOS NATURALES E HÍDRICOS.	24
OBJETIVO ESTRATÉGICO: INTEGRAR LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE FORMA TRANSVERSAL EN LOS PROCESOS, PLANES Y PROYECTOS, CONSIDERANDO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD.	24
Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.....	24
Gestión Ambiental	25
Responsabilidad Social.....	26
FORTALECER LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS REGULATORIAS QUE GARANTICEN LA TRANSPARENCIA, EFICIENCIA Y COMPETITIVIDAD DEL ESTADO.	27
OBJETIVO ESTRATÉGICO: FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y EL DESARROLLO DE CAPACIDADES DEL TALENTO HUMANO.....	27
INCREMENTAR LA EFICIENCIA EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS CON UN ENFOQUE DE CALIDAD Y RENTABILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL.	28
OBJETIVO ESTRATÉGICO: OPTIMIZAR LOS RESULTADOS EN EL CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO A TRAVÉS DE UN MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS.....	28
Gestión por procesos	28
PRIZA - PLAN DE RECONSTRUCCIÓN INTEGRAL DE LAS ZONAS AFECTADAS	29
5. CONCLUSIONES	31

Índice de Tablas

TABLA NO. 1: PROVINCIAS DONDE SE BRINDA EL SERVICIO POR UNIDAD DE NEGOCIO	6
TABLA NO. 2: RECLAMOS 2023.....	9
TABLA NO. 3: CONVENIOS DE EXCEPCIONALIDAD SUSCRITOS	10
TABLA NO. 4: EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	13
TABLA NO. 5: COBERTURA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CNEL EP	14
TABLA NO. 6: CLIENTES POR GRUPO DE CONSUMO – CNEL EP.....	14
TABLA NO. 7: CLIENTES POR TIPO DE SUBSIDIO – CNEL EP.....	15



TABLA NO. 8: DEMANDA DE ENERGÍA UNIDADES DE NEGOCIO CNEL EP.....	15
TABLA NO.9: INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA.....	16
TABLA NO. 10: EXPANSIÓN, MEJORA Y MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	18
TABLA NO. 11: PRESUPUESTO DEVENGADO GASTO CORRIENTE MANTENIMIENTO	19
TABLA NO. 12: INFRAESTRUCTURA CONSTRUIDA EN PROGRAMA DE REFORZAMIENTO	20
TABLA NO.13: VIVIENDAS BENEFICIADAS 2023 – FERUM	21
TABLA NO. 14: INDICADORES DE CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO DEL AÑO 2023.	21
TABLA NO.15: PROCESOS TICS EN EL 2023	23
TABLA NO.16: EVENTOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS DURANTE EL 2022.....	27
TABLA NO.17: DOCUMENTOS ELABORADOS/ACTUALIZADOS	29
TABLA NO.18: DETALLE DEL PRESUPUESTO ACTUAL PRIZA POR UNIDAD EJECUTORA.....	30
TABLA NO. 194: RESUMEN DE PROYECTOS.....	30
TABLA NO. 20: AVANCE Y PRESUPUESTO ASIGNADO	31

Índice de Gráficos

GRÁFICO NO. 1: ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.....	6
GRÁFICO NO. 2: PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS	8
FUENTE: DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN.....	10
GRÁFICO NO. 3: RECAUDACIÓN TOTAL AÑO MÓVIL HISTÓRICO 2019 AL 2023.....	12
GRÁFICO NO. 4: PÉRDIDAS PORCENTUALES (%) VS PÉRDIDAS ENERGÉTICAS (GWH).....	17
GRÁFICO NO. 5 PRESUPUESTO GASTO CORRIENTE DEVENGADO MNTTO.....	19

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 2022.

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: Distribuir y comercializar energía eléctrica, gestionando la expansión de la cobertura del servicio, con calidad y eficiencia, en un marco de sostenibilidad considerando aspectos técnicos, valor social y de cuidado del medio ambiente para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Visión: Para el 2025, ser la empresa pública referente en el sector eléctrico del país en términos de eficiencia y modernización, dentro de un marco de sostenibilidad.

Valores: Integridad, responsabilidad, eficiencia y compromiso

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

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



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 Manabí	Guayas (1,95%), Manabí (59,33%), Santa Elena (0,014)

Fuente: Departamento de Planificación

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

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, en su artículo 3, numeral 5, determina que todas las instituciones públicas, sus autoridades y representantes legales, las autoridades de elección popular y las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios públicos o desarrollen actividades de interés público tienen el deber de elaborar un informe de labores público, periódico, oportuno, transparente y en lenguaje asequible, que se presentará, al menos, una vez al año respecto de los servicios públicos que prestan.

A fin de cumplir con lo establecido en la mencionada ley y poner en conocimiento de la ciudadanía la gestión institucional, CNEL EP presenta su "Informe de Rendición de Cuentas 2022".

El presente informe expone los resultados alcanzados por la institución durante el año 2022, tiempo en el que la gestión de la institución estuvo orientada a brindar el servicio público de distribución y comercialización con criterios de calidad cumpliendo las políticas nacionales determinadas en el Plan Nacional de Desarrollo “Creando Oportunidades” y los Objetivos Estratégicos Institucionales, a continuación se presentan los resultados más representativos alcanzados:

Fortalecer la implementación de las buenas prácticas regulatorias que garanticen la transparencia, eficiencia y competitividad del Estado.

Objetivo Estratégico: Mejorar la respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes.

Para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de nuestros clientes, la Corporación ha realizado las siguientes acciones a lo largo del año 2023:

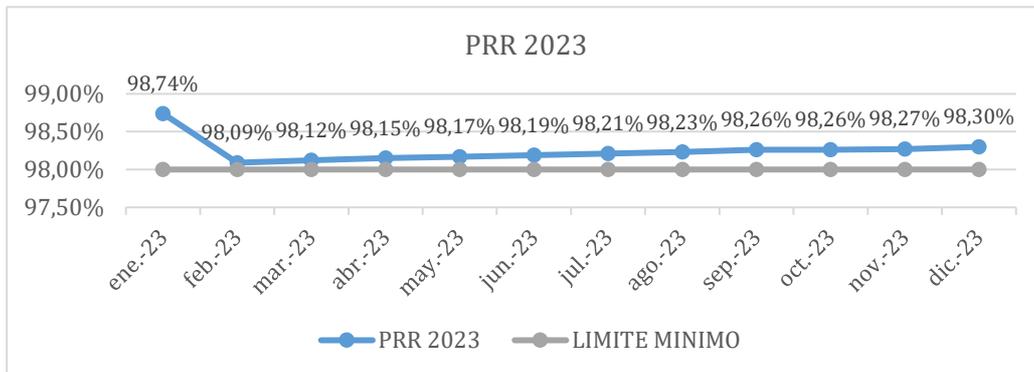
1. Implementación de la plataforma de servicios en línea en la página web de CNEL EP, permitiendo el agendamiento de citas y atención virtual usando una plataforma de video llamadas a la ciudadanía en general. En esta plataforma también se habilitó la descarga de facturas del consumo eléctrico en cumplimiento con la Ley de Protección de Datos Personales.
2. Contratación del servicio de envío de mensajes de texto SMS y WhatsApp para informar a los consumidores sus valores a pagar, mantenimientos programados y requerimientos Institucionales, el contrato inició el 27 de agosto de 2022, tiene una duración de 365 días y se encuentra en ejecución.
3. Implementación de las siguientes mejoras en la Aplicación Móvil de CNEL EP:
 - a. Módulo para consumidores con medición inteligente AMI, que permite consultar sus consumos de manera diaria e incluso por hora.
 - b. Botón de pagos que permite a los consumidores realizar pagos del servicio eléctrico a través de la APP utilizando tarjetas de débito y crédito.

4. Monitoreo y control a la gestión de atención de reclamos en las Unidades de Negocio a través de informes con el análisis de tiempos y usuarios con trámites por vencer.
5. Monitoreo y control a las actividades comerciales de campo realizadas por las contratistas.
6. Implementación del Equmatic o turnero que ha permitido brindar una mejor atención a nuestros clientes.

Respecto a la atención de reclamos presentados por los consumidores a través de los diferentes canales de atención, a diciembre de 2023 el indicador de resolución de reclamos alcanzó el %, es decir que sí se cumplió con la meta establecida en la regulación Nro. ARCERNNR 002/20 de 98,25%.

Esto se debe a que las 11 Unidades de Negocio obtuvieron un indicador superior al establecido por el Ente Regulador y atendieron la mayor parte de los reclamos dentro de los plazos establecidos en la Regulación 001/2020.

Gráfico No. 2: Porcentaje de Resolución de Reclamos



Fuente: Dirección Comercial

Respecto a la cantidad de reclamos generados en el año 2023, se observa que de enero a diciembre se receptaron 96.364 reclamos entre comerciales, técnicos y daño de equipos, de los cuales a la fecha se mantienen pendientes 22 y se ha finalizado el 98,30%.

Tabla No. 2: Reclamos 2023

Reclamos generados 2023 comercial, técnico y daño de equipos			
Unidad de Negocio	Pendientes	Finalizados	Generados
MAN	-	96.365	96.364

Fuente: Dirección Comercial

Mejorar la adecuada competitividad y productividad agrícola, acuícola, pesquera e industrial, incentivando el acceso a infraestructura insumos y uso de tecnologías modernas y limpias.

Objetivo Estratégico: Impulsar nuevos modelos de negocios y segmentos de mercado.

CNEL EP está impulsando la incorporación de nuevos proyectos de expansión en el sector eléctrico, a través de los Convenios de excepcionalidad, el cual permite la ejecución de obras desde el sector privado con devolución a través de la planilla eléctrica, inicialmente en sectores agrícolas y acuícolas, lo cual permitirá incrementar la productividad de estos sectores, beneficiando adicionalmente a la población del área de influencia con la contratación de mano de obra local, mejorando la calidad del producto y servicio eléctrico.

En la actualidad existe un (1) Convenio de Excepcionalidad firmado en el año 2023, el cual se detalla a continuación:

Tabla No. 3: Convenios de excepcionalidad suscritos

Nº	EMPRESA	PROYECTO	NIVEL DE VOLTAJE	DEMAND A APROBAD A MW	HECTÁ REAS ESTIM ADAS	PRESUPUESTO REFERENCIAL INCLUIDO IVA
1	ZANPOTI	CONSTRUCCIÓN DE 1.34 KM DE DERIVACIÓN TRIFASICA A 13.8 KV DEL ALIMENTADOR 02 DE LA S/E LA ESTANCILLA PARA ELECTRIFICAR LA FINCA NUEVA ESPERANZA DE BANANO ORGANICO DE EMPRESA ZANPOTI UBICADA EN LA PARROQUIA ANGEL PEDRO GILER (ESTANCILLA DEL CANTÓN TOSAGUA	13.8	1.34	199	49,369.31

Fuente: Departamento de Planificación

Para el año 2024 se tiene proyectado incrementar la suscripción de Convenios de Excepcionalidad, con base en el Decreto Ejecutivo No. 540 de 23 de agosto de 2022, donde se establece una Reforma al Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, la cual a más de los sectores agrícolas y acuícolas, incorpora zonas especiales de desarrollo económico, zonas francas, parques industriales y/o polos de desarrollo industrial, para que puedan financiar y construir sus obras.

Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social.

Objetivo Estratégico: Incrementar la eficiencia en la gestión de ingresos, costos, gastos y la ejecución presupuestaria, para asegurar la reinversión en la expansión de cobertura y en calidad del servicio.

Recaudación

La recaudación total en la UN Manabí durante el 2023 alcanzó un monto total de US\$178.9 millones de dólares, habiendo una variación de 21.6 MDD con el resultado del año previo (157.3 millones).

La facturación total anual alcanzó la suma de US\$186.59 millones de dólares, con lo cual se logró un 95.92% como índice de recaudación,

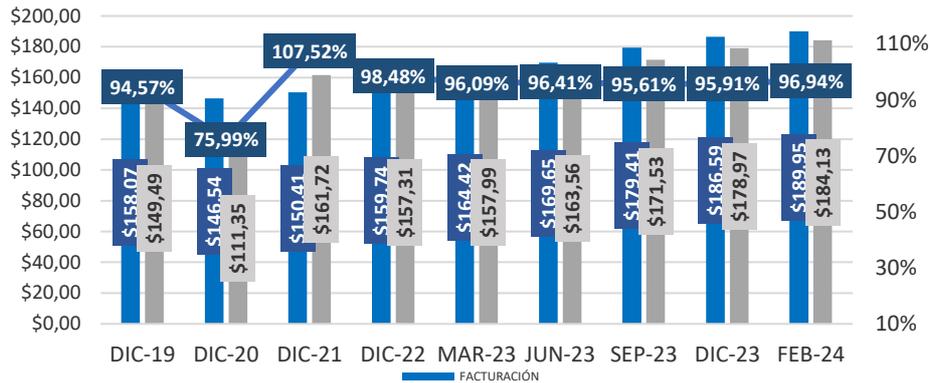
En 2023, el porcentaje de recaudación año móvil ha disminuido con relación a diciembre de 2022 (95.91%), lo cual se justifica considerando que el primer trimestre del 2023 no se contó con los servicios de gestión de cobro contratados, para 2023 se plantea igualmente una meta similar la misma que es del 96.35%.

A la fecha existen 24.558 puntos de recaudación a nivel nacional (entre propios y externos) que se han incrementado mediante convenios celebrados con entidades financieras y a través de los siguientes puntos o corresponsales no bancarios: “Banco del Barrio”, “Mi vecino”, “Tu banco, banco aquí”, “Pago ágil”, “Red Facilito”, “Cooperativa El Sagrario”, “Cooperativa JEP”, “Tía”, “Western Union”. En los últimos años se sumaron recaudadores externos a través de corresponsalías, como la aplicación BIVI, Mi Comisariato, las cadenas de Farmacias Cruz Azul y Pharmacys, pagos que se encuentran distribuidos y cercanos a los clientes.

Se fortaleció los pagos electrónicos a través de las Instituciones Financieras y el uso de los pagos a través de débito en cuentas. Se mantuvo las facilidades de pago

mediante las Emisoras de tarjetas de crédito, con los cuales pueden diferir sus pagos, manteniendo este servicio desde el botón de pago incluido en la APP CNEL EP.

Gráfico No. 3: Recaudación total año móvil histórico 2019 al 2023



Fuente: Dirección Comercial

Ejecución presupuestaria de Inversión

El presupuesto de inversión codificado para el 2023 fue US\$ 22.69 MM, de los cuales se comprometió US\$ 21.40 MM, lo que representa un 94%, el valor devengado fue de \$ 14.39 alcanzó el 63% del codificado.

Tabla No. 4: Ejecución de Presupuesto de Inversión

PRESUPUESTO DE INVERSION 2023					
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 - PRELIMINAR					
PROGRAMA DE INVERSI	PRESUPUESTO CODIFICAI	MONTO COMPROMETI	% COMPROI	MONTO DEVENGAL	% DEVENGA
CALIDAD 2022	3.905.578,98	3.905.578,98	100%	2.232.520,00	57%
CALIDAD DISTRIBUCIÓN 2018	4.926,39	-	0%	-	0%
CALIDAD SAPG 2021	268.850,20	268.850,20	100%	252.456,32	94%
CALIDAD SAPG 2022	2.849.917,29	1.920.629,94	67%	1.879.517,06	66%
CALIDAD SPEE 2021	1.343.107,28	1.343.107,28	100%	1.214.632,05	90%
ELECTRIFICACIÓN RURAL 2020	406.340,86	406.340,86	100%	284.450,46	70%
ELECTRIFICACION RURAL 2022	1.526.480,21	1.526.480,21	100%	1.503.012,07	98%
EXPANSIÓN SAPG 2021	-	-	0%	-	0%
EXPANSIÓN SAPG 2022	913.251,09	913.251,09	100%	456.626,91	50%
FERUM - BID V	391.190,62	391.190,62	100%	110.923,66	28%
GESTIÓN DE LA CALIDAD	2.637.771,91	2.322.479,79	88%	1.162.231,49	44%
GESTIÓN DE LA EXPANSIÓN	2.037.174,38	2.001.310,86	98%	1.685.200,99	83%
GESTIÓN SOCIO AMBIENTAL 2014	36.000,00	36.000,00	100%	-	0%
PMD - PLANEE BID V	237.001,84	237.001,84	100%	237.001,84	100%
PMD - RSND BID II 2015	382.123,67	382.123,67	100%	382.123,67	100%
PMD - RSND BID V	1.705.312,23	1.705.312,23	100%	1.158.553,19	68%
PMRSEE - MODERNIZACION BID VI	1.709.651,15	1.709.622,58	100%	728.309,73	43%
PMRSEE - RENOVACIÓN BID VI	2.262.107,18	2.262.107,18	100%	1.045.229,81	46%
PRIZA - SISTEMA ELÉCTRICO	70.250,00	70.250,00	100%	56.200,00	80%
	22.687.035,48	21.401.637,33	94%	14.388.989,25	63%

Fuente: Dirección Administrativa Financiera

Implementar mejores prácticas ambientales con responsabilidad social y económica, que fomenten la concientización, producción y consumo sostenible, desde la investigación, innovación y transferencia de tecnología.

Objetivo Estratégico: Atender el crecimiento de la demanda del servicio de energía eléctrica y alumbrado público.

Cobertura

La cobertura eléctrica en el área de servicio se incrementó en 3,14 puntos porcentuales en el 2023 con respecto al 2022, alcanzando por Unidad de Negocio los siguientes resultados:

Tabla No. 5: Cobertura del servicio de energía eléctrica CNEL EP

UNIDAD DE NEGOCIO	%
UN Manabí	97,43%

Fuente: Departamento de Planificación

Clientes

CNEL EP UN MANABI al cierre del año 2023 cuenta con 352.369 clientes.

Los clientes residenciales representan aproximadamente el 92,93% del total, los clientes comerciales e industriales el 5.53%.

Tabla No. 6: Clientes por Grupo de Consumo – CNEL EP

Grupo de Consumo	Clientes	%	MWh	%
Residenciales	327.472	92,93%	705.332,26	41,19%
Comerciales	19.005	5,39%	305.078,23	17,82%
Industriales	506	0,14%	275.845,51	16,11%
Otros	5.385	1,53%	289.166,22	16,89%
Alumbrado	1	0,00%	137.022,26	8,00%
Total	352.369	100%	1.712.444,48	100,00%

Fuente: Departamento Catastro y Facturación.

El 30,98% de los clientes residenciales (101.461) 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 (en las demás regiones). El valor total subsidiado por Tarifa Dignidad durante este año fue USD \$ \$ 1.228.260,70, y representa un beneficio promedio mensual de USD \$1,61 por cliente.

Existen 26.175 clientes que se encuentran registrados con el subsidio de tercera edad, es decir que pagan el 50% del valor del kilovatio hora hasta los 138 kWh, durante este periodo el valor subsidiado por el Estado alcanza los USD \$ \$ 1.609.817,23, y representa un beneficio promedio mensual de USD \$5,44 por cliente.

Con base en las políticas de inclusión social, la Unidad de Negocios Manabí con corte a diciembre 2023 tiene un total de 12.631 clientes con tarifa de discapacidad, el valor subsidiado fue USD\$ 2.343.606,55, y representa un beneficio promedio mensual de USD \$16,00 por cliente.

Tabla No. 7: 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
Manabí	26.175	12.631	38.760	101.461

Fuente: Departamento Catastro y Facturación

Demanda

CNEL EP alcanzó una demanda de energía anual de 20.166,80 GWh, lo que representa el 66,96% de la demanda nacional.

Las Unidades de Negocio con mayor demanda de energía (correspondiente al 63,01% de la demanda de la Corporación) son: UN Guayaquil con 6.704,64 GWh (33,25%), UN Guayas Los Ríos con 3.525,80 GWh (17,48%) y UN Manabí con 2.476,80 GWh (12,88%).

Tabla No. 8: Demanda de energía Unidades de Negocio CNEL EP

Unidad de Negocio	Demanda de Energía (GWh)	%
CNEL-Manabí	2.476,80	12,88%

Fuente: ARCERNR

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.9: Infraestructura eléctrica

ETAPA FUNCIONAL	INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA
SUBTRANSMISIÓN	31 Subestaciones 69/13,8 kV
	545,90 km de líneas en 69 kV.
DISTRIBUCIÓN	117 Alimentadores primarios
	8.776,66 km de redes de distribución de media tensión
	30.925 Transformadores de distribución
	7.704,81 km de redes de baja tensión
	142.526 Luminarias de alumbrado público

Fuente: Dirección de Distribución

Objetivo Estratégico: Mejorar los niveles de eficiencia y calidad de la red de distribución eléctrica y alumbrado público.

Pérdidas de energía

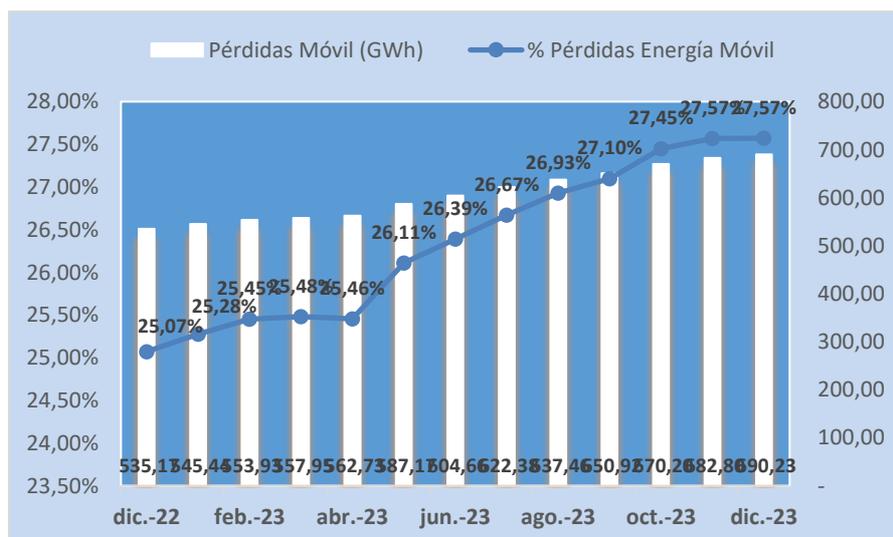
Las pérdidas totales de energía a enero de 2023 fueron de 690.23 GWh, lo que representa un 27.57% de la energía disponible (8.44% pérdidas técnicas y 19.17% no técnicas). A partir de enero de 2011, la Facturación Venta a Usuario Final corresponde al mes de consumo y no al mes de emisión (con esto se consigue comparar pérdidas con el mismo mes de compra al MEM).

Tomando en cuenta los resultados del indicador, las acciones a tomar, reforzar o corregir son las que se detallan a continuación:

- Análisis y optimización de actividades de revisiones puntuales a clientes del área industrial y del sector masivo.
- Falta de equipos de medición para la ejecución de contratos provocando la paralización de contratos de la Dirección Comercial.
- Falta de inversión en obras de reducción de pérdidas de energía.
- Aspecto sociocultural con tendencia al hurto de energía en los estratos sociales medio-bajo causado por la crisis económica pos pandemia.
- Revisiones a clientes que presenten novedades de lectura.
- Estudios de balances energéticos.
- Revisiones constantes a equipos de medición cuyo consumo característico presente variaciones significativas.
- Realizar inspecciones periódicas con el fin de detectar anomalías o intervenciones en el equipo de medición, mediante rutas preestablecidas.
- Identificar clientes con líneas directas.

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

Gráfico No. 4: Pérdidas porcentuales (%) vs Pérdidas energéticas (GWh)



Fuente: ARCERNR (datos con corte a nov/2023)

Alumbrado público

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, CNEL EP UN MAN 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 2023, se comprometieron presupuestariamente US\$ 9,4 MM, contribución que permitió sacar adelante cerca de 30 proyectos mediante la instalación de 9.350 luminarias y la atención de más de 6.346 solicitudes de reparación luminarias, adquisición de materiales y contratación de servicios de mantenimiento de alumbrado público.

La UN CNEL MAN en cumplimiento de sus funciones institucionales, así como en concordancia y en acatamiento a lo que establecen las políticas del sector eléctrico, a las regulaciones respectivas del ente regulador de la actividad eléctrica del país (ARCERNNR) y en coordinación con el ente rector el Ministerio de Energía y Minas, ha realizado un análisis sobre la conveniencia y factibilidad de migrar del actual sistema de prestación del servicio de alumbrado público, a uno más eficiente desde el punto de vista lumínico.

En este sentido ya se está ejecutando el plan de migración basado en tecnología tipo led con fuente de financiamiento de recursos propios, con la instalación de 6.000 luminarias de diversas tecnologías a luminarias tipo led, lo cual, represento una inversión de \$ 3.054.269.44 incluido IVA.

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

Unidad de Negocio	Inversión				Operación y Mantenimiento		
	Proyectos SAPG 2023	Luminarias Nuevas Instaladas	Luminarias sustituidas	Presupuesto Inversión 2023	Reclamos Atendidos SAR O&M 2023	Presupuesto O&M SAPG 2023	Total Invertido
Manabí	30	6.000	3.350	\$ 7.356.048,91	6.346	2.059.659,48	9.415.708,39

Fuente: Dirección de Distribución

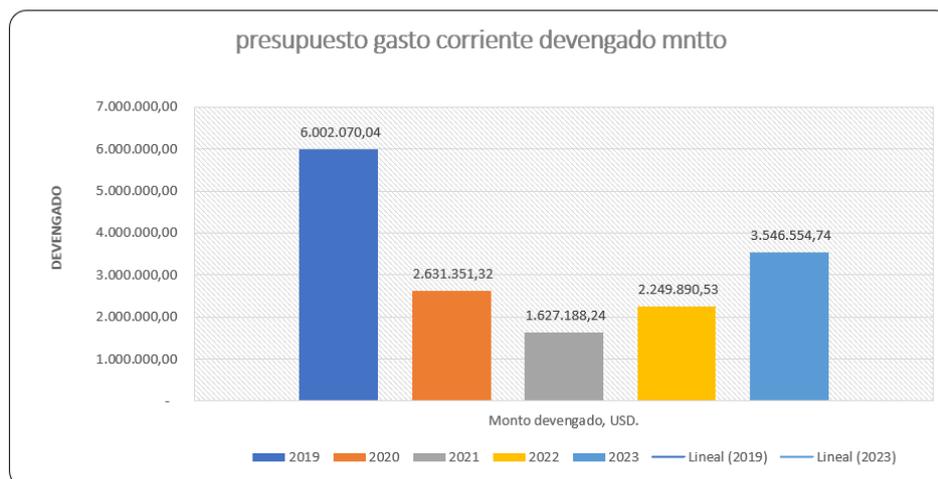
Se realizaron mantenimientos programados en el sistema eléctrico enfocados a reducir tiempos y frecuencia de interrupciones, y se instalaron equipos reconectores los resultados de los indicadores de calidad son: (FMIk 5,17) y (TTIk 5,86).

Tabla No. 11: presupuesto devengado gasto corriente mantenimiento

Año	2019	2020	2021	2022	2023
Monto devengado, USD.	6.002.070,04	2.631.351,32	1.627.188,24	2.249.890,53	3.546.554,74

Fuente: Dirección de Distribución

Gráfico No. 5 presupuesto gasto corriente devengado mntto



Fuente: Dirección de Distribución

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: PRIZA, FERUM, PMD - RSND, PMD - PLANEE, PMRSEE - MODERNIZACION, PMRSEE - RENOVACIÓN, EXPANSIÓN y GESTIÓN DE LA EXPANSIÓN, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla No. 12: Infraestructura construida en programa de reforzamiento

PROGRAMA DE INVERSIÓN	FINANCIAMIENTO	Proyectos #	Presupuesto Codificado MMS	Comprometido MM S	Devengado MM S	Ejecución comprometido %	Ejecución devengado %
CALIDAD 2022	RECURSOS PROPIOS	2	1.251.205,45	1.251.205,45	526.011,65	100,00%	42,04%
CALIDAD SAPG 2021	RECURSOS PROPIOS	1	268.850,20	268.850,20	252.456,32	100,00%	93,90%
CALIDAD SAPG 2022	RECURSOS PROPIOS	4	2.849.917,29	1.920.629,94	1.879.517,06	67,39%	97,86%
ELECTRIFICACIÓN RURAL 2020	RECURSOS PROPIOS	20	406.340,86	406.340,86	284.450,46	100,00%	70,00%
ELECTRIFICACION RURAL 2022	RECURSOS PROPIOS	53	1.526.480,21	1.526.480,21	1.503.012,07	100,00%	98,46%
EXPANSIÓN SAPG 2022	RECURSOS PROPIOS	1	913.251,09	913.251,09	456.626,91	100,00%	50,00%
FERUM - BID V	BID V	22	391.190,62	391.190,62	110.923,66	100,00%	28,36%
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RECURSOS PROPIOS	9	1.098.204,27	1.098.204,27	2.220,27	100,00%	0,20%
GESTIÓN DE LA EXPANSIÓN	RECURSOS PROPIOS	11	1.796.335,57	1.760.472,05	1.530.811,28	98,00%	86,95%
PMD - PLANE E BID V	BID V	1	237.001,84	237.001,84	237.001,84	100,00%	100,00%
PMD - RSND BID V	BID V - RECURSOS PROPIOS	1	1.705.312,23	1.705.312,23	1.158.553,19	100,00%	67,94%
PMRSEE - MODERNIZACIÓN BID VI	BID VI - RECURSOS PROPIOS	1	294.029,11	294.029,11	62.956,55	100,00%	21,41%
PMRSEE - RENOVACIÓN BID VI	BID VI - RECURSOS PROPIOS	4	2.262.107,18	2.262.107,18	1.045.229,81	100,00%	46,21%
PRIZA - SISTEMA ELÉCTRICO	RECURSOS PROPIOS	1	70.250,00	70.250,00	56.200,00	100,00%	80,00%
TOTAL		131	15.070.475,92	14.105.325,05	9.105.971,07	97,53%	63,10%

Fuente: Dirección de Distribución

Con el objetivo expandir el sistema de distribución que permita dar atención al crecimiento vegetativo en todo el área de concesión de CNEL EP, así como, mejorar la calidad de servicio a la ciudadanía, la Corporación no ha doblegado esfuerzos y en el 2023, obteniendo avances significativos en la ejecución de los planes de inversión con financiamiento multilateral, esto dado que a finales del mes de agosto se obtuvo la aprobación para emitir certificaciones futuras para proyectos con financiamiento multilateral y con recursos propios.

En este sentido, se ha podido comprometer US\$ 14,105 MM, que permiten la ejecución de aproximadamente 131 proyectos que resultaran en la expansión, reforzamiento y modernización del sistema de distribución.

Programa FERUM

En este 2023 con nuevos servicio y mejoras, se beneficiaron 1.219 personas con proyectos inherentes a FERUM (Tabla No 20).

Tabla No.13: Viviendas beneficiadas 2023 – FERUM

VIVIENDAS BENEFICIADAS 2023 (al 31-dic-2023)					
Unidad de Negocio	Vss	Vss	Vcsm	Vcsm	Beneficiados
	Meta	Ejecutado	Meta	Ejecutado	
Manabí	899	897	263	322	1219

Fuente: Dirección de Distribución

Tabla No. 14: Indicadores de Calidad de Producto Técnico del año 2023.

EMPRESA ELÉCTRICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP																			
INDICADORES GLOBALES GPR AÑO 2023 - CALIDAD DE PRODUCTO UNIDAD DE NEGOCIO MANABÍ																			
MES	PERIODO EN ANÁLISIS	INDICADORES BARRAS			INDICADORES TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCION			INDICADORES USUARIO BAJO VOLTAJE			INDICADORES USUARIO MEDIO VOLTAJE			INDICADORES USUARIO NO REGULADO Y ALTO VOLTAJE			% DE CUMPLIMIENTO DE MEDICIONES		
		INDICADOR REAL MANABÍ	META ARCONEL 2023	% DE NUMERO DE MUESTRAS	INDICADOR REAL MANABÍ	META ARCONEL 2023	% DE NUMERO DE MUESTRAS	INDICADOR REAL MANABÍ	META ARCONEL 2023	% DE NUMERO DE MUESTRAS	INDICADOR REAL MANABÍ	META ARCONEL 2023	% DE NUMERO DE MUESTRAS	INDICADOR REAL MANABÍ	META ARCONEL 2023	% DE NUMERO DE MUESTRAS	MUESTRAS LEVANTADAS	MUESTRAS CON INCUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIMIENTO DE VOLTAJE
ENERO	Enero 2023	3,00	39,00	7,69%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	5,00	60,00	8,33%	3,00	9,00	33,33%	89,00	11,00	87,64%
FEBRERO	Febrero 2023	3,00	39,00	7,69%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	5,00	60,00	8,33%				86,00	8,00	90,70%
MARZO	Marzo 2023	3,00	39,00	7,69%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	5,00	60,00	8,33%				86,00	13,00	84,88%
ABRIL	Abril 2023	3,00	39,00	7,69%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	6,00	60,00	10,00%				87,00	3,00	96,55%
MAYO	Mayo 2023	3,00	39,00	7,69%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	5,00	60,00	8,33%				86,00	2,00	97,67%
JUNIO	Junio 2023	3,00	39,00	7,69%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	5,00	60,00	8,33%	1,00	18,00	5,56%	87,00	5,00	94,25%
JULIO	Julio 2023	3,00	39,00	7,69%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	5,00	60,00	8,33%				86,00	17,00	80,23%
AGOSTO	Agosto 2023	3,00	39,00	7,69%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	5,00	60,00	8,33%	1,00	18,00	5,56%	87,00	10,00	88,51%
SEPTIEMBRE	Septiembre 2023	3,00	39,00	7,69%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	5,00	60,00	8,33%				86,00	3,00	96,51%
OCTUBRE	Octubre 2023	3,00	39,00	7,69%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	5,00	60,00	8,33%				86,00	8,00	90,70%
NOVIEMBRE	Noviembre 2023	6,00	39,00	15,38%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	6,00	60,00	10,00%	16,00	18,00	88,89%	106,00	16,00	84,91%
DICIEMBRE	Diciembre 2023	5,00	39,00	12,82%	44,00	528,00	8,33%	34,00	408,00	8,33%	5,00	60,00	8,33%	1,00	18,00	5,56%	89,00	3,00	96,63%

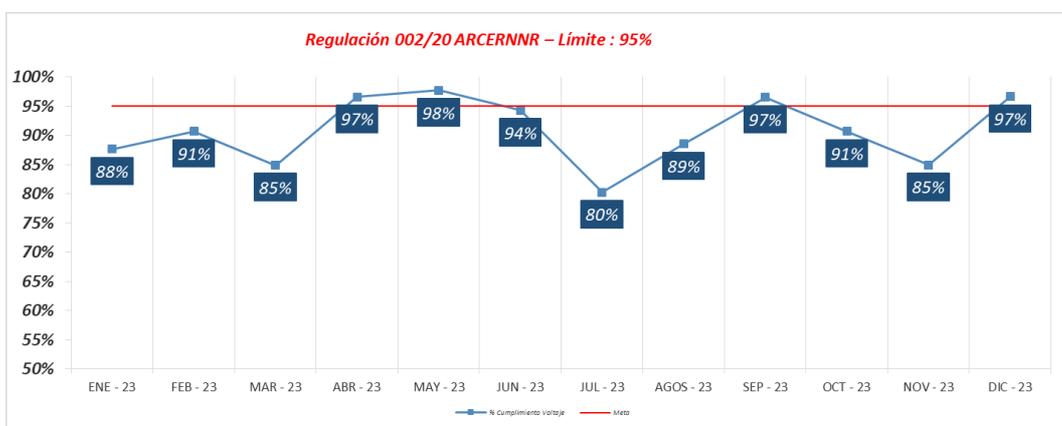
Fuente de Información: Indicador Real - Dirección Distribución de CNEL Manabí; Metas 2023 - ARCERNNR

En la figura 1 se indica la cantidad de mediciones realizadas en el año 2023 y las metas propuestas por el ARCERNNR de acuerdo al número de muestras realizadas en Barras de subestaciones, Transformadores de distribución, Usuarios de bajo voltaje, Usuarios de medio y alto voltaje además de Usuarios no regulados de la Unidad de Negocios Manabí.

Porcentajes de incumplimientos en los parámetros de Calidad del Producto.

Voltaje.

Siendo que la actual Resolución Nro. ARCERNNR-017/2020 – Regulación Nro. ARCERNNR-002/2020 vigente desde noviembre del 2020 establece en su Capítulo II inciso 8.2 Límites para el índice de nivel de voltaje, Alto voltaje (Grupo 1 y Grupo 2) \pm 5%, Medio voltaje \pm 6% y bajo voltaje \pm 8%. El nivel de voltaje cumple en un punto de medición cuando el 95% de las muestras no registre variaciones de voltajes durante 7 días.



Fortalecer al Estado para mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información frente a amenazas provenientes del ciberespacio y proteger su infraestructura crítica.

Objetivo Estratégico: Mejorar la eficiencia de los servicios tecnológicos y su infraestructura.

En el período Enero a Diciembre del 2023 el departamento de Administración de TICS bajo la Administración de la Unidad de Negocio Manabí y la Gerencia de Tecnología de Información (GTI) de CNEL EP mantuvo un alto nivel de desempeño con el soporte requerido y control de los activos informáticos (equipos de cómputo en edificio principal, Agencias y Subestaciones, redes, enlaces, aplicaciones, entre otros), permitiendo que los diversos medios de atención a la ciudadanía tengan una disponibilidad de servicios superior al 98%.

Durante dicho período TICS procedió a realizar los mantenimientos preventivos a los equipos que no cuentan con vigencia tecnológica que ascienden a 250 computadores, además de las gestiones y coordinaciones para el reemplazo de 180 equipos obsoletos adquiridos por la GTI, siendo estos recursos de impacto indirecto al servicio que recibe el ciudadano.

En aspectos de preservar el correcto funcionamiento de los servicios de Telecomunicaciones, se realizaron mantenimientos correctivos al sistema de Radio enlace reemplazando elementos defectuosos, como herramienta de trabajo se mantiene operativo el sistema junto a la coordinación de procesos corporativos de acuerdo a la planificación de la GTI

Para la gestión de disponibilidad de los servicios, así como la renovación del parque tecnológico, incluyéndose la Infraestructura de enlaces de Fibra Óptica propios de la Unidad de Negocio Manabí se realizó también mantenimientos en la FO correspondiente al anillo entre la Subestación manta 3 y Portoviejo 1 en CNEL EP-MAN.

A continuación se da un resumen de los procesos de TICS en el 2023.

Tabla No.15: Procesos TICS en el 2023

Estado	Cant.	Tipo de Proceso	Monto ¹
(Ejecutados durante el 2023)	2	MAN MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA DE RADIO ENLACES PARA VOZ INCLUIDO EL REEMPLAZO DE COMPONENTES AFECTADOS EN CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO MANABI GTI	\$,62,665.12

¹ Los valores corresponden a los montos de los contratos. En la mayoría de los procesos los valores son plurianuales, es decir se distribuyen en varios años

Estado	Cant.	Tipo de Proceso	Monto ¹
		MAN ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA RED FIBRA ÓPTICA EN CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO MANABI GTI	

Fuente: TICS

TICS mantiene el compromiso con CNEL EP en coordinación con la Administración de la Unidad de Negocio Manabí y la GTI de continuar con la mejora de sus servicios tecnológicos de forma que contribuyan con la eficiencia de los principales procesos que giran en torno a la Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica.

Promover modelos circulares que respeten la capacidad de carga de los ecosistemas oceánicos, marino-costeros y terrestres, permitiendo su recuperación; así como, la reducción de la contaminación y la presión sobre los recursos naturales e hídricos.

Objetivo Estratégico: Integrar la gestión de riesgos y la responsabilidad social de forma transversal en los procesos, planes y proyectos, considerando las mejores prácticas de sostenibilidad.

En concordancia al Plan Estratégico de CNEL EP, se desarrolló las acciones estratégicas con los criterios de sostenibilidad para dirigir y controlar las actividades en materia de prevención de riesgos, mitigación de impactos ambientales, promoción de la salud en el trabajo y el desarrollo sostenible con responsabilidad social.

Durante el año 2023 se ha desarrollado las siguientes las actividades más relevantes:

Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

- Implementación de programas y campañas de prevención y promoción de la salud, tales como: Prevención de Salud Ocupacional; campaña de Riesgo Ergonómicos:

Pausas Activas (ejercicios de estiramientos); campaña de Nutrición: Estilo de Vida Saludables; campaña de Hipertensión Arterial; programa de Prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas; campaña de Salud Sexual y Reproductiva; campaña de salud bucal; campaña de refuerzos de inmunización para COVID-19; campaña de cáncer de mama; campaña de prevención de Diabetes; campaña de sensibilización de VIH; con la finalidad de promover la salud de los trabajadores y concientizar la prevención y control de las enfermedades comunes.

- Ejecución de Exámenes Ocupacionales periódicos a todo el personal.
- A fin de precautelar la seguridad de los servidores de CNEL EP, se verificó el cumplimiento de normas de seguridad industrial e instructiva de trabajo seguro, garantizando buenas prácticas laborales y reducir los accidentes.
- Capacitación a Contratistas y Socialización del Procedimiento para la entrega de Requisitos, Entrenamiento e Inspecciones de Seguridad industrial a los Contratistas y/o Subcontratistas.
- Capacitación a Administradores de Contrato.
- Seguimiento a los Trabajos de Mantenimiento Programados, coordinados previamente con la Dirección de Distribución; el delegado de Seguridad Industrial en el Mantenimiento Programado o Trabajos Emergentes; ejecutó las siguientes actividades: Charla previa de Seguridad Industrial a los trabajos a realizar, Inspección de uso adecuado de EPI al personal, Inspección de procesos de trabajo seguro, Verificación de estado de Herramientas, Recorrido permanente de toda la zona de trabajo mientras se estén ejecutando los trabajos, Control de signos vitales.
- Se actualizaron los Planes de Contingencia y Emergencia (Prevención de Amenazas Naturales y Riesgos Antrópicos).

Gestión Ambiental

- Cumplimiento de la normativa legal ambiental y manejo de desechos peligrosos durante el presupuesto 2023 de operación, para lo cual se desarrolló:

- Auditoría ambiental de cumplimiento de las licencias ambientales de CNEL EP unidad de negocio Manabí
- Servicio de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de desechos peligrosos de CNEL EP unidad de negocio Manabí
- Adquisición de insumos y materiales de protección, remediación y manejo ambiental
- En cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental en su programa de manejo de desechos con la finalidad de promover un manejo ambientalmente adecuado de los residuos peligrosos y la remediación de sitios contaminados para el desarrollo sustentable, se realizó la disposición y destrucción final de 170 Kilogramos (Kg) de desechos Peligrosos y especiales, generados por la Unidad de Negocio Manabí, que fueron entregados y gestionados a través de gestores ambientales autorizados por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.
- Se realizó la Campaña de concientización de las Buenas Prácticas Ambientales, tales como: el reciclaje de desechos y ahorro de energía en el edificio administrativo de CNEL Manabí, donde se concientizó a 153 funcionarios.
- Se realizó Campañas de Reciclaje en el edificio administrativo de CNEL Manabí, en esta campaña se logró la recolección de 157 kg de materiales reciclados entre cartón, vidrio, plástico y latas, de acuerdo a la meta propuesta se estable que existió una eficacia del 104 %.
- Se logró obtener la Licencia Ambiental del Proyecto “Subestación de seccionamiento Montecristi”

Responsabilidad Social

- Se realizó la Campaña de concientización de prevención de accidentes eléctricos y uso eficiente de la energía, en 10 instituciones educativas del cantón Manta donde fueron capacitados a 2410 estudiantes.
- Se realizó la Campaña de Eficiencia Energética y Riesgo Eléctrico a Instituciones Educativas.

Fortalecer la implementación de las buenas prácticas regulatorias que garanticen la transparencia, eficiencia y competitividad del Estado.

Objetivo Estratégico: Fortalecer la gestión institucional y el desarrollo de capacidades del Talento Humano.

Con la finalidad de cumplir con el objetivo estratégico se ejecutaron 25 cursos de capacitación entre charlas, demostraciones prácticas y talleres que respondieron a las prioridades definidas por la Empresa, para las distintas áreas a nivel corporativo, beneficiando a 841 trabajadores en las distintas áreas, privilegiando la capacitación técnica, comercial, seguridad industrial y administrativo – financiero .

Tabla No.16: Eventos de capacitación realizados durante el 2022

Tipo	No. de Capacitaciones	Personas capacitadas
Externa	3	113
Gubernamental	2	38
Interna	20	690
Total general	25	841

Fuente: Departamento de Talento Humano

Se llevaron a cumplimiento 20 capacitaciones al interno de la institución con la finalidad de actualizar los conocimientos del personal, en lo correspondiente a los procesos de mayor relevancia dentro del giro del negocio de la Corporación. Así también se ejecutaron 3 capacitaciones con instituciones gubernamentales para fortalecer conocimientos en leyes y normativas legales vigentes.

De acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades, en el artículo 47 señala que *“el empleador público que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de*

personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades". Por lo cual, la CNEL EP al 2023, a nivel nacional cumple con el porcentaje de inclusión de personas con discapacidad y trabajadores sustitutos. Esto permite garantizar a que las personas con discapacidad, que tengan algún tipo de deficiencia o condición de discapacidad puedan acceder al derecho a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y no a ser discriminados en las prácticas relativas al acceso al empleo.

Se realizó campaña comunicacional permanente al personal de la institución en temas relacionados a la prevención de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer, así como campañas de riesgos psicosociales.

Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social.

Objetivo Estratégico: Optimizar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un mejoramiento continuo de procesos.

Gestión por procesos

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

Se ha dado continuidad al desarrollo y actualización de documentos que son parte del esquema de gestión por procesos que han sido requeridos por las distintas Gerencias Corporativas, así como la difusión a Unidades de Negocio y publicación en la intranet de los documentos vigentes, buscando de esta manera homologar los procesos

institucionales, entendiéndose que su aplicación es Corporativa (tanto en Oficina Central como en Unidades de Negocio).

En este periodo se han elaborado y actualizado un total de 50 documentos, según la descripción de la siguiente tabla:

Tabla No.17: Documentos elaborados/actualizados

DOCUMENTOS ELABORADOS/ ACTUALIZADOS	CANTIDAD
Procedimientos	29
Instructivos	12
Guías	4
Manuales	5
Total	50

Fuente: Departamento de Asuntos Corporativos

PRIZA - Plan de Reconstrucción Integral de las Zonas Afectadas

La Secretaría Técnica de la Reconstrucción y Reactivación Productiva, solicitó al Ministerio de Finanzas la asignación de recursos por USD 103.356.388,15, para la CNEL EP quien ejecutaría proyectos dentro del Sistema Nacional Descentralizado de la Gestión del Riesgo y Emergencias.

El presupuesto total del PRIZA al 31 de diciembre de 2023 asciende a USD 149,86 millones, el cual está conformado por las 3 fuentes de financiamiento (BID, Ley Solidaria y Recursos Propios de CNEL EP)



Tabla No.18: Detalle del Presupuesto Actual PRIZA por Unidad Ejecutora

UNIDAD EJECUTORA	PRESUPUEST O BID (USD MM)	PRESUPUEST O LEY DE SOLIDARIDAD (USD MM)	PRESUPUEST O RECURSOS DEL ESTADO - ESTUDIOS (USD MM)	PRESUPUEST O RECURSOS PROPIOS (USD MM)	TOTAL PRESUPUEST O (USD MM)
CNEL MAN	20,89	2,38	-	1,92	25,19
CNEL PRIZA	31,55	38,53	2,12	42,41	114,61
CNEL STD	7,30	1,58	-	0,05	8,93
MEM	0,26	0,87	-	-	1,13
TOTAL	60,00	43,36	2,12	44,39	149,86

Fuente: Gerencia PRIZA

Luego de tener los estudios definitivos y respetando el techo presupuestario del crédito como de la Ley de Solidaridad, se establece la ejecución de 90 obras, 102 fiscalizaciones, 40 estudios técnicos, 2 estudios ambientales, a esto se suma los procesos de Administración del Programa por USD 260.000,00 con fuente BID y USD 870.000,00 con fuente de Recursos del Estado, los cuales son administrados por el MEM.

El avance físico de las obras con corte al año 2023 es de 91,24%.

Tabla No. 194: Resumen de Proyectos

UNIDAD RESPONSABLE	OBRAS	EN EJECUCIÓN	TERMINADAS / EN LIQUIDACIÓN	CONTRATADAS ÚLTIMO TRIMESTRE 2022	POR CONTRATAR
PRIZA	61	0	60	1	-
UN MANABÍ	15	0	15	-	-
UN SANTO DOMINGO	9	0	9	-	-
SUBTOTAL	85	0	84	1	5
PENDIENTES RECURSO MINTEL	5				
TOTAL	90				

Fuente: Gerencia PRIZA

El avance financiero de las obras es de 95,35% con cierre del año 2023, distribuido por cada Sistema de la siguiente manera.

Tabla No. 20: Avance y Presupuesto Asignado

ETAPA FUNCIONAL	# OBRAS	OBRAS LIQUIDADAS	# PROCESOS	MONTO ASIGNADO (USD MM)	MONTO TRANSFERIDO (USD MM)	MONTO CONTRATADO (USD MM)	MONTO PAGADO (USD MM)	AVANCE FINANCIERO
Sistemas Eléctricos	66	66	157	78,08	89,39	76,20	71,89	94,33%
Sistemas de Infraestructura Civil	12	11	43	22,64		23,96	22,26	92,88%
Sistemas Especiales (Soterramiento)	12	3	32	48,02		48,32	48,39	98,12%
TOTAL PROGRAMA	90	80	232	148,74	89,39	149,49	142,54	95,35%

Fuente: Gerencia PRIZA

5. CONCLUSIONES

- **Mejora de la satisfacción del cliente:** Durante el período de revisión, se observó una mejora significativa en los índices de satisfacción del cliente. Esto se atribuye a la implementación de estrategias centradas en el cliente, como la optimización de los tiempos de respuesta, la mejora en la comunicación y la personalización de los servicios ofrecidos.
- **Reducción de quejas y reclamos:** Se evidenció una disminución notable en el número de quejas y reclamos recibidos por el área de servicio al cliente. Esto sugiere una mejora en la calidad de los servicios prestados, así como en la

eficiencia de la resolución de problemas por parte del equipo de atención al cliente.

- **Mayor eficiencia operativa:** Se logró una mayor eficiencia operativa mediante la optimización de los procesos internos y la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas. Esto ha permitido una gestión más ágil y precisa de las solicitudes de los clientes, así como una mejor asignación de recursos para atender sus necesidades de manera oportuna.
- Estas conclusiones reflejan el compromiso de la empresa con la excelencia en el servicio y el desarrollo sostenible, así como su capacidad para adaptarse a las necesidades y expectativas cambiantes de sus clientes y de la sociedad en general.
- Se devengó \$14.39 millones de dólares del presupuesto de inversión, alcanzado el 94% del monto comprometido.
- Se ejecutaron 131 proyectos enfocados a la calidad y expansión del sistema de distribución y alumbrado público; financiados con recursos propios y crédito externo.
- Los subsidios por tercera edad alcanzan un monto de USD \$ \$ 1.609.817,23 beneficiando a 26.175 clientes.
- **Existen** 12.631 clientes con tarifa de discapacidad con corte a diciembre 2023, los cuales se les subsidio USD\$ \$ 2.343.606,55.
- Se ha dado continuidad al desarrollo y actualización de documentos que son parte del esquema de gestión por procesos, a fin de realizar una mejora continua a todos los procesos en beneficio de nuestros clientes.
- Se ha dado continuidad al desarrollo y actualización de documentos que son parte del esquema de gestión por procesos, a fin de realizar una mejora continua a todos los procesos en beneficio de nuestros clientes.