



CENTROSUR



**Informe
Ejecutivo**

RENDICIÓN DE CUENTAS

2019

EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C. A.

INFORME EJECUTIVO – RENDICIÓN DE CUENTAS 2019 EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C. A.

1. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en su artículo 9, segundo párrafo, señala que “La rendición de cuentas se realizará al menos una vez al año y su convocatoria será amplia, a todos los sectores de la sociedad relacionados y debidamente publicitada”; y, considerando las directrices dadas para la elaboración del informe de rendición de cuentas del año 2019, el presente resumen ejecutivo destaca los principales logros alcanzados por la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C. A.

El Plan Estratégico para el período 2017 - 2021, alineado a los objetivos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo y los del Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables – MERNNR, incluye los siguientes:

- Incrementar la Cobertura de los Servicios de Energía Eléctrica y Alumbrado Público.
- Incrementar las Acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.
- Incrementar la Satisfacción de los Consumidores.
- Incrementar los Niveles de Recaudación.
- Incrementar los Niveles de Ejecución Presupuestaria.
- Incrementar la Eficiencia, Confiabilidad y Disponibilidad de los Sistemas.
- Incrementar la Satisfacción del Cliente Interno.
- Incrementar la Automatización de Procesos a través de la Implantación de Nuevas Tecnologías.

2. PRINCIPALES LOGROS INSTITUCIONALES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO

El presupuesto de inversión del año 2019 implicó varios retos en temas relacionados con la liquidación de programas de repotenciación del sistema de distribución, así como de cobertura del servicio eléctrico en zonas rurales, que fueran financiados por el Ministerio Rector, a través de créditos obtenidos del Banco Interamericano de Desarrollo – BID, los cuales fueron orientados a adecuar la infraestructura eléctrica para soportar el incremento de la demanda por la incorporación de nuevos clientes y la implantación de proyectos de eficiencia energética. A continuación, se presenta un resumen de los avances presupuestarios acumulados, registrados en los diferentes programas de inversión, con corte al mes de diciembre 2019 (información provisional):

PROGRAMA	PROYECTOS (número)	EJECUTADO A DIC 2019 PROVISIONAL (\$)	AVANCE PROGRAMA (%)
ALUMBRADO PÚBLICO	295	1.121.470,62	53,1%
CONSTRUCCIÓN Y MEJORA LOCALES AGENCIAS	4	218.884,79	88,1%
COSTOS DE CALIDAD 2019 - SAPG	173	1.909.088,53	86,6%
COSTOS DE CALIDAD 2019 - SPEE	80	8.252.328,31	74,2%
COSTOS DE EXPANSIÓN 2019 - SAPG	163	1.434.999,64	72,0%
COSTOS DE EXPANSIÓN 2019 - SPEE	107	9.050.645,47	65,7%
PROGRAMA BID II 2015 - RSND	21	3.764.686,32	59,5%
PROGRAMA BID III 2016 - RSND AUTOMATIZACIÓN	5	847.557,44	86,5%
PROGRAMA FERUM-BID III	11	404.975,33	86,1%

Resumen de la ejecución de varios programas - presupuesto de inversiones 2019

2.1 Incrementar la Cobertura de los Servicios de Energía Eléctrica y Alumbrado Público

Dentro del programa “Costos de Expansión del Servicio Público de Energía Eléctrica 2019” están en ejecución 107 proyectos, en el área de prestación de servicios, con una inversión superior a los 9 millones de dólares y un avance del 65,7 %. Entre los principales proyectos se detallan los siguientes:

2.1.1 Servicio Público de Energía Eléctrica - SPEE

➤ Incorporación de nuevos clientes

- A diciembre de 2019, la empresa registró 9.823 clientes más que en el 2018, dando un total de 403.776 clientes, de los cuales 356.727 son residenciales, 35.186 comerciales, 5.509 industriales y 6.354 otros.

➤ Repotenciación del Sistema

- **Subestación 50 - La Troncal (Etapa 2).** Con la finalidad de mejorar la calidad y confiabilidad del servicio eléctrico en el cantón La Troncal y sectores aledaños, en el mes de septiembre se concluyó la construcción de la segunda etapa de la Subestación N° 50 La Troncal (obra civil y montaje electromecánico), mediante la cual se puso en operación el sistema de media tensión a 13,8 kilovoltios, beneficiando a más de 65.000 habitantes. El monto total invertido se aproxima a los 7 millones de dólares.



Subestación 50 La Troncal – etapa II concluida (sistema de media tensión)

- **Nueva línea soterrada que interconecta las subestaciones 01 (Luis Cordero) y 04 (Parque Industrial), a 22 kilovoltios.** En el mes de agosto se inició la construcción de este proyecto, el que está orientado a mejorar la confiabilidad del servicio eléctrico en el centro histórico de la ciudad de Cuenca. Al cierre del 2019 se reportó un avance del 85 %, previéndose que entrará en operación en el mes de marzo del año que transcurre. La obra considera la construcción de un banco de ductos de 9 vías y el montaje electromecánico de conductor, en una longitud de 3,5 km. La inversión total supera 1 millón de dólares.



Trabajos de soterramiento - nueva línea entre las subestaciones 01 y 04

- **Construcción de las subestaciones 13 “Chaulayacu” y 17 “Los Cerezos”.** En el pasado mes de diciembre se firmaron los contratos para la construcción de estas dos nuevas subestaciones, las cuales permitirán mejorar la confiabilidad del servicio y atender el crecimiento de la demanda en las zonas sur y noroccidental de la ciudad de Cuenca, y del Parque Industrial de Chaulayacu.

La inversión prevista para estas dos obras asciende a \$ 2.600.000 y \$ 4.100.000 respectivamente, se estima que entrarán en operación a finales del 2020.

➤ **Sistemas fotovoltaicos en zonas aisladas**

- Con el objetivo de mejorar la calidad, continuidad y seguridad de este tipo servicio, aislado del sistema de distribución, se realizó la reposición de baterías y el mantenimiento general de sus elementos, en beneficio de 240 familias, de 15 comunidades del cantón Taisha, provincia de Morona Santiago, por un monto aproximado de \$ 61.000.



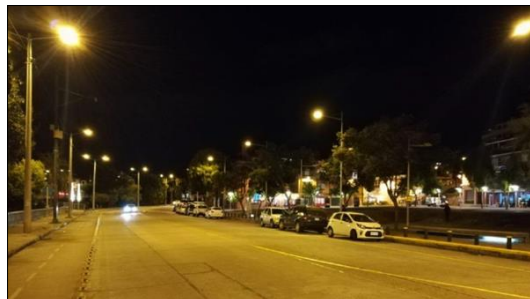
Sistemas fotovoltaicos – actividades de mantenimiento

2.1.2 Servicio de Alumbrado Público General - SAPG

La Comisión de Integración Energética Regional – CIER, en el informe de la Encuesta de Satisfacción del Cliente efectuada en el año 2019, fruto de la gestión realizada en la prestación del servicio de alumbrado público, ubica a la CENTROSUR en el primer lugar en este aspecto, al compararla con las empresas de la región que participaron en el estudio (Latinoamérica y El Caribe).

En el 2019 se ejecutó alrededor de 630 proyectos orientados a mejorar los indicadores de cobertura y calidad del servicio de alumbrado público, en toda el área de prestación de servicios. El monto invertido superó los 4,4 millones de dólares y registró un avance promedio superior al 65 %. Un resumen de los proyectos más representativos se presenta a continuación:

- Mejora del sistema de iluminación que sirve al sector oeste del Centro Histórico de Cuenca, con un costo referencial de \$ 337.000. Este sistema de iluminación tiene una longitud aproximada de 12 km.



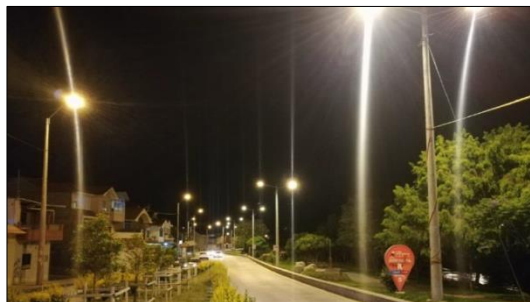
Sistema de iluminación Centro Histórico – sector oeste

- Mejora del alumbrado de la Autopista Cuenca - Azogues, con un costo aproximado de \$ 88.000, en una longitud de 6 km (ambos carriles). Este proyecto consistió en la instalación de 174 luminarias nuevas, contribuyendo de esta forma a la seguridad para el tránsito que circula por esta importante arteria vial.



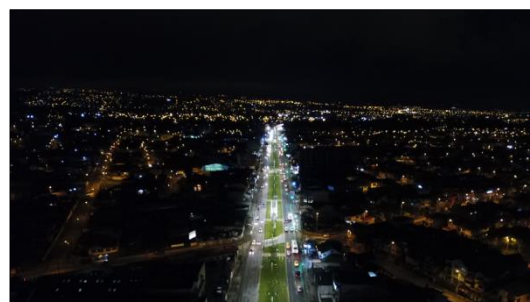
Alumbrado Autopista Cuenca - Azogues

- Mejora y ampliación de la iluminación en la Av. Pumapungo, en el tramo comprendido entre las avenidas Rayoloma y Gonzales Suárez (ambos carriles), en una longitud de 1,5 km, con la instalación de 42 luminarias nuevas, a un costo superior a los \$ 36.000.



Mejora sistema de iluminación avenida Pumapungo

- Culminación de la iluminación de la Av. Ordoñez Lasso, desde la Av. Panamericana hasta la Parroquia Sayausi. Este proyecto requirió una inversión aproximada de \$ 1'600.000 para instalar luminarias con tecnología LED de última generación, en una longitud de 7 km (ambos carriles).



Iluminación de la Av. Ordoñez Lasso

2.2 Incrementar las Acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial

- En aplicación del plan de acción para recolectar y tratar de manera adecuada a los focos ahorradores que han terminado su vida útil, se continuó desarrollando la campaña dirigida a la ciudadanía para tal efecto. Se recibieron 26.868 unidades (ahorradores + fluorescentes) y se logró la disposición final de aproximadamente 25,82 toneladas, a través

de un gestor autorizado, bajo estrictos lineamientos orientados a la preservación del medio ambiente.

- Con una inversión de aproximadamente \$ 530.000 se implementaron planes de acción encaminados a prevenir, mitigar y adaptar ambientalmente, en las fases de construcción, operación y mantenimiento, en los diferentes proyectos, entre los cuales se pueden mencionar:
 1. Programa de Seguimiento Ambiental.- seguimiento y control ambiental, tanto en proyectos nuevos como existentes, lográndose los siguientes avances:

- Plan de Manejo Ambiental “Auditoría Ambiental – 2013”	93,01 %
- Plan de Acción - Levantamiento de Hallazgos	100,00 %
- Plan de Acción para levantar No Conformidades (NC)	100,00 %
- Construcción de la Subestación N° 50 La Troncal - Fase II	81,81 %
- Aplicación de “Guías de Buenas Prácticas Ambientales”	100,00 %
 2. Programa de Gestión Integrada y Ambientalmente Racional de Bifenilos Policlorados (PCB).- En este marco se registran las siguientes actividades: elaboración del inventario de equipos que contienen PCBs (avance del 92,89 %, análisis de 16.914 equipos); transporte y disposición final de 10.000 galones de aceite dieléctrico; análisis del contenido de PCBs en el aceite dieléctrico de 400 equipos por el método de cromatografía de gases; y, reemplazo de 52 equipos contaminados.
 3. Regularización Ambiental de Proyectos.- En cumplimiento de la normativa se ha obtenido los permisos pertinentes para la ejecución de 34 proyectos.
 4. Obligaciones Ambientales.- En el tema relacionado con la generación de desechos peligrosos y/o especiales, se elaboró y remitió al Ministerio del Ambiente, la Declaración Anual de Desechos Peligrosos del año 2019.
 5. Programa de Monitoreo.- En aplicación del Plan de Manejo Ambiental enfocado a la prevención y control de la contaminación, se monitorearon: campos electromagnéticos en 17 subestaciones de distribución y 22 líneas de subtransmisión (cuyos resultados demuestran que están dentro de los límites permisibles en todos los casos); ruido en 16 subestaciones (de las cuales, 12 cumplen la normativa en 4 se detectaron niveles superiores al límite permitido); y, efluentes en el edificio matriz (los resultados evidencian un cumplimiento parcial de la normativa).
 6. Implementación del Sistema de Gestión Ambiental.- Considera:
 - Actualización e implementación de la documentación requerida por la Norma ISO 14001.
 - Capacitación al personal y contratistas en temas de gestión integral de equipos y materiales generados, distancias de seguridad, buenas prácticas ambientales en la construcción y planes de contingencia en caso de derrame de aceite.
 7. Auditorías Ambientales.- Aplicando lo establecido en la normativa se ejecutaron las Auditorías Ambientales de Cumplimiento (AAC) de siete licencias, cuyos informes fueron aprobados por la Autoridad Ambiental.

2.3 Incrementar la Satisfacción de los Consumidores

- Durante el 2019, se recibió un total de 656.877 requerimientos de los clientes, a través de diferentes canales de comunicación: 379.915 (57,84 %) fueron atendidos por nuestros agentes de servicio al cliente, 271.132 (41,28 %) por el sistema de respuesta automática – IVR y 5.830 (0,89 %) vía redes sociales.
- Atención personalizada a los clientes:

- El porcentaje de cumplimiento del tiempo de espera en atención al cliente, en el año 2019, fue del 107,86 % (80 % de clientes atendidos en menos de 20 minutos); mientras que el tiempo promedio de transacción fue de 5,24 minutos.
- El Departamento de Servicio al Cliente atendió a un total de 72.188 clientes, registrándose un “índice de satisfacción del cliente externo” del 81,79 %.
- Se entregaron 4.740.305 notificaciones a clientes con la finalidad de informar sobre emisión de facturas y fechas máximas de pago.
- Se generaron 2.368.558 mensajes de texto relacionados a: gestión de cartera, por consignaciones de servicio, campañas para ahorro de energía y otros tipos de necesidades de los clientes.



Servicio al Cliente - Matriz

- Se atendieron 20.705 solicitudes de inspección para nuevos servicios, con un tiempo promedio de respuesta de 1,74 días y 10.444 instalaciones de nuevos servicios, con un tiempo promedio de respuesta de 3,0 días (estos valores corresponden únicamente a los servicios atendidos desde el edificio matriz).
- Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía de Santiago de Méndez se concluyó la construcción de una nueva agencia, que fuera inaugurada en julio 2019, con un costo aproximado de \$ 335.000.



Nueva Agencia – Santiago de Méndez

- Se contrató la construcción de un edificio de oficinas para el cantón Oña, por un monto de inversión aproximado de \$ 440.000, proyecto que, al cierre del 2019, registró un avance del 49 %.



Construcción nuevas oficinas – Cantón Oña

2.4 Incrementar los Niveles de Recaudación

- Durante el año 2019, la cartera vencida por venta de energía se redujo en el orden del 15 %, como resultado de una eficiente gestión realizada en este sentido, gracias a una sólida estrategia basada en actividades, tales como: notificaciones (mensajes de texto y correos electrónicos); gestión telefónica; nortes y reconexiones de servicio, entre las principales.
- Se suscribieron 646 convenios de pago, por un monto superior a los \$ 450.000.
- Para brindar facilidad y comodidad para cumplir las obligaciones de pago de nuestros clientes, hoy se cuenta con:
 - Más de 400 puntos de pago en toda el área de prestación del servicio,
 - Varias entidades financieras en calidad de proveedores estratégicos, quienes mantienen canales adicionales de pago como son: ventanillas de servicio, débito recurrente, transferencias en línea, pagos con tarjetas de crédito, aplicativos móviles, entre otros.
 - Un botón de pagos aplicable a tarjetas de crédito y/o débito Visa y Mastercard, disponible en la web las 24 horas del día.



Centro de Contacto - Matriz

2.5 Incrementar la Eficiencia, Confiabilidad y Disponibilidad de los Sistemas

- Con financiamiento del BID se ejecutan dos proyectos de automatización de varios alimentadores, mediante la instalación de re-conectores, con su correspondiente sistema de comunicación y su integración al Sistema de Supervisión y Control SCADA. El monto invertido asciende a 1 millón de dólares (85 % de avance).



Plan Piloto de Automatización

- Gracias al Sistema Avanzado de Gestión de la Distribución – ADMS, el cual incorpora elementos tecnológicos modernos y procedimientos acordes a las necesidades actuales; hoy se dispone de nuevas funcionalidades en el ámbito de la operación de los sistemas, tales como: flujos de potencia, corrientes de corto circuito, verificación de restricciones operativas, obtención de reportes, etc. Entre los principales reportes desarrollados se puede señalar: frecuencia media de interrupción; tiempo medio de interrupción; tasa de falla de alumbrado público; entre otros.

- Se ejecutaron obras de soterramiento de redes eléctricas en la Av. España, lo cual beneficia al proyecto “Tranvía Cuatro Ríos” en temas relacionados a: seguridad, ornato, continuidad y confiabilidad del servicio y efecto visual. El monto invertido asciende a una cifra aproximada de \$ 485.000.



Soterramiento de Redes Eléctricas de Media y Baja Tensión en la Av. España

- Se ejecutó el soterramiento y repotenciación de redes de distribución del centro cantonal de Santa Isabel, con un costo aproximado de \$ 222.000, el cual beneficia a 600 familias.



Soterramiento y Repotenciación - redes Centro Cantonal Santa Isabel

- Se concluyó la construcción de bodegas para los grupos operativos, con áreas adecuadas a sus necesidades. El valor total de esta nueva infraestructura civil supera los \$ 290.000, obra que fuera ejecutada en un plazo de 4 meses.



Construcción de las bodegas para grupos operativos

- Con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios de atención a clientes externos e internos, se inició la construcción de nuevas oficinas para el Departamento Administrativo, por un valor aproximado de \$ 200.000; proyecto que prevé ejecutarse en un plazo de tres meses.



Construcción de nuevas oficinas del Departamento Administrativo

2.6 Incrementar la Satisfacción del Cliente Interno

- CENTROSUR, comprometida con el desarrollo integral de sus trabajadores y con el propósito de desarrollar las competencias de su talento humano, ha implementado programas de formación y capacitación en: mantenimiento de redes, gestión administrativa – financiera, tecnología, gestión de la calidad, atención al cliente, entre otros, invirtiendo un monto aproximado de \$ 70.000.
- Con el propósito de mejorar las condiciones laborales de sus funcionarios, a través del catálogo electrónico del portal de compras públicas, se adquirió nuevo mobiliario, que cumple con los requerimientos de calidad y características ergonómicas, por un valor aproximado de \$ 65.000.

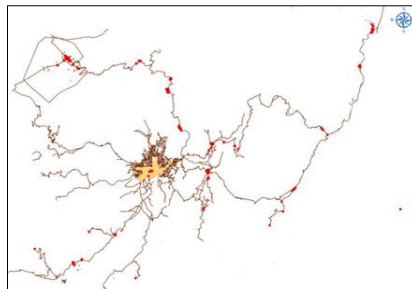
2.7 Incrementar la Automatización de Procesos a través de la Implantación de Nuevas Tecnologías.

➤ Servicios de internet y transmisión de datos

- Se continuó brindando los servicios de internet (servicio de valor agregado) y transmisión de datos (portador), bajo la marca comercial CENTRONET, a 246 clientes que aún se mantienen activos.

➤ Inversión en nuevas tecnologías

- Con la finalidad de optimizar la eficiencia de los procesos internos, se ejecutaron varios proyectos orientados a la mejora de la infraestructura de tecnologías de la información y comunicación (TICs), entre los que se pueden mencionar:
 - Sistema de comunicaciones para equipos de telecontrol y subestaciones
 - Puesta en marcha de un nuevo Sistema para Talento Humano.
 - Desarrollo y puesta en producción de un nuevo portal web e Intranet.
- Desarrollo y puesta en producción de nuevos geoportales técnicos y comerciales, con la funcionalidad multiplataforma, capaz de soportar consultas desde distintos dispositivos móviles. Además, como parte del plan de mejora continua para la calidad de la información, se realizaron varios procesos de levantamiento e ingreso georeferenciado de equipos de semaforización de varios centros cantonales.



Ubicación Zonas de Levantamiento de Semaforización

2.8 Incrementar los Niveles de Ejecución Presupuestaria

- Dentro del plan operativo de explotación, se destaca la estrategia que permite realizar un seguimiento a la utilización de los recursos como resultado de la operación. Para dar cumplimiento a esta estrategia, se ejecutan programas que le permiten a la administración controlar el avance presupuestario de gastos e ingresos correspondientes a:
 - Gestión de sueldos, sobretiempos, viáticos, jubilaciones y otros.
 - Control de ingresos y gastos por operación y mantenimiento de distribución, comercialización y telecomunicaciones.
 - Control de ingresos y gastos por gestión administrativa-financiera.
 - Control de gastos por servicios de asesorías.
- Los montos ejecutados de los presupuestos de explotación e inversiones 2019 se resumen a continuación (resultados definitivos):

Ejecución Explotación:

DESCRIPCIÓN	EJECUTADO 2019 [\$]
INGRESOS TOTALES	114.021.911
COSTOS Y GASTOS TOTALES	81.687.240
SUPÉRAVIT (DÉFICIT) PRESUPUESTARIO	32.334.671

* Superávit comprometido para el financiamiento del plan de inversiones 2019 (Programa de Expansión)

Ejecución Inversiones:

PROGRAMA	EJECUTADO 2019 [\$]
ACOMETIDAS Y MEDIDORES	5.887
ALUMBRADO PUBLICO	1.162.794
CONSTRUCCION, MEJORA Y ADECUACIÓN DE LOCALES	227.324
COSTOS DE CALIDAD - SPEE	13.565.851
COSTOS DE CALIDAD SAPG	2.488.308
COSTOS DE EXPANSIÓN SPEE	16.474.082
COSTOS DE EXPANSIÓN SAPG	1.797.128
EQUIPO DE LABORAT. COMPUTAC. Y COMUN.	495.553
MEJORA REDES DE DISTRIBUCION	437.342
MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	39.698
PEQUEÑAS EXTENSIONES DE RED	482.149
PROGRAMA BID II 2015 - RSND	229.590
PROGRAMA BID III 2016 - RSND AUTOMATIZACIÓN	588.331
PROGRAMA FERUM-BID II	245.572
PROYECTOS NUEVOS Y AMPLIACIONES	170.603
TOTAL:	38.410.211

Ing. Francisco Carrasco Astudillo
Presidente Ejecutivo