

EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2020



Link de acceso,
disponible en
nuestra página web:



centrosur.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2020-2/

Aplicaciones Inicio de sesión en...

CENTROSUR

Search... [Facebook] [Twitter]

INICIO **SOMOS** TRANSPARENCIA SERVICIOS EN LÍNEA INF. DE SERVICIOS CONTRATACIONES PAGOS EN LÍNEA INF. PÚBLICA NOTICIAS

PLAN MAESTRO DE ELECTRICIDAD
PLAN ESTRATÉGICO
HISTORIA
RENDICIÓN DE CUENTAS
ÁREA DE CONCESIÓN
ORGANISMOS DE REGULACIÓN
ESTADÍSTICAS
REVISTA TRAYECTORIA
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL
TRABAJE CON NOSOTROS

2020

dana

Información

Mecanismos

Rendición de cuentas 2020

Háganos llegar sus inquietudes y preguntas en el siguiente botón

Click aquí

Gracias por su atención...



DATOS GENERALES

Nombre de la Empresa:

- Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Representante Legal:

- Ing. Francisco Carrasco Astudillo

Cobertura:

- Provincias: Azuay, Cañar y Morona Santiago

Clientes:

- **A dic/2020** **413.198**
 - Residenciales: 365.697
 - Comerciales: 35.674
 - Industriales: 5.357
 - Otros: 6.470

Dirección:	Av. Max Uhle y Pumapungo
Correo electrónico:	info@centrosur.gob.ec
Página web:	www.centrosur.gob.ec
Teléfonos:	07 4135 136
N.- RUC:	0190003809001

DATOS GENERALES



Visión

- Ser un referente a nivel internacional que por su eficiencia, altos estándares de calidad, innovación, responsabilidad social y ambiental, contribuya al desarrollo del sector eléctrico y del país.



Misión

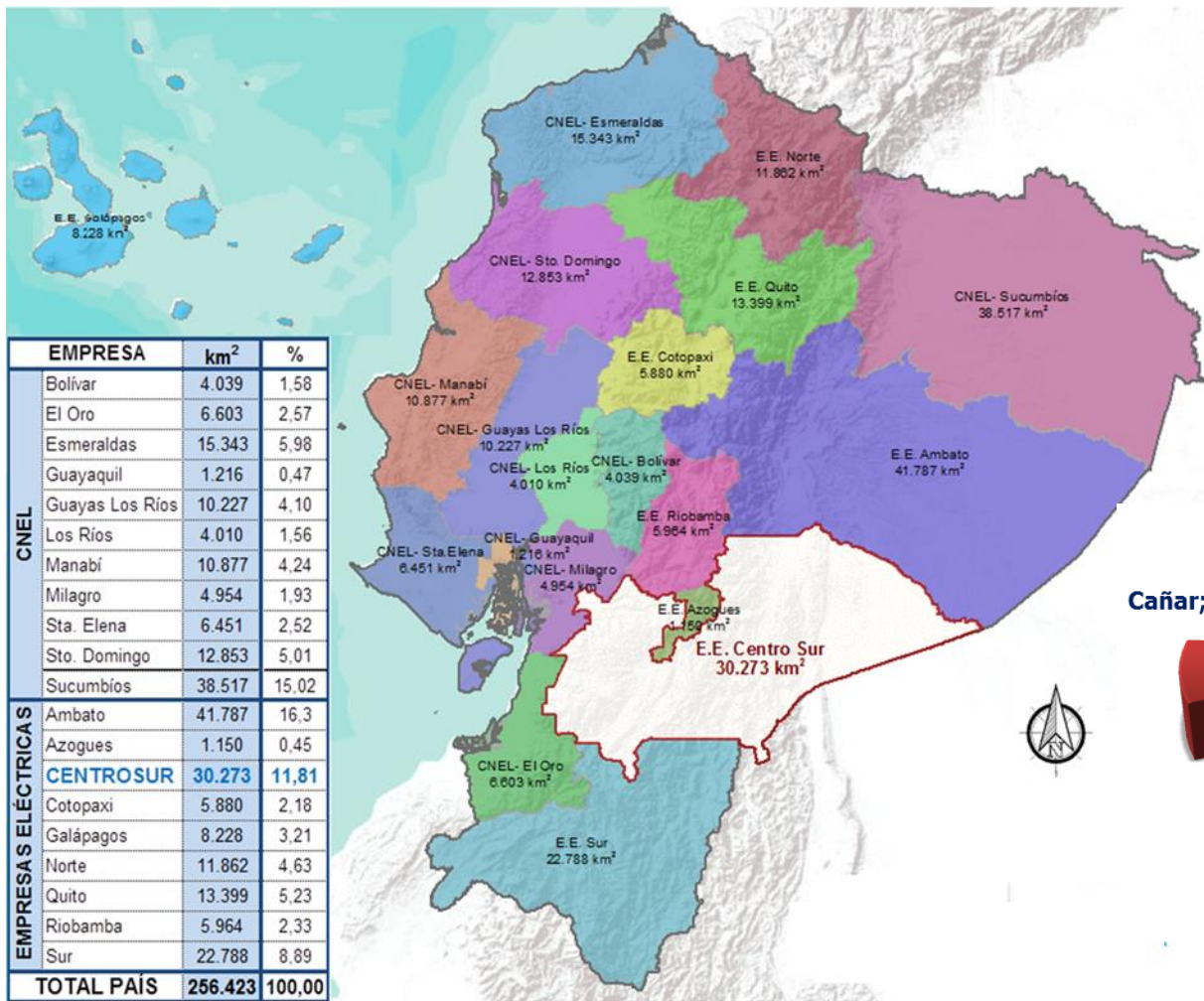
- Suministrar el servicio público de energía eléctrica para satisfacer las necesidades de la sociedad, cumpliendo estándares de calidad, con responsabilidad social, ambiental y económica, sobre la base de la gestión del talento humano e implantación de nuevas tecnologías.



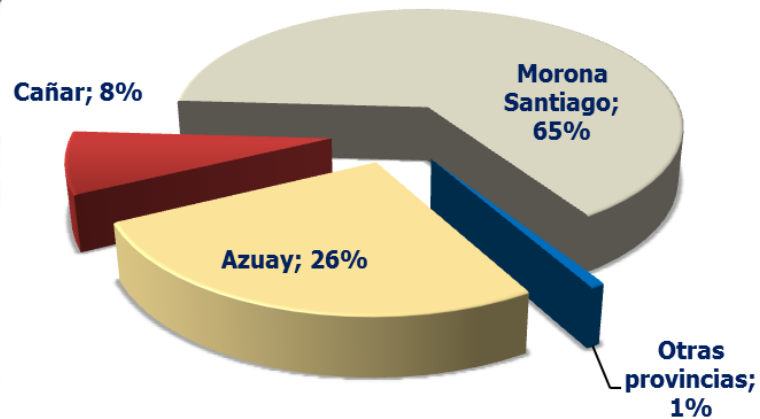
VALORES ORGANIZACIONALES



SERVICIO ELÉCTRICO A LAS COMUNIDADES



Provincia	Superficie [km2]	
Azuay	7.928	26%
Cañar	2.443	8%
Morona Santiago	19.666	65%
Otras provincias	236	1%
Total:	30.273	100%

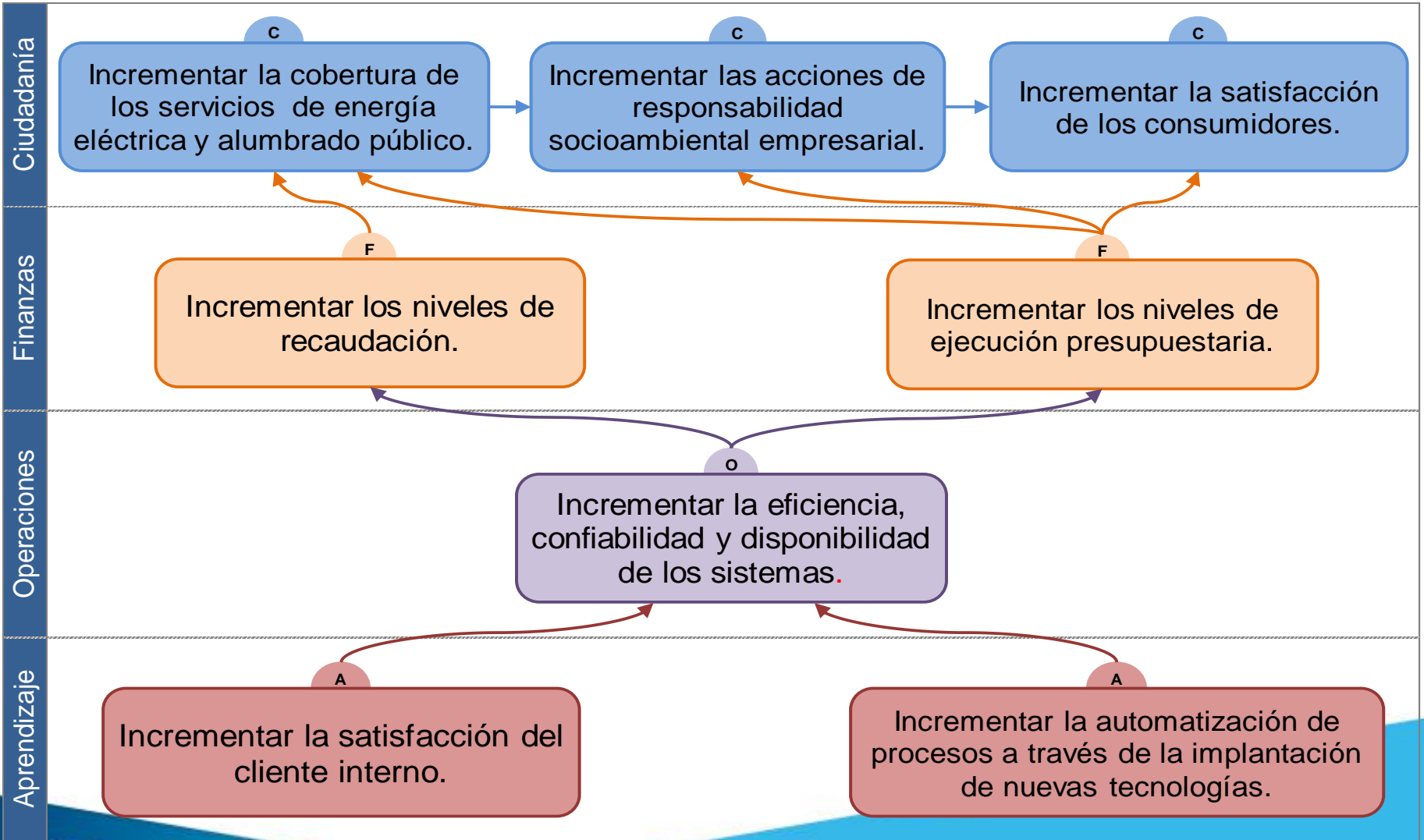




PRINCIPALES LOGROS INSTITUCIONALES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Incrementar la satisfacción de los consumidores

570.904 requerimientos no presenciales atendidos

524.689 (91,9%) por medio de Agentes de Servicio al Cliente (telefónico y virtual).

19.688 (3,45%) a través de redes sociales.

26.527 (4,65%) mediante la herramienta CHATBOT, disponible desde sep/2020.

Atención personalizada

El 94,61% de los requerimientos presenciales fueron atendidos en menos de 20 minutos.

5,40 minutos fue el tiempo promedio de atención de requerimientos presenciales.

98,01% fue el índice de satisfacción alcanzado (cliente externo).

Notificaciones

4.834.035 notificaciones emitidas con el fin de informar el valor de la factura y la fecha máxima de pago sin intereses.



Incrementar la satisfacción de los consumidores

Para incrementar la calidad de la atención a la ciudadanía del cantón San Felipe de Oña, se construyó y puso en operación el edificio técnico-administrativo de la

Nueva agencia Oña

- Inversión aproximada:
- \$465.000 (avance 100%)



Incrementar la satisfacción de los consumidores

Para incrementar la calidad de la atención a la ciudadana del cantón Paute, se inició la construcción del edificio para:

**Agencia Paute -
nuevas oficinas**

- Inversión aproximada:
- \$815.000 (avance 9%)



Incrementar los niveles de recaudación



La cartera vencida, mayor a 30 días, pasó de 2,6 millones, registrada en dic/2019, a 6,8 millones en dic/2020, incremento de 1,6 veces que se debe, principalmente, al “Estado de Emergencia Sanitaria por el COVID-19” y las disposiciones derivadas de ésta, que dio lugar a:

Medidas aplicadas ante la situación de emergencia:

Suspensión de la gestión de cartera (cortes de servicio y trámites coactivos) .

Diferimiento de deudas.

Suscripción de 113.892 convenios de pago, por un monto de \$6.330.121.

Aplicación de otras compensaciones



Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas

Adquisición, montaje y puesta en operación de celdas subterráneas (centro histórico de Cuenca). Repotenciación de 17 cabinas subterráneas y 68 módulos de maniobra – Fase I

- **Inversión aproximada: \$2.000.000** (avance 80%)



Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas

Adquisición, montaje y puesta en operación de reconectores

- **Inversión aproximada: \$900.000** (avance 100%)



Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas

Construcción de bodegas en los terrenos de la subestación 08 – Turi

• Inversión aproximada: \$2.400.000 (avance 29%)

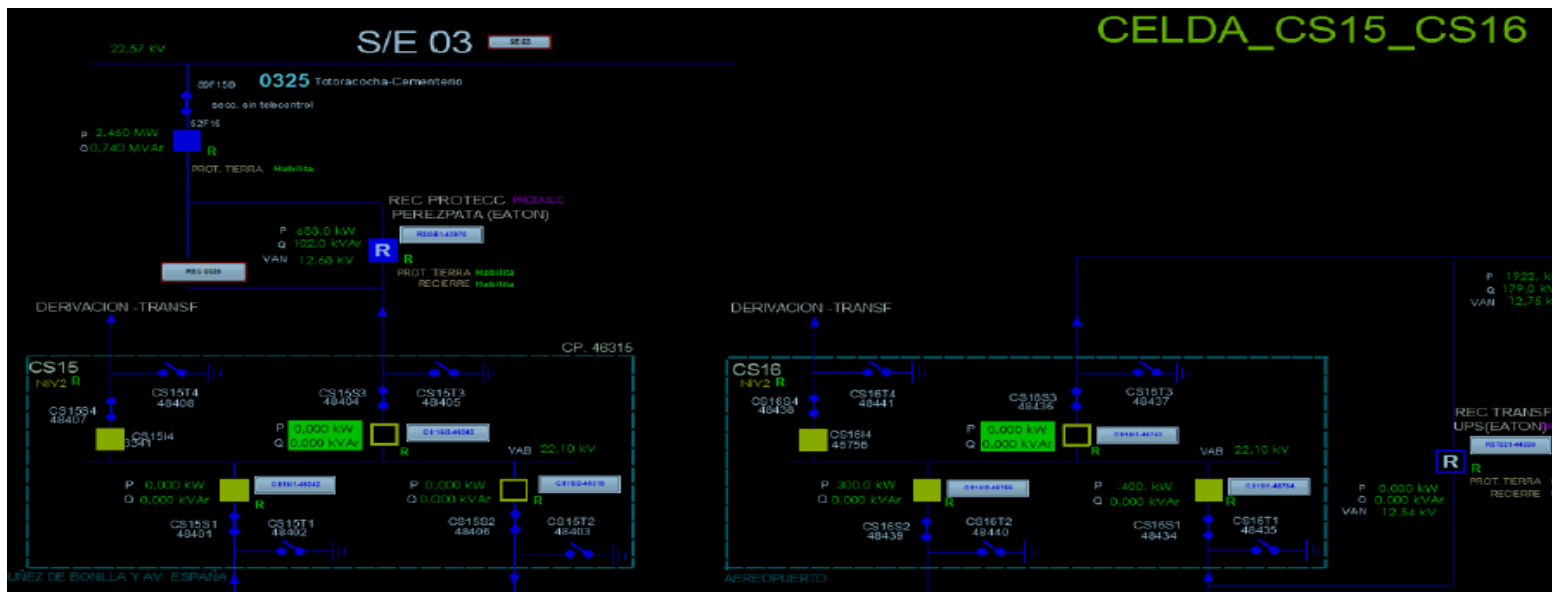


Construcción de tres espacios, destinados a:

- 1.- Almacenamiento temporal de elementos retirados del sistema y que a su vez, son dados de baja.**
- 2.- Almacenamiento de equipamiento nuevo para subestaciones.**
- 3.- Responsabilidad ambiental:**
 - 3.1.- Almacenamiento temporal de desechos peligrosos.**
 - 3.2.- Almacenamiento de piezas recicladas de elementos desarmados.**

Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas

- Avance y mejora del Sistema Avanzado de Gestión de la Distribución - ADMS.
- Funcionalidades en el ámbito de la operación de los sistemas de distribución, tales como:
 - a. Flujos de potencia,
 - b. Corrientes de corto circuito,
 - c. Verificación de restricciones operativas,
 - d. Reportería.



Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

**Subestación 13
Chaulayacu.**

• **Inversión aproximada:
\$2.600.000** (avance 40%)



Subestación 13 Chaulayacu

Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

**Subestación 17
Los Cerezos**

• **Inversión aproximada:
\$4.000.000** (avance 38%)

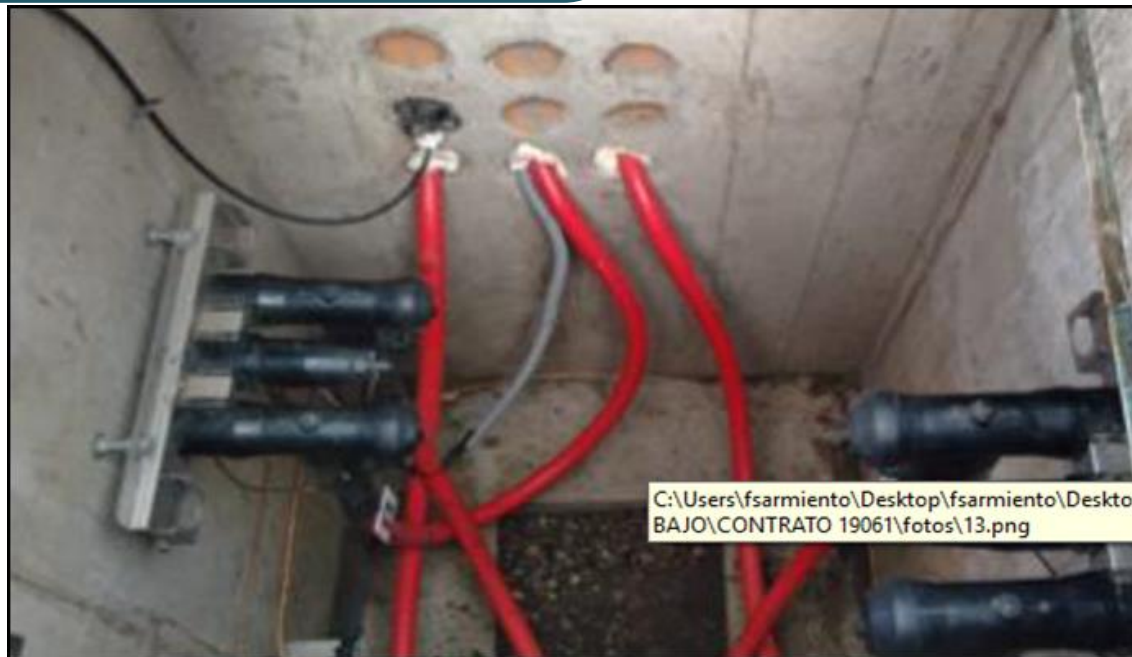


Subestación 17 Los Cerezos

Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

**Línea soterrada, 22 kV,
que interconecta
S/E 01 (Luis Cordero) y
S/E 04 (Parque Industrial)**

- **Inversión aproximada:
\$1.000.000** (avance
100%)



Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

SISTEMAS FOTOVOLTAICOS

- A fin de mejorar la calidad, continuidad y seguridad de los servicios aislados de energía eléctrica, se realizó la reposición de baterías y mantenimiento general de sus elementos, beneficiando a 350 familias, de las comunidades de la parroquia Macuma, provincia de Morona Santiago, por un monto aproximado de \$60.000.



SISTEMAS FOTOVOLTAICOS

- Se instalaron 131 sistemas, en beneficio de las comunidades del cantón Taisha, por un monto invertido aproximado de \$200.000.
- Con financiamiento del BID, se instalaron sistemas de monitoreo remoto del servicio, para 7 comunidades de la parroquia Wasakentsa-Wampuik, por un monto aproximado de \$40.000.

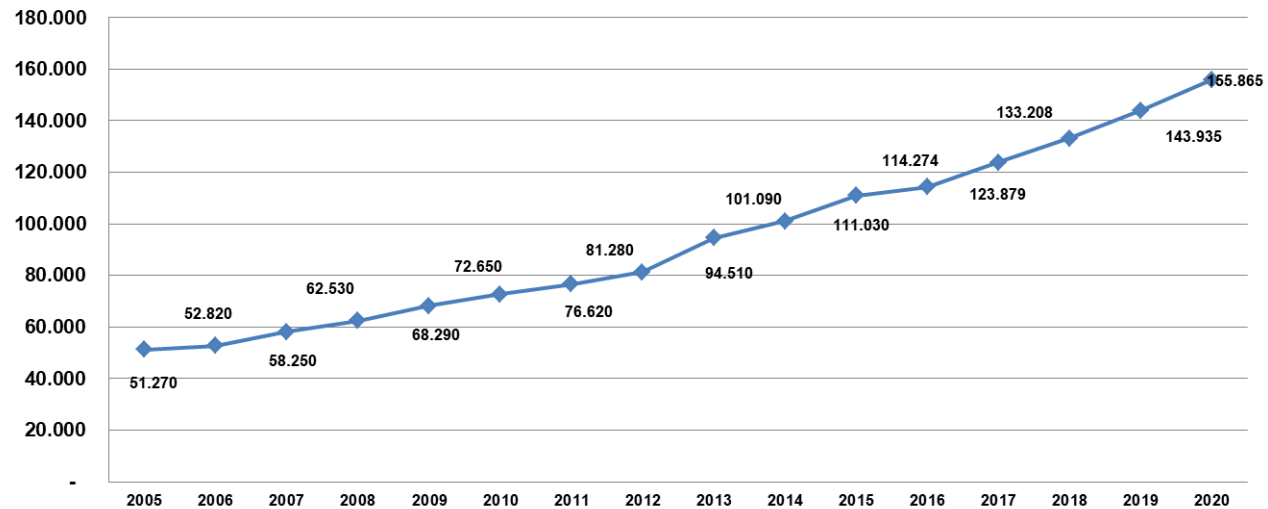


Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público - SAPG

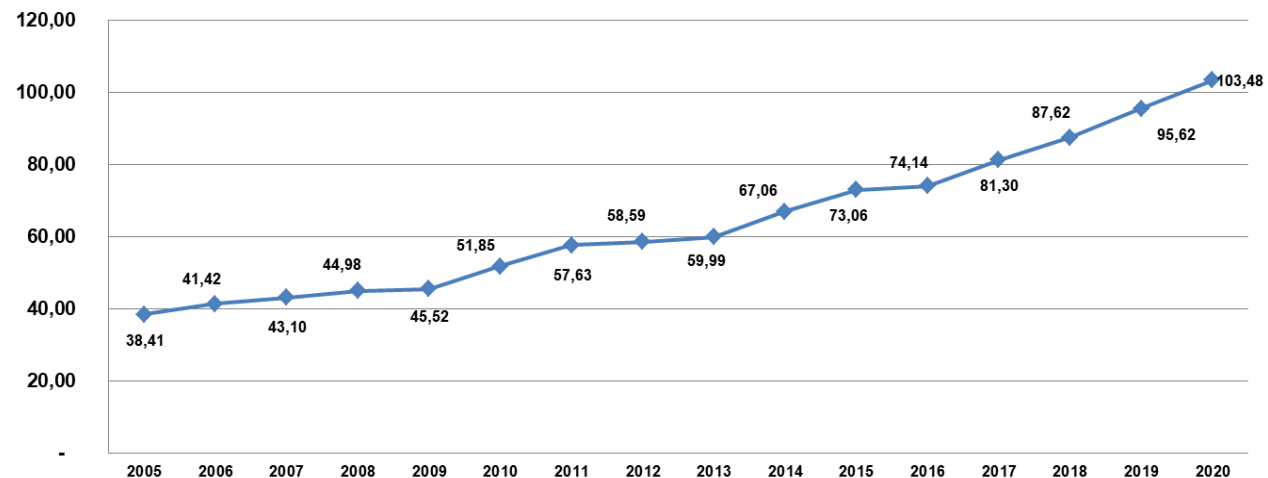
Crecimiento

Año	Luminarias (miles U)	Energía (MWh)
2016	114.274	74,14
2017	123.879	81,30
2018	133.208	87,62
2019	143.935	95,62
2020	155.865	103,48
% Crecim.	8,3%	8,2%

Luminarias (unidades)



Energía (MWh)

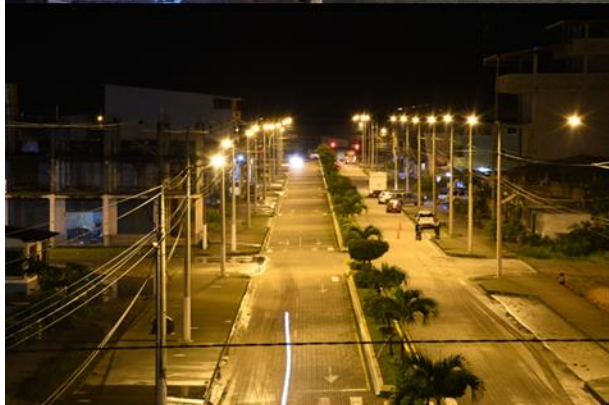
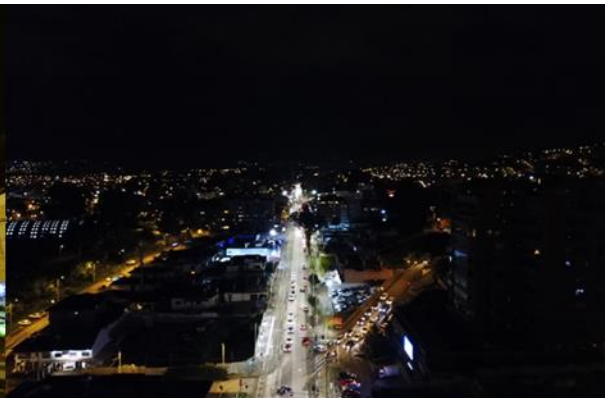


SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL - SAPG

Se inició la construcción de 249 proyectos de alumbrado público, dentro del área de prestación de servicios, cuyo monto invertido superó los 3,5 millones de dólares, con un avance promedio de 77%:

PROYECTO	UBICACIÓN	MONTIO INVERTIDO (\$)
Nuevo	Vía San Pedro-Iganillas-Cañar	155.129
Nuevo	Quingeo-Cuenca-Azuay	38.788
Nuevo	Turi-Cuenca-Azuay	171.165
Nuevo	Molleturo-Cuenca-Azuay	22.665
Nuevo	Sayausí-Cuenca-Azuay	123.428
Nuevo	Ciudadela la Gloria-Cuenca-Azuay	32.875
Mejora sistema A.P.	Parque Industrial-Cuenca-Azuay	156.667
Nuevo	La Puntilla, Cochancay-La Troncal-Cañar	1.313.000

SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL - SAPG





SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL - SAPG

La Troncal
Nuevo sistema de iluminación
(33,83 km)
Sector Norte y recintos
Cochancay y La Puntilla

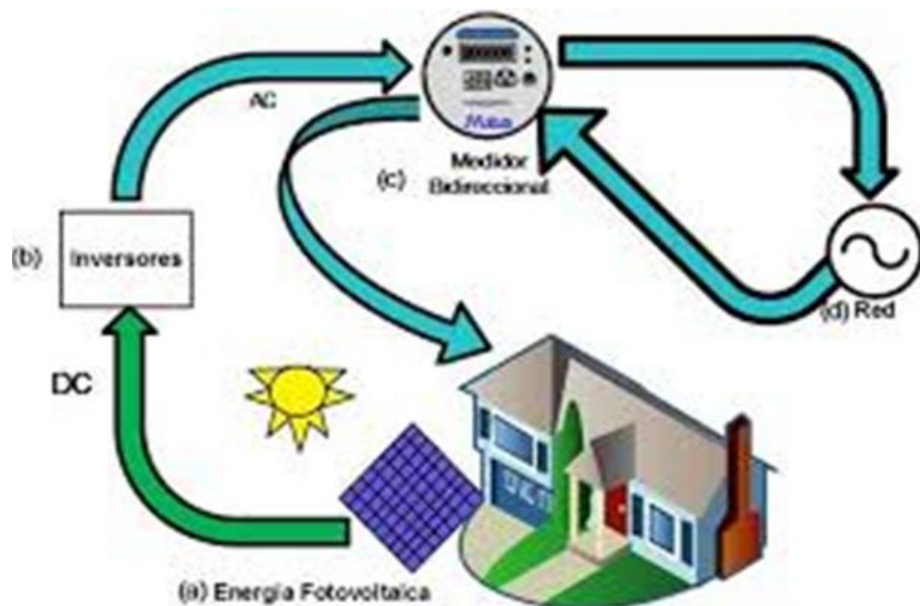
• **Costo aproximado:**
\$1.313.000 (avance
100%)



Incrementar la automatización de procesos a través de la implementación de nuevas tecnologías

- En el marco del programa nacional SIGDE, se continuó operando la red nacional de telecomunicaciones – RENTSE (interconexión entre las Empresas Eléctricas del país y Unidades de Negocio de CNEL), red por la cual se consumen los servicios informáticos de negocio, tanto técnicos como comerciales.
- Proyecto de Medición Avanzada AMI (Advanced Metering Infrastructure). Es financiado por el Programa BID II y se aplicará en el centro del cantón La Troncal. Al final del año se había completado las etapas preparatoria y precontractual.

Principales beneficios: mejorar los procesos comerciales y operacionales, mejorar la gestión de la cartera, reducción de pérdidas de energía y apoyo a la calidad de los servicios comerciales y técnicos.



TRANSMISIÓN DE DATOS Y SERVICIOS DE INTERNET

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



Incrementar los niveles de ejecución presupuestaria

INVERSIONES.- Los montos invertidos han sido mencionados en este informe, para las principales obras y proyectos ejecutados durante el año 2020.

EXPLOTACIÓN.- Los costos y gastos efectuados en el año 2020 llegaron a aproximadamente 88 millones

Rubros más importantes:

- Pago por compra de energía,
- Gastos por administración, operación y mantenimiento del sistema,
- Depreciación de activos en servicio.



Incrementar la satisfacción del cliente interno

EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID - 19

- Mediante Decreto No. 1017, el Presidente de la República declaró el “Estado de Excepción por Calamidad Pública en todo el Territorio Nacional”.
- Se aplicó las directrices y disposiciones, emitidas por el Ministerio de Salud, Comité de Operaciones de Emergencia Nacional - COE y la OMS.
- A partir del 17 de marzo, se aplicó la modalidad de teletrabajo. Al cierre del año, el 50% del personal seguía laborando bajo esa modalidad. Para ello fue necesario implementar una plataforma de teletrabajo en ambiente web, para la conexión virtual a través de VPN y escritorio remoto.
- Se elaboró planes de contingencia general, operativo, comercial y de salud y seguridad en el trabajo, con sus respectivos instructivos, medidas generales de prevención y protocolos para su cumplimiento.



EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID - 19

- Repotenciación de la plataforma virtual del Centro de Datos de contingencia.
- Control de fuga de información digital, para garantizar la confidencialidad de la información, en la ejecución de los procesos del negocio (determinada como crítica).
- Se invirtió un monto aproximado de \$180.000 en los siguientes rubros (matriz, agencias y oficinas): adquisición e instalación y distribución de insumos y equipos de bioseguridad (sanitización y desinfección de personas y áreas de atención al cliente y comunales), pruebas de diagnóstico y testeo de la enfermedad, señalética en pisos y paredes, carpas y barreras separadoras para atención al cliente, entre las principales.



Incrementar las acciones de responsabilidad socio-ambiental empresarial

FOCOS AHORRADORES

Se recibieron 3,9 toneladas de focos ahorradores y lámparas fluorescentes, que han cumplido su vida útil.

Disposición final de 2,9 toneladas de lámparas de descarga, a través de un gestor autorizado, bajo lineamientos ambientales.



Incrementar las acciones de responsabilidad socio-ambiental empresarial

Monitoreo de campos electromagnéticos:

- 19 subestaciones de distribución
- 25 líneas de subtransmisión

Monitoreo de los niveles de ruido:

- 16 subestaciones de distribución

Monitoreo de efluentes:

- Edificio Matriz



Incrementar las acciones de responsabilidad socio-ambiental empresarial

Gestión de materiales, equipos y desechos a través del sistema integral de manejo.

Capacitación al personal



Recepción y almacenamiento



CENTROSUR

Gestión de materiales, equipos y desechos a través del sistema integral de manejo.

Clasificación



Desguace



Reutilización





SUBSIDIOS EN BENEFICIO DE LA CIUDADANÍA

SUBSIDIO	CLIENTES [#]	VALOR SUBSIDIADO [\$]
TARIFA DIGNIDAD	152.739	3.299.039
TERCERA EDAD	25.369	1.317.941
LEY DE DISCAPACIDADES	8.043	741.084
TOTAL:		5.358.063



COMPROMISOS PARA EL 2021

Puesta en operación de dos nuevas subestaciones de distribución

- Atender el incremento de la demanda y mejorar la calidad del servicio en las áreas de influencia.

Contacto más cercano con la comunidad

- En especial con comunidades beneficiarias de proyectos de electrificación, en zonas rural y urbano marginales.



Link de acceso,
disponible en
nuestra página web:



centrosur.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2020-2/

Aplicaciones Inicio de sesión en...

CENTROSUR

Search... [Facebook] [Twitter]

INICIO **SOMOS** TRANSPARENCIA SERVICIOS EN LÍNEA INF. DE SERVICIOS CONTRATACIONES PAGOS EN LÍNEA INF. PÚBLICA NOTICIAS

PLAN MAESTRO DE ELECTRICIDAD
PLAN ESTRATÉGICO
HISTORIA
RENDICIÓN DE CUENTAS
ÁREA DE CONCESIÓN
ORGANISMOS DE REGULACIÓN
ESTADÍSTICAS
REVISTA TRAYECTORIA
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL
TRABAJE CON NOSOTROS

2020

dana

Información

Mecanismos

Rendición de cuentas 2020

Háganos llegar sus inquietudes y preguntas en el siguiente botón

Click aquí

Gracias por su atención...



RESPUESTAS...



CENTROSUR
CENTROSUR

Muchas gracias por su atención...