

El Nuevo **Ecuador** **NO SE** **DETIENE**

**RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

Empresa Eléctrica Regional
Centro Sur C. A.



Área de Prestación de Servicio

7.928 km²
AZUAY

2.459 km²
CAÑAR

19.667 km²
MORONA SANTIAGO



/ Datos Generales



451.476
CLIENTES

96,78
% DE COBERTURA
ELÉCTRICA

20
SUBESTACIONES

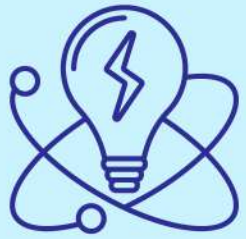
27
TRANSFORMADORES DE
POTENCIA

32
LINEAS DE
SUBTRANSMISIÓN

/ Plan Estratégico

Misión

INNOVACIÓN



ESTÁNDARES



CALIDAD



EQUIPO



AMBIENTE



Valores

COMPROMISO



HONESTIDAD



RESPONSABILIDAD
SOCIAL Y
AMBIENTAL

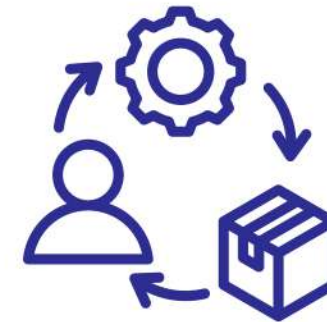
/Ejes Estratégicos



SOCIEDAD



**SOSTENIBILIDAD
FINANCIERA**



**PROCESOS
INTERNOS**



**DESARROLLO Y
APRENDIZAJE**

El Nuevo
Ecuador
NO SE
DETIENE

Objetivos Estratégicos

OE1

Incrementar el nivel de satisfacción del usuario como parte activa de la cadena de valor, en un marco de responsabilidad social y ambiental

/OE1-Atención al Cliente

Canales Presenciales - Matriz y Agencias

Matriz

93.796

Eventos atendidos

7,48

Minutos promedio
de atención

99,77%

Índice de
satisfacción

Agencias

88.967

Eventos atendidos

8,79

Minutos promedio
de atención

99,22%

Índice de
satisfacción



OE1-Atención al Cliente

Canales Presenciales - Unidad Móvil

2.720
Clientes atendidos



Nuevo servicio	Cambio de nombre
Subsidio adulto mayor	Cambio de medidor
Desconexión definitiva	Reubicación de medidor
Subsidio de discapacidad	Cambio de tarifa
Consulta de deuda	Verificación de contratista

/OE1-Atención al Cliente

Canales no presenciales

772.360

Eventos atendidos

85,16%

Atención de llamadas

14,84%

Atención virtual

↓
App Centrosur
Portal Centrosur
Chatbot
Correo electrónico
Redes sociales

9,25%

Tasa de abandono

90,75%

Nivel de atención

75,49%

Llamadas atendidas antes
de 20 segundos





Facturación

68%
clientes
notificados
SMS

Notificación previa

4.7
millones
SMS enviados

Eficiencia energética

1.7
millones
Correos enviados

/OE1-Atención al Cliente

Instalación de nuevos servicios y Control de la medición

Instalaciones

12.856

Nuevos clientes

1.071

Promedio mensual

Revisión

31.693

Laboratorio

9.155

En sitio



/OE1-Gestión Ambiental

Planes de acción y manejo ambiental

\$ 394.000

Manejo de desechos peligrosos

11.447 kg

de transformadores con PBCs(100%centrosur)

131 kg

de cartuchos de tinta usados

12.658 kg

de aceite dieléctrico



/OE1-Gestión Ambiental

Regularización, Capacitación y Monitoreo Ambiental

Regularización Ambiental y mantenimiento de **8** licencias, **34** registros ambientales, certificados y guías de buenas prácticas ambientales

Implementación de Planes de Manejo Ambiental

Monitoreo de variables ambientales en instalaciones

Capacitación ambiental a personal interno y externo

Proyecto de economía Circular **1800** maceteros con plantas



OE1-Responsabilidad social

Socialización y participación comunitaria



183 talleres de socialización para **61** proyectos en las diferentes etapas: previa, monitoreo y cierre

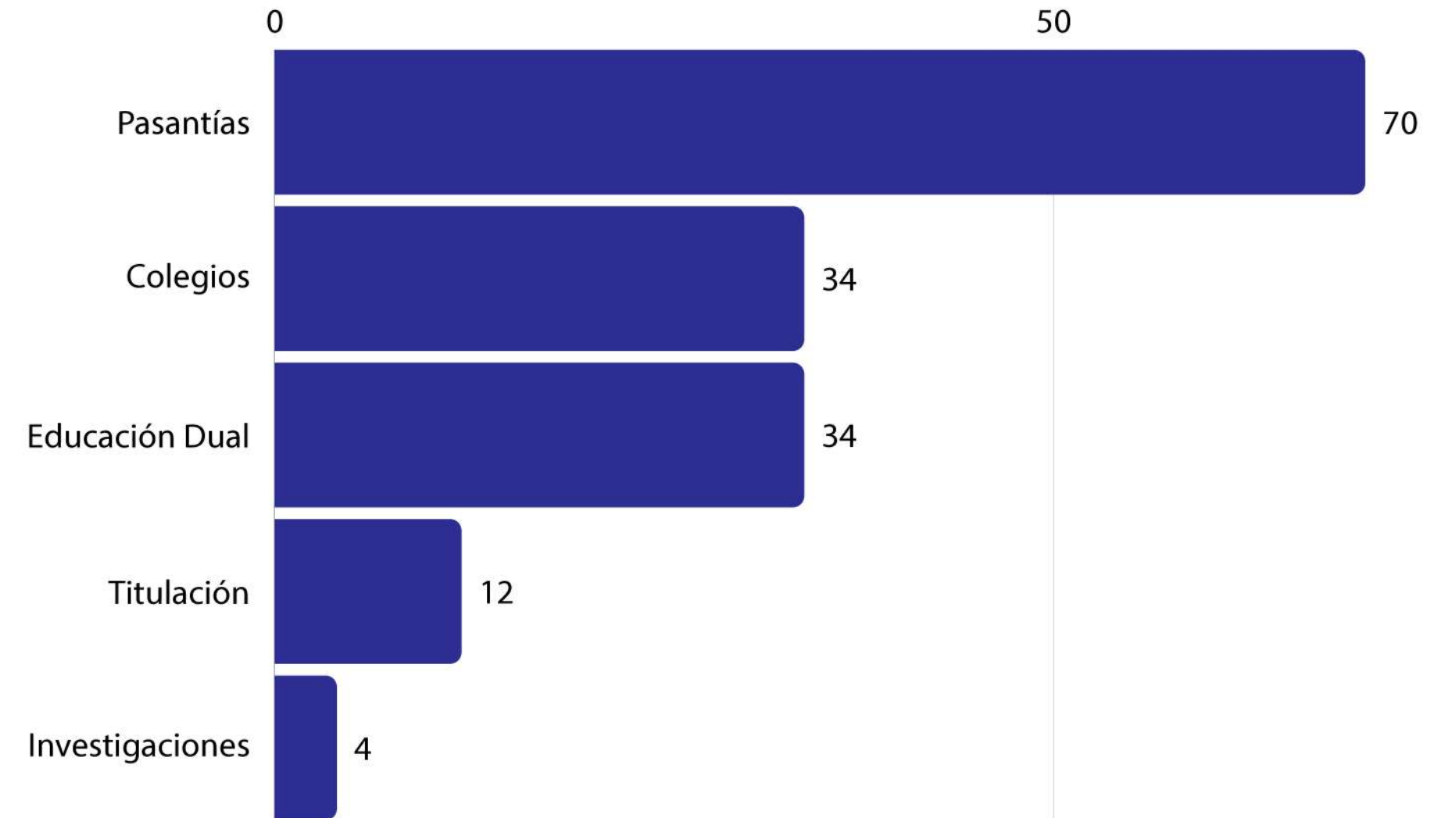
Identificación de actores clave: líderes barriales y comunitarios

1300 visitas de socialización puerta a puerta

Resolución de **120** conflictos – puntos críticos
100% casos con acuerdos favorables

OE1-Responsabilidad social

Convenios con universidades



/ OE1-Eficiencia energética



Reconocimiento CIER eficiencia energética 2024

Plan piloto de alumbrado público con fuente de energía solar

Implementación del Sistema de Gestión de Energía – ISO 50001

Capacitaciones institucionales

Seminario internacional de movilidad eléctrica

Difusión de contenidos por correo y redes sociales

/OE1-Gestión de riesgos

Creación de la Coordinación Nacional de Gestión de Riesgos, liderada por CENTROSUR.

87 documentos para evaluación y tratamiento del riesgo, para amenazas naturales y antrópicos.

79,86% del presupuesto ejecutado = **\$136.000**

120 horas de eventos de capacitación y socialización = **260** profesionales del sector eléctrico.

Visitas técnicas al **100%** de las EED

Se han identificado **91** infraestructuras de subtransmisión y administrativa en las EED, con riesgo alto a inundación y movimientos de masa.



El Nuevo
Ecuador
NO SE
DETIENE

Objetivos Estratégicos

OE2

Incrementar la cobertura, calidad, confiabilidad y eficiencia del servicio eléctrico, que contribuya al desarrollo social y productivo

**RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

Empresa Eléctrica Regional
Centro Sur C. A.

OE2-Cobertura, calidad y confiabilidad

Modernización Subestación 01 Luis Cordero

\$2.5
millones
Inversión

Cobertura
50% Centro histórico de Cuenca

Beneficiarios
directos
13.000 Usuarios
67.535 Habitantes

Beneficiarios
indirectos
569.905 Habitantes



/OE2-Cobertura, calidad y confiabilidad

Subestación 50 La Troncal

\$1.4
millones
Inversión

Instalación del nuevo transformador TR-2 de
24/32 MVA

Actualmente la subestación opera con dos transformadores de potencia, mejorando la confiabilidad eléctrica en todo el cantón La Troncal



OE2-Cobertura, calidad y confiabilidad

Construcción de Red Subterránea - Sector Clínica Santa Inés



\$3.3

millones
Inversión

85%

Avance

1.2 km de línea soterrada
16 cámaras de transformación con sus
equipos de protección
7 trenes de celdas de control

OE2-Cobertura, calidad y confiabilidad

Soterramiento Alimentador 1721 S/E Los Cerezos

\$2.3

millones
Inversión

74%

Avance

Regeneración urbana,
seguridad y confiabilidad

Construcción

2 km de red soterrada



OE2-Cobertura, calidad y confiabilidad

Inversión en proyectos



Sector	Habitantes	Inversión
Tiwintza	10.000	\$663.000
Morona - Sucúa - Taisha - Huamboya	5.000	\$565.000
Santa Isabel - Sector Gualdeleg	4.040	\$330.000
Sigsgi - Sector Ruizho	2.750	\$240.600
Cuenca - Sector vía a Nero	972	\$237.500
Cuenca- Sector Llacao	1.000	\$63.000
Total	23.762	\$2.099.100

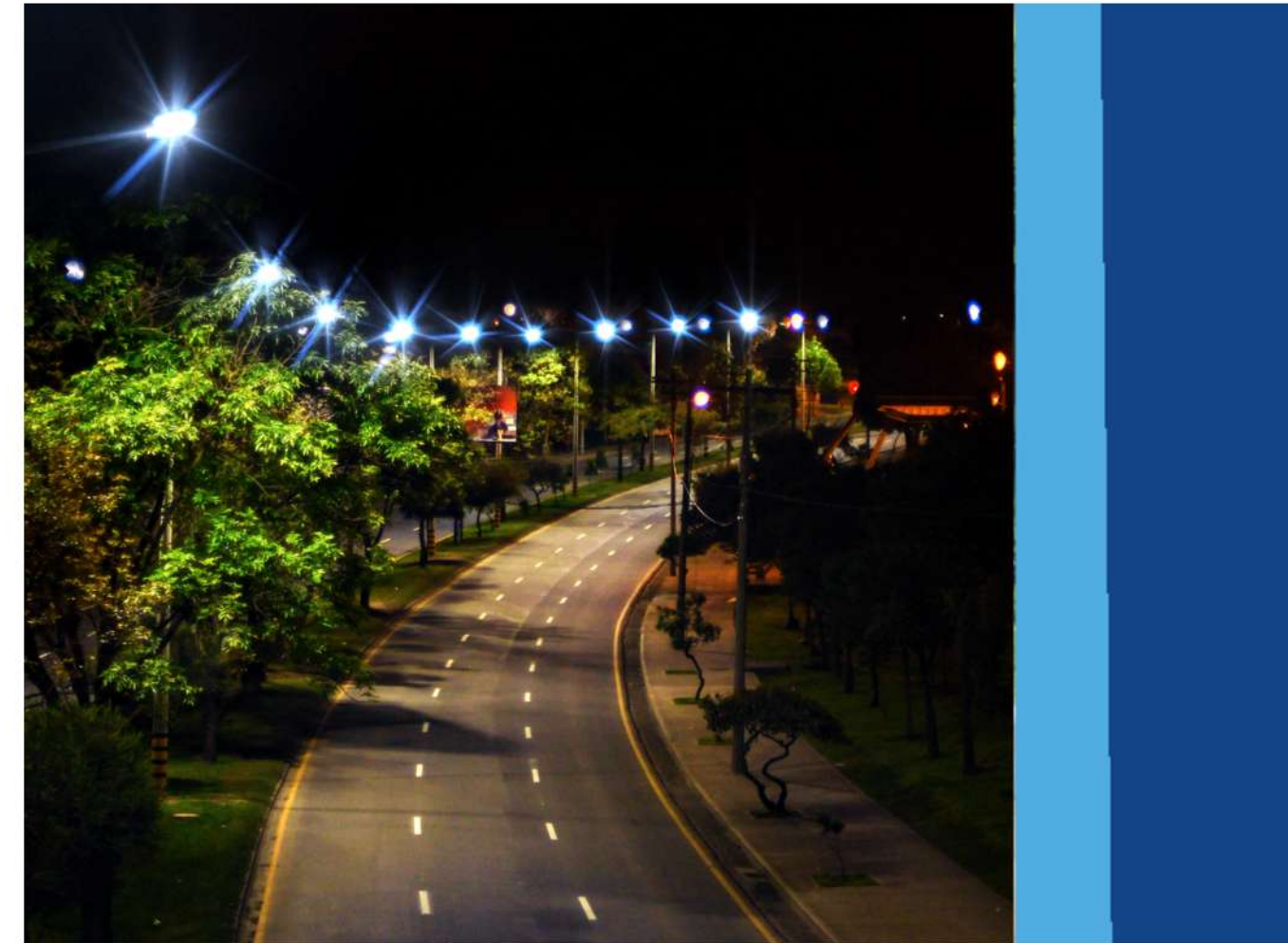
OE2-Cobertura, calidad y confiabilidad

Alumbrado público

\$ 1.2
millones
Inversión

78
Proyectos

3.5%
Crecimiento respecto al año 2023



/ OE2-Sistemas Fotovoltaicos

3.184
Sistemas instalados

Mantenimiento

\$ 135.000
Inversión

115
Comunidades

Instalación

\$ 35.000
Inversión

24
Nuevos servicios



El Nuevo
Ecuador
NO SE
DETIENE

Objetivos Estratégicos

OE3

Mejorar la gestión financiera, fortaleciendo políticas de gasto, inversión e ingresos, a través de un proceso integral de planificación y gestión de proyectos



\$ 130
millones
Costos y Gastos

Compra de energía

Administración, operación y
mantenimiento

Comercialización

OE3-Gestión Financiera

Inversión

\$ 43.4
millones

Inversiones	Ejecución
ACOMETIDAS Y MEDIDORES	\$4.981.750,87
ALUMBRADO PÚBLICO - CONVENIOS	\$225.512,35
ALUMBRADO PÚBLICO - EXPANSIÓN	\$462.953,20
ALUMBRADO PÚBLICO - MEJORA	\$1.223.745,32
CALIDAD Y CONFIABILIDAD	\$1.164.374,39
EXPANSIÓN Y MEJORA REDES DE DISTRIBUCIÓN	\$15.296.009,11
EXPANSIÓN Y MEJORA SUBTRANSMISIÓN	\$1.662.897,96
INSTALACIONES GENERALES	\$6.535.240,67
PROYECTO AMI	\$5.050.749,00
SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL	\$176.170,10
SISTEMAS FOTOVOLTAICOS	\$264.977,91
SOTERRAMIENTO	\$6.376.422,74
Total general	\$43.420.803,62



El Nuevo
Ecuador
NO SE
DETIENE

Objetivos Estratégicos

OE4

Desplegar un modelo de transformación empresarial, acorde a una gestión por procesos y mejores prácticas

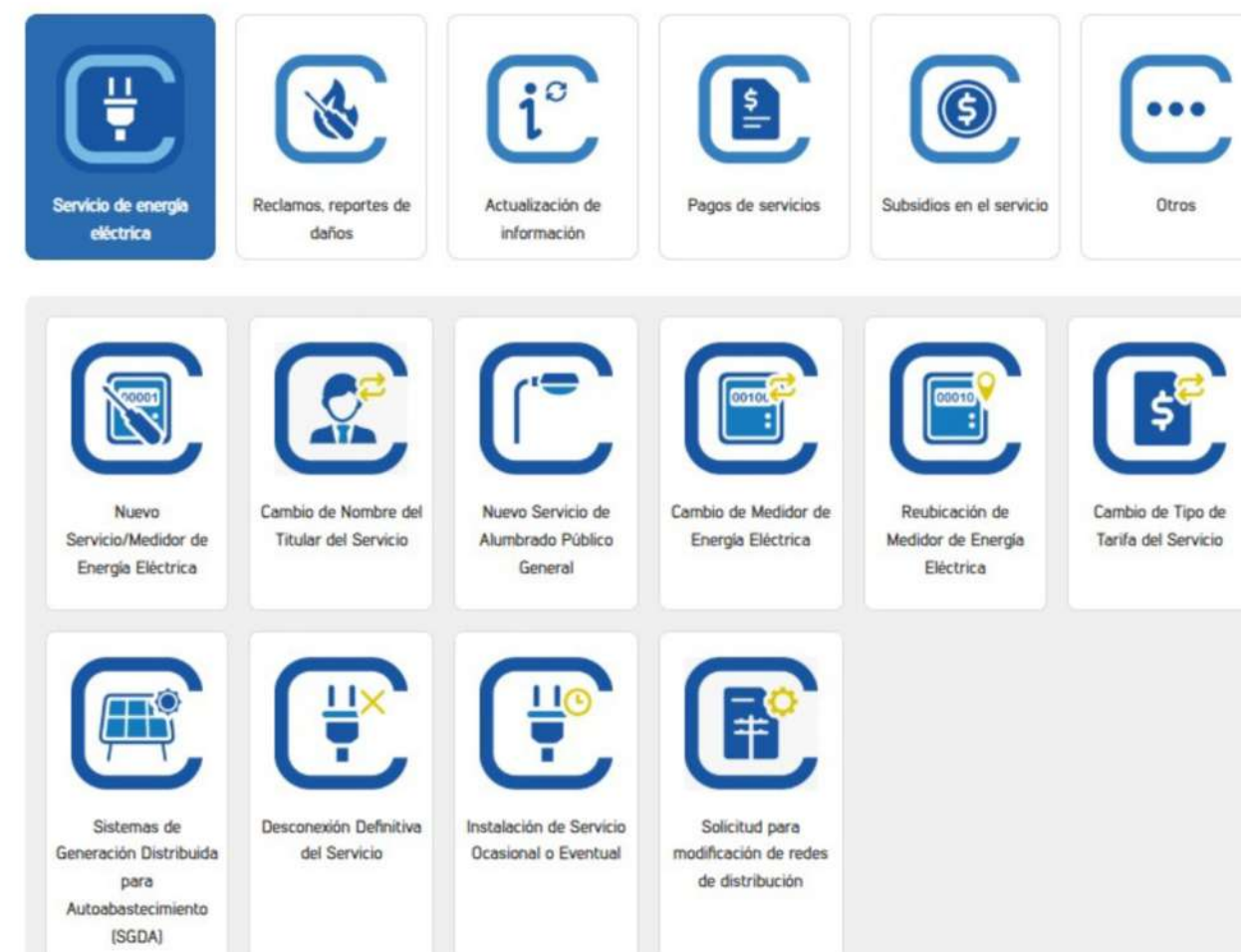
/OE4-Transformación Empresarial

Catálogo de servicios institucional

Simplificación de trámites
“Nuevo Servicio”

ISO 37001 Antisoborno

Implementación PMO
(Oficina de gestión de proyectos)



El Nuevo
Ecuador
NO SE
DETIENE

Objetivos Estratégicos

OE5

Mejorar la gestión del talento humano, el clima laboral, el desarrollo del conocimiento y el fomento a la innovación

**RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

Empresa Eléctrica Regional
Centro Sur C. A.

OE5-Talento Humano

Plan de formación y capacitación

Formación

Apoyo

19

Cuarto Nivel

34

Tercer Nivel

Capacitación

\$ 98.500
Inversión

274

Eventos



OE5-Talento Humano

Salud ocupacional y bienestar social

Trabajadores

589 Hombres

148 Mujeres

737 Total

Talleres

\$33.966
Inversión

Ejes

Bienestar social
Entorno laboral y
familiar
Equidad de género



El Nuevo
Ecuador
NO SE
DETIENE

Objetivos Estratégicos

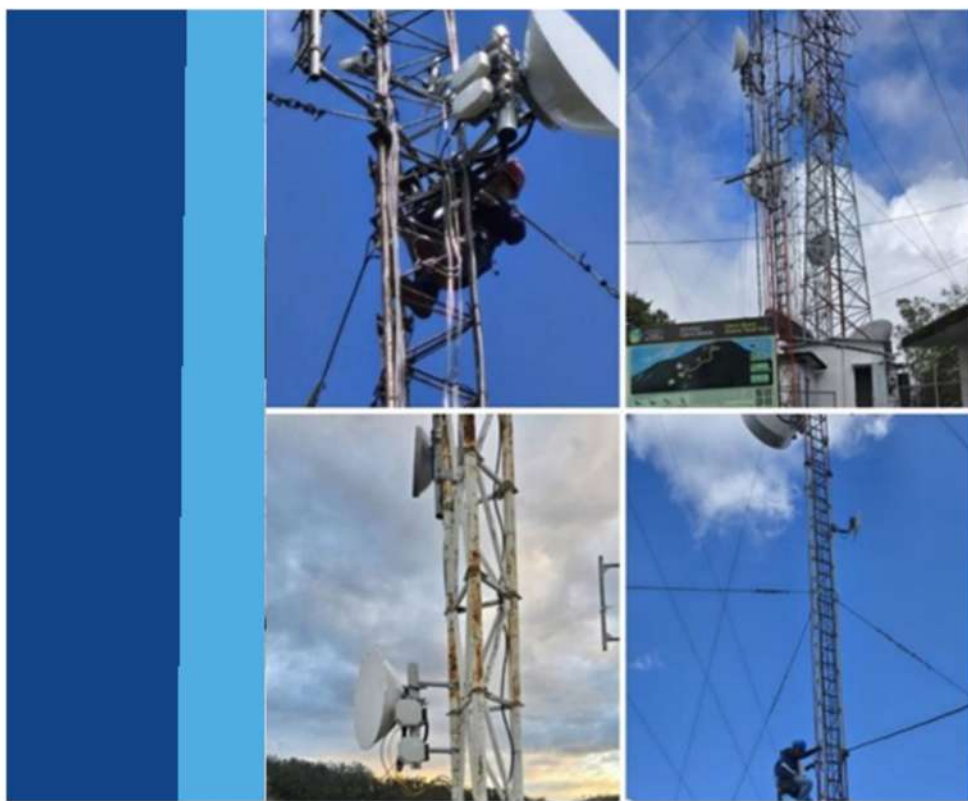
OE6

Mejorar la gestión tecnológica como un eje transversal en el servicio eléctrico

**RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

Empresa Eléctrica Regional
Centro Sur C. A.

/ OE6-Modernización de la red



Repotenciación del sistema de Microondas

\$245.000
Inversión

14 radioenlaces de nueva generación



Mejora de infraestructura WAN/LAN en La Troncal

\$20.000
Inversión

Enlace de fibra e inalámbricos



Automatización del sistema de protección eléctrico

\$721.000
Inversión

Alimentadores 0321, 0322, 0422, 0722 y 0724,

/OE6-Modernización de la red

Instalación de medidores AMI

\$9.7
millones
Inversión

12.937 órdenes de trabajo
ejecutadas en el centro histórico y
parque industrial de Cuenca

Adecuación de acometidas eléctricas
Corrección de empalmes
Sustitución de tableros
Mejora del sistema de puesta a tierra



/ OE6-Transformación Digital

Hardware

26

Pantallas táctiles

102

Tablets robustas
para grupos
operativos

Software

**Mejora de Servicios
digitales CENTROSUR**

Registro de reclamos y
solicitudes

Consulta de cortes
programados

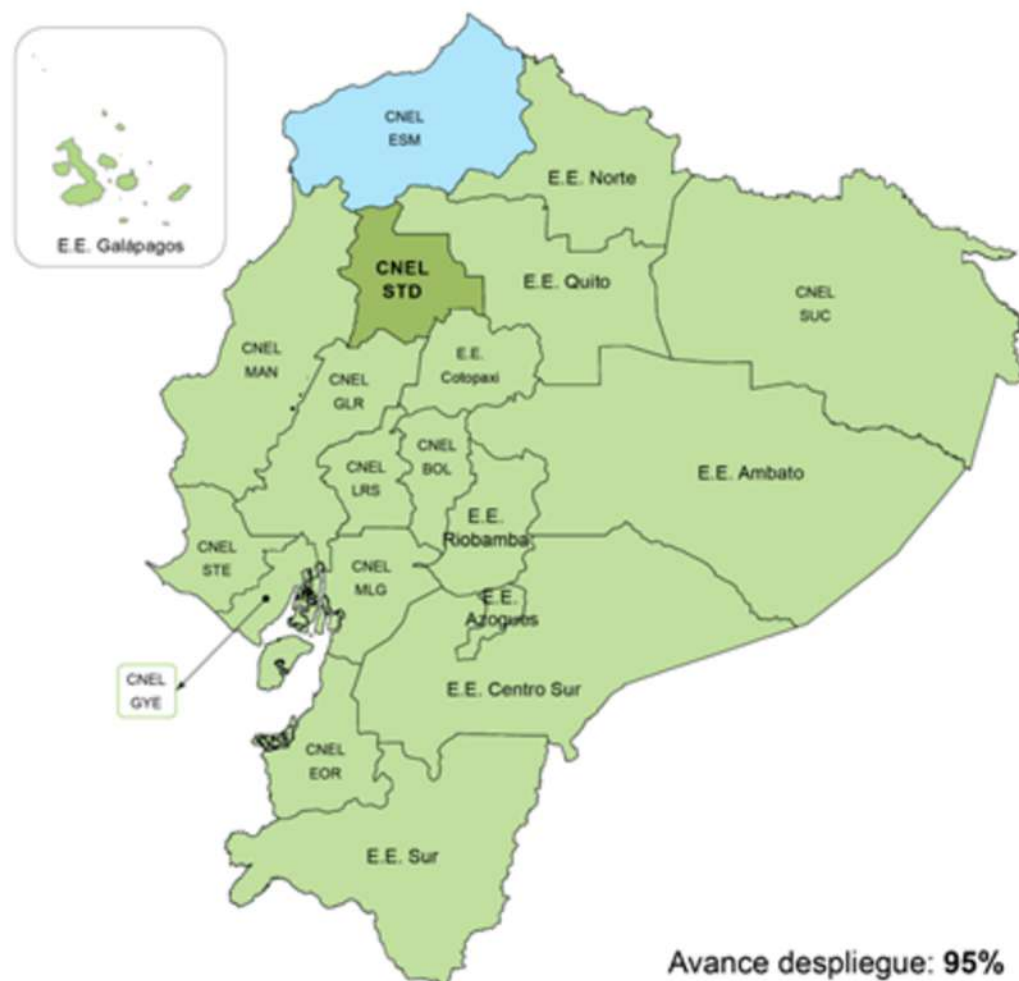
Chatbot con IA

Pagos por transferencia

**Implementación de un
modelo de datos para
telecomunicaciones**



1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26

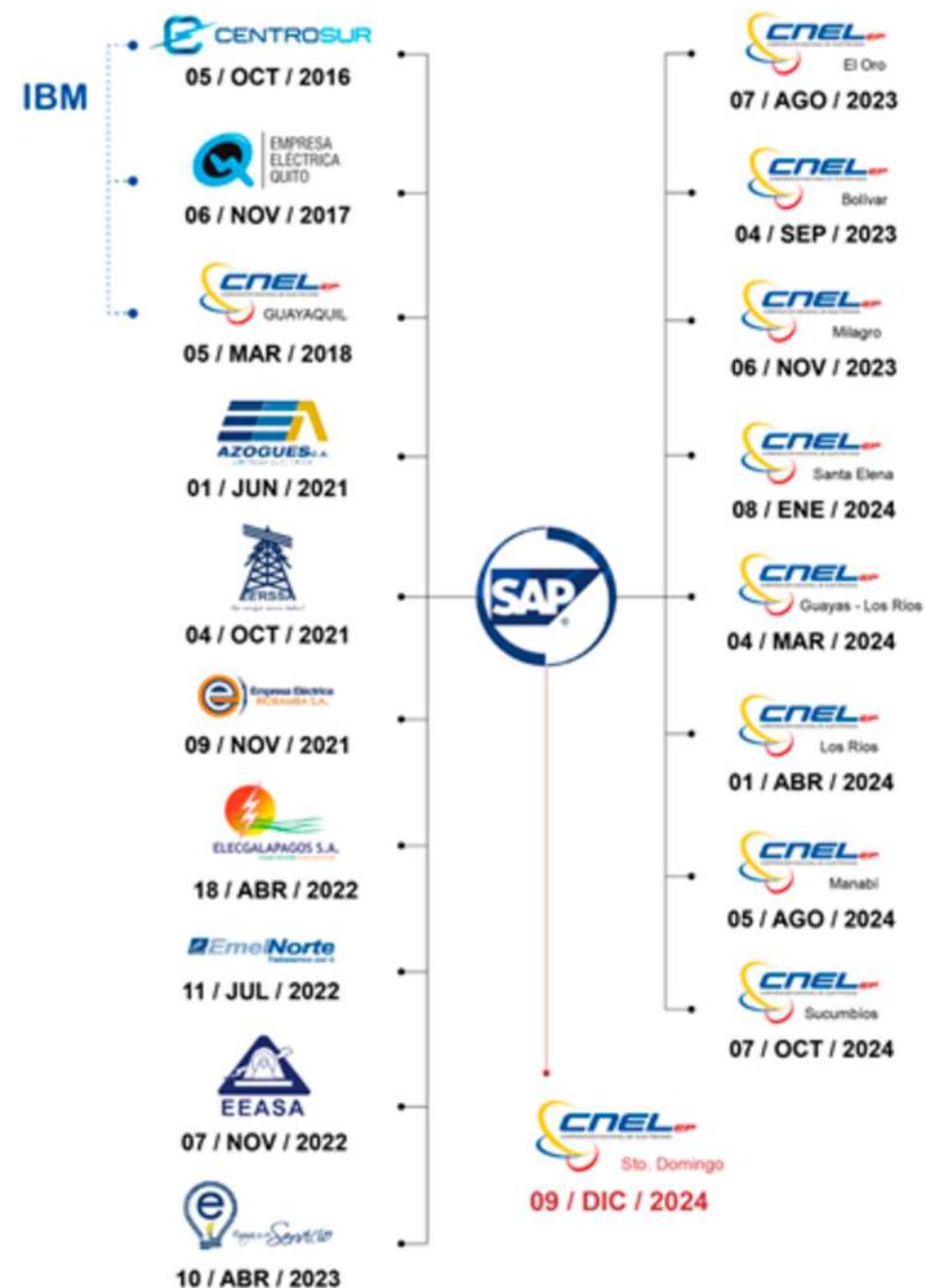


Leyenda
SISTEMA COMERCIAL
● CIS/CRM DE SAP
● SIEEQ

Avance despliegue: **95%**
9 Empresas, 10 UN

Datos Técnicos:

Cobertura Geográfica: **94,09%**
Cobertura Clientes: **97,67%**
Cobertura Facturación: **97,76%**



/Proyectos nacionales coordinados por CENTROSUR



Sistema Comercial y Recursos
Empresariales (SAP)



Sistema de Ciberseguridad del
Sector Eléctrico de Distribución



Sistema de Información
Geográfico (SIG)



Sistema de Análisis Técnico
Nacional



Red Nacional de
Telecomunicaciones del Sector
Eléctrico (RENTSE)



Coordinación Nacional de
Riesgos

El Nuevo
Ecuador
NO SE
DETIENE

 **RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

Empresa Eléctrica Regional
Centro Sur C. A.



El Nuevo
Ecuador
NO SE
DETIENE

COMPROMISOS
2025

 **RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

Empresa Eléctrica Regional
Centro Sur C. A.

Impulsar campaña educativa de eficiencia energética en 50 centros educativos en su área de prestación de servicios.

Concluir la instalación de medidores inteligentes en el centro histórico de la ciudad de Cuenca.