



**EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL SUR S.A.**  
Desde 1897... con energía desarrolla e ilumina su futuro

---

**EMPRESA ELECTRICA REGIONAL SUR S.A.**  
*Desde 1897... con ENERGÍA desarrolla e ilumina su futuro*

# **PLAN OPERATIVO ANUAL (POA ) 2013**

## **MEMORIA EXPLICATIVA**



**MAYO 2013**

**LOJA**

**ECUADOR**



## **MISIÓN**

***“GENERAR, DISTRIBUIR Y COMERCIALIZAR ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE CONCESIÓN CON ESTANDARES DE CALIDAD, CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD, CONTRIBUYENDO A MEJORAR LAS CONDICIONES DE VIDA DE LOS HABITANTES, SIN AFECTAR AL MEDIO AMBIENTE”.***

## **VISIÓN**

***“POSICIONARSE ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS ELÉCTRICAS DEL PAÍS, SUMINISTRANDO ENERGÍA ELÉCTRICA DE CALIDAD EN TODA EL ÁREA DE CONCESIÓN, DE CONFORMIDAD CON EL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR”.***

## **FILOSOFÍA**

***“Con integridad, responsabilidad y trabajo forjaré una Empresa de calidad”.***



## VALORES

**Integridad:** guardar respeto y compostura hacia los clientes internos y externos, ser leal con los clientes externos, compañeros de trabajo, autoridades y velar por el prestigio de la EERSSA.

**Responsabilidad:** cumplir con oportunidad las actividades propias y responder por las del talento humano que está a su cargo, ejecutando las actividades y los procedimientos de los procesos respectivos, a fin de conseguir la eficacia y eficiencia que pretende la EERSSA, cuidar la buena conservación de los bienes, presentarse puntualmente al observar las normas de seguridad e higiene del trabajo.

**Transparencia:** aplicar la Ley de Régimen del Sector Eléctrico y más normativa conexas, los reglamentos y normativos internos de manera precisa y permanente; brindando acceso a la información, facilitando la realización de auditorías y propiciando la participación proactiva del talento humano de la EERSSA, de tal forma que se garantice un trato justo y equitativo a los clientes externos del área de concesión.



## 1. PROCESO DE DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

El 14 de septiembre de 2012 se culminó el proceso **PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2013**, con la participación del Presidente Ejecutivo, Gerentes de Área y Superintendentes y personal de apoyo.

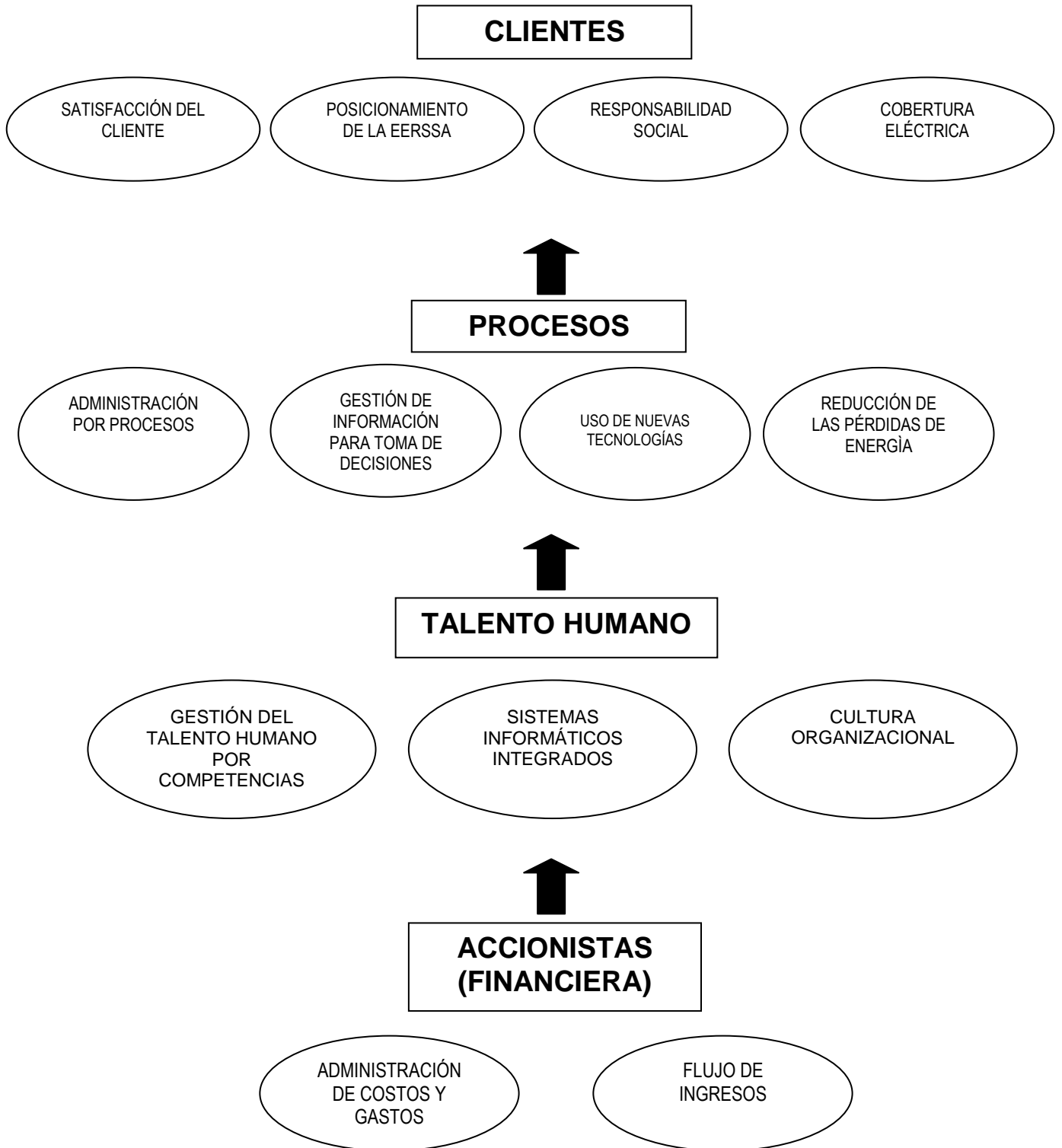
El POA 2013 es elaborado en base al Plan Estratégico 2012 – 2017, mismo que realiza el análisis del entorno, priorización de las fortalezas y debilidades, factores claves de éxito, entre otros, lo que permite determinar los objetivos estratégicos, elaborar el mapa estratégico, verificando la causalidad.

Se plantean los objetivos estratégicos en las diferentes perspectivas y se verifica que tengan al menos un indicador que permita comprobar el grado de avance o cumplimiento del mismo. Cada uno de los indicadores tiene un valor meta a cumplirse en el periodo, así como también señales de peligro y precaución en caso que el valor (índice) del registro mensual no sea el adecuado, lo cual permitirá de esta manera tomar acciones correctivas en forma inmediata.

Adicionalmente en base a los objetivos estratégicos se determinaron los Inductores (Estrategias) que significa la respuesta al cómo hacer para que se cumpla dicho objetivo, seguido del levantamiento de las Iniciativas o Actividades.

Con la información levantada hasta este punto, se procede a elaborar el **PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2013**, considerando las actividades principales que agregan valor y que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Posteriormente se considera la unidad responsable de la actividad, la inversión incremental requerida, el tiempo de duración y el cronograma anual de ejecución.

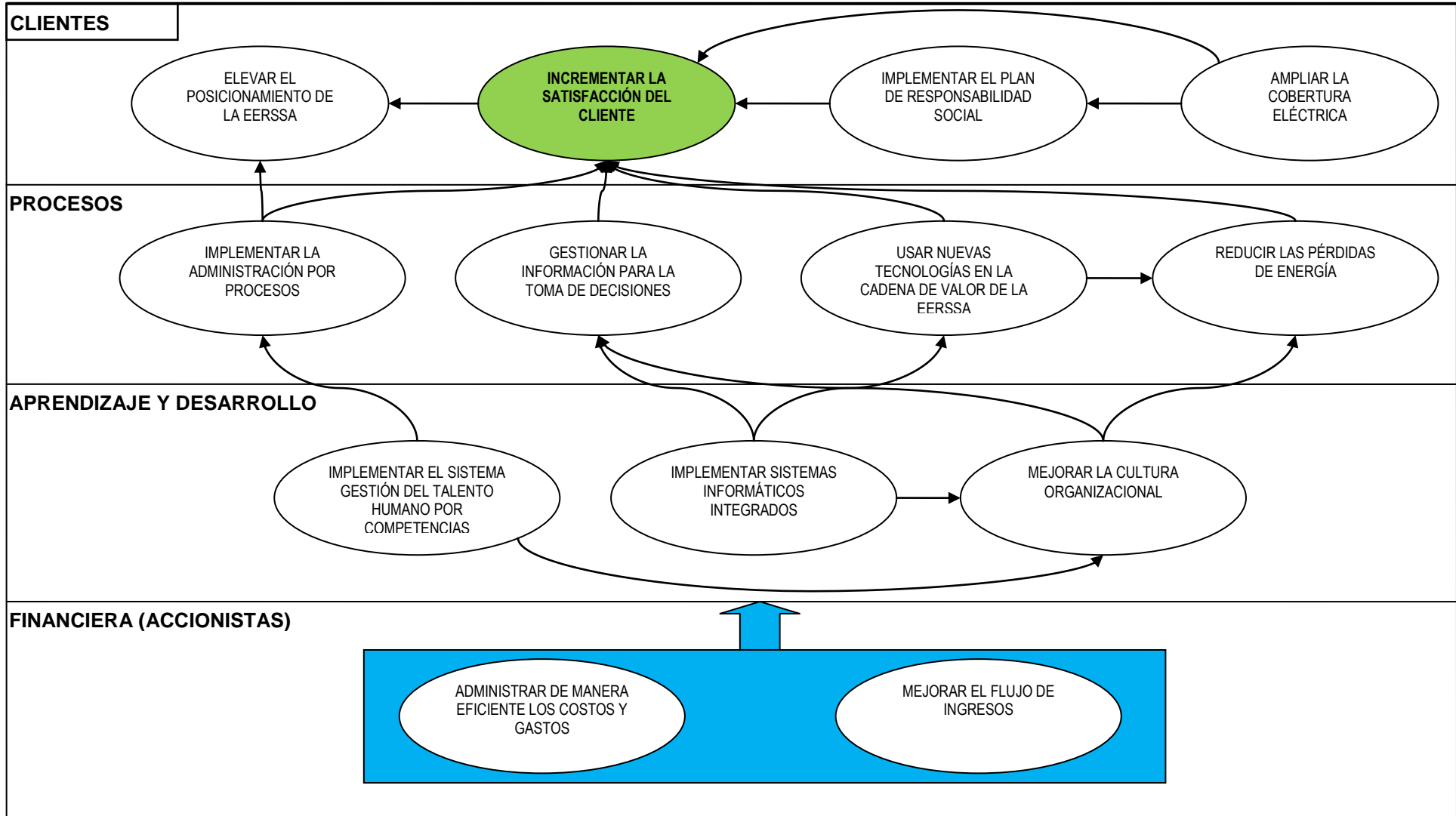
## 2. IMPULSORES CLAVES DE DESEMPEÑO



# MAPA ESTRATÉGICO DE LA EERSSA

**VISIÓN**  
POSICIONARSE ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS ELÉCTRICAS DEL PAÍS, SUMINISTRANDO ENERGÍA ELÉCTRICA DE CALIDAD EN TODA EL ÁREA DE CONCESIÓN, DE CONFORMIDAD CON EL PLAN NACIONAL DEL BIEN VIVIR

**MISIÓN**  
GENERAR, DISTRIBUIR Y COMERCIALIZAR ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE CONCESIÓN CON ESTANDARES DE CALIDAD, CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD, CONTRIBUYENDO A MEJORAR LAS CONDICIONES DE VIDA DE LOS HABITANTES, SIN AFECTAR AL MEDIO AMBIENTE



### **3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Los objetivos del POA 2013 están relacionados con los objetivos estratégicos institucionales contemplados en el Plan Estratégico 2012 - 2017.

Es fundamental contar con objetivos estratégicos claros, precisos, cuantificables, y tener establecidas las estrategias que se emplearán para lograr dichos objetivos. Ellos nos dan el punto de llegada, las características del resultado esperado que siendo cuantificables se denomina “metas”. Se entiende por cuantificable un objetivo la acción de ser medible.

Los objetivos estratégicos están definidos con la estructura metodológica del Balanced Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI), seguido de las actividades a corto plazo (los inductores) que crearán valor a largo plazo para clientes y accionistas (los resultados). El proceso comienza en el “mapa estratégico” de abajo hacia arriba, claramente definiendo la estrategia desde la perspectiva de clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento, y financiera. ¿Cuáles son requerimientos de los clientes y como medimos el éxito alcanzado en ellos? ¿Cuáles son los objetivos financieros de crecimiento y productividad? Una vez especificados los objetivos del cliente, se continúa preguntando la forma de financiar las inversiones y los gastos. Los procesos internos definen las actividades necesarias para crear la proposición de valor para el cliente y la diferenciación que se busca, para conseguir los resultados financieros deseados.

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento reconoce que la habilidad de ejecutar procesos internos de formas nuevas y diferenciadas se basará en la infraestructura de la Empresa, las habilidades, capacidades y conocimientos de los empleados, la tecnología que usan y el clima en el que trabajan.

Las relaciones que deben haber entre cada uno de los objetivos estratégicos es de causa y efecto.

El objetivo estratégico es el blanco hacia el que se orientan los esfuerzos que lleva a cabo una organización. Son enunciados claros y precisos de los resultados que se esperan obtener luego de las acciones ejecutadas por los directivos, servidores y obreros de la EERSSA y los demás actores. Los objetivos del POA 2013 son los siguientes:

Perspectivas	Objetivos Estratégicos
<b>CLIENTES:</b> (relacionados con la propuesta de valor al cliente)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar la satisfacción del cliente</li> <li>2. Mejorar el posicionamiento Institucional</li> <li>3. Implementar el plan de responsabilidad social</li> <li>4. Ampliar la cobertura del servicio eléctrico</li> </ol>
<b>PROCESOS:</b> (relacionados con los procesos operacionales, de relacionamiento con clientes, de innovación y regulatorios)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar la administración por procesos</li> <li>2. Automatizar la información para la toma de decisiones</li> <li>3. Usar nuevas tecnologías en la cadena de valor</li> <li>4. Reducir las pérdidas de energía</li> </ol>
<b>TALENTO HUMANO:</b> (relacionados con el capital humano, de información, tecnológico y organizacional)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar el sistema de gestión del talento humano por competencias.</li> <li>2. Implementar sistemas informáticos integrados</li> <li>3. Mejorar la cultura organizacional</li> </ol>
<b>FINANCIEROS:</b> (relacionados con la estrategia de crecimiento y productividad)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar de manera eficiente los costos y gastos</li> <li>2. Mejorar el flujo de ingresos</li> </ol>

OBJETIVOS	Ejes Estratégicos
<b>Objetivos del MEER Empresas Eléctricas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la eficiencia de las empresas de distribución. (2011 – 2013)</li> <li>• Incrementar la calidad del servicio de energía eléctrica (2011 - 2013)</li> <li>• Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el país (2011 - 2013)</li> </ul>
<b>Objetivos Generales de los Programas FERUM – PLANREP – PMD - SIGDE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AMPLIAR LA COBERTURA RURAL Y URBANO MARGINAL.</li> <li>• REDUCIR LAS PÉRDIDAS DE ENERGÍA EN DISTRIBUCIÓN.</li> <li>• MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO.</li> <li>• MEJORAR LA GESTIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN, MEDIANTE LA IMPLANTACIÓN DE UN MODELO ÚNICO DE GESTIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN EN EL PAÍS.</li> </ul>



## 4. INICIATIVAS (ESTRATEGIAS) Y ACTIVIDADES

Una vez revisados los objetivos estratégicos, se deben revisar los inductores o estrategias que corresponden a la pregunta ¿como se va actuar o qué acciones se van a tomar para inducir al logro del objetivo estratégico?. A continuación el cuadro con los objetivos del POA 2013, los inductores (estrategias) y las iniciativas o actividades. Las estrategias son tomadas del Plan Estratégico 2012-2017.

### 4.1 Perspectiva de Clientes

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2012-2017	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
C1	Incrementar la satisfacción del cliente	Mejorar la calidad del servicio del producto Mejorar la calidad del servicio técnico Implementar el nuevo sistema comercial en coordinación con el SIGDE	Realizar el mantenimiento del alumbrado público.
			Elaborar y Ejecutar el plan de mejoras del sistema de distribución
			Elaborar el Plan de Expansión del Sistema de Distribución (PMD)
			Ejecutar las obras del sistema de alumbrado público general
			Cumplir con los tiempos de instalación de acometidas y medidores establecidos en la Regulación CONELEC 004/01.
			Receptar daños y reconexiones en horario diferido en el área de concesión de la EERSSA y emitir índices de gestión.
			Desarrollar un Software para ampliar el Call Center en el área de concesión de la EERSSA.
			Atender los reclamos técnicos, conforme Regulación del CONELEC (desconexiones, variaciones de voltaje, etc.).
C2	Mejorar el posicionamiento Institucional	Implementar y difundir programas del uso eficiente de energía interno y externo Difundir los derechos y deberes del cliente Implementar el plan de comunicación al cliente interno y externo	Implementar y difundir el uso eficiente de energía RENOVA y sustitución de focos ahorradores.
			Difundir mensualmente en programas de TV las actividades de la EERSSA.
			Implementar el Plan de Comunicación al cliente interno y externo de la EERSSA.
C3	Implementar el plan de responsabilidad social	Aplicar el plan de manejo ambiental Informar a los clientes sobre riesgos eléctricos y el uso eficiente de energía Implementar un plan de actividades socio ambiental (arte, cultura, recreación, etc)	Emprender programas de difusión a la ciudadanía sobre el manejo de desechos sólidos (pilas y focos ahorradores).
			Continuar con el programa de concienciación en las escuelas, colegios y ciudadanía en general sobre los riesgos de la energía eléctrica.
			Implementar campañas de difusión relacionadas a las franjas de servidumbre y distancias de seguridad.
			Participar con casas abiertas en las festividades de cantonización del área de concesión y eventos importantes.
C4	Ampliar la cobertura eléctrica del servicio eléctrico	Elaborar los estudios del programa FERUM, alumbrado público y plan de expansión del sistema eléctrico de la EERSSA del año correspondiente Ejecutar la construcción del programa FERUM del año correspondiente Ejecutar el plan de expansión del sistema eléctrico de la EERSSA del año correspondiente Ejecutar el plan de alumbrado de la EERSSA del año correspondiente	Elaborar los estudios y diseños para ampliación y mejoras de redes de distribución y alumbrado público y obras civiles.
			Elaborar los estudios y diseños para repotenciación de alimentadores primarios, mejoras de redes de distribución y expansión del alumbrado público.
			Elaborar los estudios y diseños de subtransmisión y subestaciones del Plan de Expansión.
			Ejecutar la construcción de obras con recursos del FERUM 2013.
			Ejecutar las obras de subtransmisión y subestaciones correspondiente al Plan de Expansión del Sistema Eléctrico de la EERSSA.
			Ejecutar la repotenciación de alimentadores, mejoras y expansión del alumbrado público

## 4.2 Perspectiva de Procesos Internos

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2012-2017	ESTRATEGIAS	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
P1	Implementar la administración de procesos	la por	<p>Crear la unidad de administración de procesos</p> <p>Implementar las Normas ISO 9001; ISO 14000; OHSAS 18000, en la central hidroeléctrica Carlos Mora 2013 y en el área de atención al cliente.</p> <p>Elaborar las fichas de procesos identificados y elaborar el plan de mejoras</p> <p>Implementar los procesos mejorados y levantar sus indicadores para el monitoreo</p> <p>Desarrollar y poner en consideración de los organismos superiores de la EERSSA la nueva estructura organizacional basada en procesos</p>	<p>Elaborar el proyecto para la creación de la unidad de administración de procesos.</p> <p>Identificar y mejorar los procesos críticos del área de atención al cliente, compras, selección de talento humano, mejoras de distribución</p> <p>Implementar las Normas ISO 9001; ISO 14000; OHSAS 18000, en la central hidroeléctrica Carlos Mora.</p>
P2	Usar nuevas tecnologías en la cadena de valor		<p>Implementar nuevas tecnologías en los sistema de generación</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas derivadas del proyecto SIGDE en la EERSSA</p> <p>Desarrollar planes de capacitación necesarias para implementación de nuevas tecnologías para la cadena de valor</p>	<p>Elaborar y ejecutar el plan de modernización de la central hidroeléctrica Carlos Mora.</p> <p>Continuar la Implementación del sistema de telemetría a clientes especiales.</p> <p>Crear la cuadrilla para trabajos de línea energizada.</p> <p>Gestionar en el MEER la implantación de un sistema homologado para el mantenimiento.</p> <p>Implementar el programa piloto de videoconferencia para comunicación con las Agencias: Zamora y Catamayo..</p>
P3	Reducir las pérdidas de energía		<p>Elaborar el plan de reducción de pérdidas de energía del periodo 2012-2017, y los estudios y diseños respectivos según el PLANREP (Técnicas y Comerciales)</p> <p>Ejecutar el plan de reducción de pérdidas de energía del periodo 2012-2017, según el PLANREP (Técnicas y Comerciales)</p>	<p>Elaborar el plan 2014 los proyectos eléctricos correspondientes al PLANREP (Comerciales).</p> <p>Restituir medidores y cambio de acometidas (COYOM).</p> <p>Elaborar el Plan, los estudios y diseños de los proyectos eléctricos correspondientes al PLANREP (Técnicas)</p> <p>Ejecutar los proyectos de electrificación desarrollados para reducción de pérdidas (PLANREP).</p>

### 4.3 Perspectiva de Talento Humano (Aprendizaje y Crecimiento)

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2012-2017	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
T1	Implementar el sistema de gestión del talento humano por competencias	<p>Aprobar el manual de clasificación por competencias, por parte del Directorio de la EERSSA.</p> <p>Difundir el manual de clasificación por competencias a todo el personal</p> <p>Aplicar el manual de clasificación por competencias</p>	<p>Tramitar la aprobación del manual del talento humano por competencias.</p> <p>Difundir, aplicar y retroalimentar el manual del talento humano por competencias.</p>
T2	Implementar sistemas informáticos integrados	<p>Desarrollar planes de capacitación necesarios para la implementación del sistema informático integrado</p> <p>Implementar el hardware y software conforme al Plan Informático 2012-2017 en concordancia al Proyecto SIGDE</p>	<p>Continuar con la implementación del sistema comercial (SICO).</p> <p>Implementar los subprogramas del SIGDE (SICO, SIG, OMS-DMS, SCADA)</p>
T3	Mejorar la cultura organizacional	<p>Elaborar toda la documentación necesaria para implementar la remuneración variable</p> <p>Realizar el diagnóstico y elaborar el plan de la cultura organizacional</p> <p>Realizar diagnóstico, elaborar y ejecutar el plan de capacitación y formación profesional (3er y 4to nivel)</p> <p>Implementar el plan de acción de la nueva cultura organizacional</p> <p>Evaluar los resultados del plan de implementación.</p>	<p>Elaborar los proyectos de reglamentos y normas para implementar el sistema de remuneración variable.</p> <p>Elaborar el diagnóstico de la cultura organizacional</p> <p>Implementar el plan de la nueva cultura organizacional y evaluar periódicamente.</p> <p>Desarrollar el plan de capacitación y formación profesional (3er y 4to nivel).</p>

## 4.4 Perspectiva Financiera (Accionistas)

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2012-2017	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
F1	Administrar de manera eficiente los costos y gastos	<p>Contratar servicios complementarios de lectura, cortes, gestión de cartera vencida.</p> <p>Contratar servicios complementarios del mantenimiento preventivo basado en su plan respectivo.</p>	<p>Contratar servicios complementarios de lectura, cortes, gestión de cartera vencida.</p> <p>Contratar servicios complementarios de mantenimiento preventivo.</p>
F2	Mejorar el flujo de ingresos	<p>Incrementar el número de convenios de recaudación con entidades financieras para el cobro de las facturas de consumo</p> <p>Implementar transacciones de pago a través de tarjetas de débito, crédito y banca electrónica</p> <p>Gestionar el pago y transferencias oportunas de subsidios en base al cronograma establecido</p>	<p>Elaborar convenios con instituciones financieras para el cobro de las facturas por consumo.</p> <p>Actualizar la base de datos de clientes</p> <p>Aplicar la acción coactiva para cobro de valores</p> <p>Suscribir convenios de pago con clientes deudores.</p>

## 5. INDICADORES (KPI) Y METAS

### 5.1 CLIENTES

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	UNIDAD RESPON-SABLE	INDICADOR KPI	Unidad	Frecuencia	METAS
C1	Incrementar la satisfacción de los clientes	GEFI	ISCAL - Índice de Satisfacción del Consumidor con la calidad percibida (se toma de la Encuesta CIER)	%	A	Línea base: 64.3% <b>Meta 2013 70%</b>
		GEOPE	IDAR – Alumbrado Público (se toma el modelo de la Encuesta CIER)	%	T	Línea base: 51.2% <b>Meta 2013 60%</b>
		GEFI	IDAR – Atención al Cliente (se toma de la Encuesta CIER)	%	A	Línea base: 55.2% <b>Meta 2013 60%</b>
		GECOM	PEF – Calidad de la facturación (% de errores en la facturación).	%	M	Línea base: 0.13% <b>Meta MEER 1.0%</b>
		GECOM	PRR – Porcentaje de resolución de reclamos	%	M	Línea base: 96.6% <b>Meta 2013 97%</b>
C2	Mejorar el posicionamiento Institucional	GEFI	IDAR – Imagen de la EERSSA (se toma de la Encuesta CIER)	%	A	Línea base: 61.2% <b>Meta 2013 65%</b>
		GEFI	IDAR – Información y Comunicación (se toma de la Encuesta CIER)	%	A	Línea base: 42.0% <b>Meta 2013 60%</b>
C3	Incrementar el plan de responsabilidad social	GEFI	IDAR – Responsabilidad Social de la EERSSA (se toma de la Encuesta CIER)	%	A	Línea base: 59.6% <b>Meta 2013 65%</b>
C4	Ampliar la cobertura del servicio eléctrico	GECOM	Porcentaje de población servida	%	A	Línea base: 95,5 % <b>Meta 2013 96,5%</b>

Nota: La columna de Unidad Responsable se refiere a la unidad administrativa responsable de pasar la información a la GEPLA.

Frecuencia: A = Anual; S = Semestral; T = Trimestral; B = Bimensual; M = Mensual

## 5.2 PROCESOS

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR KPI	Unidad	Frecuencia	METAS
P1	Implementar la administración por procesos	GEGEA	Número de procesos mejorados vs. Número de procesos proyectados de mejora (20)	%	M	Línea base: <b>100%</b> <b>Meta 2013 100%</b>
		SUADM GECOM	Clientes / Trabajador	Clien / Trab.	M	Línea base: <b>395</b> <b>Meta 2013 400</b>
		GEGEA	% Avance del proyecto certificación ISO (norma de calidad,) central hidroeléctrica Carlos Mora	%	M	Línea base: <b>60%</b> <b>Meta 2013 100%</b>
P2	Usar nuevas tecnologías en la cadena de valor	GEOPE	% Proyecto de Implementación de cuadrilla de línea energizada	%	M	Línea base: <b>5.0%</b> <b>Meta 2013 80%</b>
		GEOPE	Frecuencia Media de Interrupción por kVA instalado (FMIk). Nivel cabecera de alimentador primario.	U	M	Línea base: <b>7.81</b> <b>Meta MEER 8.00</b>
		GEOPE	Tiempo Total de Interrupción por kVA instalado (TTIk). Nivel cabecera de alimentador primario.	Horas	M	Línea base: <b>5.56</b> <b>Meta MEER 5.56</b>
P3	Reducir las pérdidas de energía	GECOM- GEPLA	Porcentaje de pérdidas de energía (año móvil)	%	M	Línea base: <b>10,30</b> <b>Meta MEER 9,60%</b>

Nota: La columna de Unidad Responsable se refiere a la unidad administrativa responsable de pasar la información a la GEPLA.

Frecuencia: A = Anual; S = Semestral; T = Trimestral; B = Bimensual; M = Mensual

### 5.3 TALENTO HUMANO (APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO)

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR KPI	Unidad	Frecuencia	METAS
T1	Implementar el sistema de gestión del talento humano por competencias	SUADM	% Avance del proyecto implementación sistema de gestión del talento humano por competencias	%	B	Línea base: 0% <b>Meta 2013 100%</b>
T2	Implementar sistemas informáticos integrados	SISTM	% Avance del proyecto del sistema informático integrado	%	M	Línea base: 0% <b>Meta 2013 20%</b>
T3	Mejorar la cultura organizacional	SUADM	Índice de satisfacción laboral	%	S	Línea base: 81.5% <b>Meta 2013 85.0%</b>
		SUADM	Índice de Ausentismo	%	M	Línea base: 2.0% <b>Meta 2013 2.0%</b>
		SUADM	Índice de Capacitación	%	M	Línea base: 13.7% <b>Meta 2013 15.0%</b>
		GEGEA	% Avance de difusiones a los subcomités de seguridad y salud ocupacional	%	M	Línea base: 80% <b>Meta 2013 80%</b>
		GEGEA	% Índice de Accidentabilidad	%	M	Línea base: 0.20% <b>Meta 2013 0.18%</b>

Nota: La columna de Unidad Responsable se refiere a la unidad administrativa responsable de pasar la información a la GEPLA.

Frecuencia: A = Anual; S = Semestral; T = Trimestral; B = Bimensual; M = Mensual

## 5.4 FINANCIERO

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR KPI	Unidad	Frecuencia	METAS
F1	Administrar de manera eficiente los costos y gastos	GEFI	Costo por cliente $\frac{Co + Ga}{\text{Cliente}}$ Co = Costos Ga = Gastos	USD/ Clien te	M	Línea base: <b>9.1</b> Meta 2013 <b>9.2</b>
		GEFI	Gasto Promedio por energía $\frac{Co + Ga}{\text{kWh}}$ Co = Costos Ga = Gastos	cUSD/ kWh	M	Línea base: <b>6.3</b> Meta 2013 <b>6.4</b>
F2	Mejorar el flujo de ingresos	GEFI	Liquidez (Activo Corriente / Pasivo Corriente)	PU	M	Línea base: <b>3.2</b> Meta 2013 <b>2.0</b>
		GECOM	Monto de cartera vencida (generación más distribución)	Miles USD	M	Línea base <b>2,077.55</b> Meta 2013 <b>1,000.00</b>
		GECOM	Eficiencia de Recaudación (generación más distribución)	%	M	Línea base <b>94%</b> Meta 2013 <b>96%</b>
	Ejecutar el Programa de Inversiones	GEICO GEOPE GECOM GEPLA	Porcentaje de avance de obras ejecutadas vs. programadas	%	T	Línea base: <b>44.0%</b> Meta 2013 <b>85%</b>
		GEGEA	Nro. kilómetros de servidumbre impuesta en L/S/T	km	B	Línea base: <b>N/D</b> Meta 2013 <b>100</b>
		GEICO	% Avance de la construcción central Isimanchi	%	M	Línea base: <b>75%</b> Meta 2013 <b>100%</b>

Nota: La columna de Unidad Responsable se refiere a la unidad administrativa responsable de pasar la información a la GEPLA.

Frecuencia: A = Anual; S = Semestral; T = Trimestral; B = Bimensual; M = Mensual



## **6. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2013**

Una vez definidos los objetivos estratégicos, indicadores e inductores, se definieron las actividades estratégicas (plan de acción o Plan Operativo Anual) para cada uno de los objetivos estratégicos. Estas actividades son asignadas a las diferentes Gerencias de Área o unidades administrativas y se define su plazo de realización y su cronograma en forma trimestral.

Algunas de estas actividades estratégicas determinan el desarrollo de proyectos, para los cuales se define los recursos financieros y humanos para su cumplimiento, que son incorporados a la proforma presupuestaria de la EERSSA para el 2013, misma que será sometida conjuntamente con el presente documento a la aprobación del Directorio.

La ejecución del POA 2013 será controlada mensualmente mediante los indicadores definidos que forman parte del BSC o CMI, así como también se efectuará una evaluación general en forma trimestral.



## **PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2013**



	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	Unidad Responsable	Unidad Apoyo	Nro. Partida	Presupuesto (USD)	Duración (días)	I	II	III	IV	Periodicidad (por año)
C1	Incrementar la satisfacción del cliente	Realizar el mantenimiento del alumbrado público.	GEOTE	GEICO	511.004.002	200,000.00	365	25%	25%	25%	25%	Permanente
		Elaborar el Plan de Mejoras del Sistema de Distribución	GEOTE	GERENCI AS	121.01.003.027.001	30,000.00	180	20%	80%			Permanente
		Elaborar el Plan de Expansión del Sistema de Distribución (PMD)	GEPLA	GERENCI AS	522.01.001	10,000.00	180	20%	80%			Permanente
		Ejecutar las obras del Sistema de alumbrado público general	GEICO	GEOTE	121.01.003.028	1,033,000.00	365	20%	30%	25%	25%	Permanente
		Cumplir con los tiempos de instalación de nuevos servicios de acuerdo a la Regulación CONELEC 004/01.	GECOM	GERENCI AS	3.29.1	1,049,556.02	365	25%	25%	25%	25%	Permanente
		Receptar daños y reconexiones en horario diferido en el área de concesión de la EERSSA y emitir índices de gestión.	GECOM	GEOTE		0,0	365	25%	25%	25%	25%	Permanente
		Desarrollar un Software para ampliar el Call Center en el área de concesión de la EERSSA.	SISTM	GECOM		0,0	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Atender los reclamos técnicos, conforme Regulación del CONELEC 004/01 (desconexiones, variaciones de voltaje, etc.).	GEOTE	GECOM	511.04.001	100,000.00	365	25%	25%	25%	25%	Permanente
C2	Mejorar el posicionamiento Institucional	Comunicar a clientes vía mensaje telefónico, correo electrónico, redes sociales y portal el valor de la planilla, vencimiento, suspensiones de servicio, etc.	GECOM	SISTM	521.01.001	30,000.00	365	25%	25%	25%	25%	Permanente
		Implementar y difundir programas de uso eficiente de energía RENOVA y sustitución de focos ahorradores.	GECOM	COORD		0,0	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Difundir mensualmente en programas de TV las actividades de la EERSSA.	COORD	GERENCI AS	522.01.001	19,200.0	365	10%	30%	30%	30%	12
C3	Implementar el plan de responsabilidad social	Implementar el Plan de Comunicación al cliente interno y externo de la EERSSA.	COORD	GEFI-SUADM		0,0	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Emprender programas de difusión a la ciudadanía sobre el manejo de desechos sólidos (pilas y focos ahorradores).	GEGEA	COORD	522.01.001	10,000.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Continuar con el programa de concienciación en las escuelas, colegios y ciudadanía en general sobre los riesgos de la energía eléctrica.	GEGEA	COORD	501.01.001	10,000.00	365	25%	25%	25%	25%	Permanente
		Implementar campañas de difusión relacionadas a las franjas de servidumbre y distancias de seguridad.	GEGEA	COORD	501.01.001	10,000.00	365	25%	25%	25%	25%	Permanente
C4	Ampliar la cobertura eléctrica del servicio	Participar con casas abiertas en las festividades de cantonización del área de concesión y eventos importantes.	GEGEA	COORD	501.01.001	10,000.00	365	25%	25%	25%	25%	Permanente
		Elaborar los estudios y diseños para ampliación y mejoras de redes de distribución y alumbrado público.	GEICO	GEFI	121.01.003.027.001	370,000.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Elaborar los estudios y diseños para repotenciación de alimentadores primarios, mejoras de redes de distribución y expansión del alumbrado público.	GEPLA	GEFI	121.01.003.027.016	150,000.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Elaborar los estudios y diseños de subtransmisión y subestaciones del Plan de Expansión.	GEPLA	GEFI	121.01.002.001.016	596,900.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Ejecutar la construcción de obras del programa FERUM 2013	GEICO	GECOM	121.01.003.013.010	2,385,693.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Ejecutar las obras de subtransmisión y subestaciones correspondiente al Plan de Expansión del Sistema Eléctrico de la EERSSA.	GEICO	GEPLA GEOTE	121.01.002.002.004	3,412,718.27	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
Ejecutar la repotenciación de alimentadores, mejoras y expansión del alumbrado público	GEICO	GEOTE	121.01.003.028.04	150,000.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente		



	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	Unidad Responsable	Unidad Apoyo	Partida	Presupuesto (USD)	Duración (días)	I	II	III	IV	Periodicidad (por año)
P1	Implementar la administración por procesos	Elaborar el proyecto para la creación de la unidad de administración de procesos.	GEGEA	SUADM		0,0	180	15%	85%			1
		Implementar las Normas ISO 9001; en la central hidroeléctrica Carlos Mora.	GEGEA	GEOPE	522.01.007.68	40,000.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
P2	Usar nuevas tecnologías en la cadena de valor	Elaborar y ejecutar el plan de modernización de la central hidroeléctrica Carlos Mora.	GEOPE	GERENCIAS	121.01.001.001.008	300,000.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Continuar con el sistema de telemetría a clientes especiales, de acuerdo a políticas del MEER	GECOM	SISTM		0,0	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Crear la cuadrilla para trabajos de línea energizada	GEOPE	SUADM		0,0	365	10%	20%	35%	35%	1
		Gestionar en el MEER la implantación de un sistema homologado para el mantenimiento	SISTM	GEOPE		0,0	270		50%	25%	25%	1
		Implementar el programa piloto de videoconferencia para comunicación con las Agencias: Zamora y Catamayo .	SISTM	GECOM		0,0	180			25%	75%	1
P3	Reducir las pérdidas de energía	Elaborar el plan 2014 los proyectos eléctricos correspondientes al PLANREP (Comerciales).	GECOM	GERENCIAS		0,0	365	10%	30%	30%	30%	1
		Restituir medidores y cambio de acometidas (CAYOM)	GECOM	GERENCIAS	121.01.003.029.002	401.529.50	365	10%	30%	30%	30%	1
		Elaborar el plan, los estudios y diseños de los proyectos eléctricos correspondientes al PLANREP (Técnicas).	GEPLA	GERENCIAS		0,,000*	365	10%	30%	30%	30%	1
		Ejecutar los proyectos de electrificación desarrollados para reducción de pérdidas (PLANREP)	GEICO	GEPLA GEOPE	121.01.003.001.011	857,680.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente

\* El valor del presupuesto consta en C4



	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	Unidad Responsable	Unidad Apoyo	Partida	Presupuesto-2013	Duración (días)	I	II	III	IV	Periodicidad (por año)
T1	Implementar el sistema de gestión del talento humano por competencias	Tramitar la aprobación del manual del talento humano por competencias.	COMISIÓN <sup>(1)</sup>	PREJEC		0,0	180	10%	90%			1
		Difundir, aplicar y retroalimentar el manual del talento humano por competencias	SUADM	COORD		0,0	270		30%	30%	40%	1
T2	Implementar sistemas informáticos integrados	Continuar con la implementación del sistema comercial (SICO)	GECOM	SISTM	121.01.003.027	233,000,00	180	40%	60%			Permanente
		Implementar los subprogramas del SIGDE (SICO, SIG, OMS-DMS, SCADA) <sup>(2)</sup>	SIGDE (EERSSA)	GERENCIAS	121.01.003.027.008	1,540,573.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
T3	Mejorar la cultura organizacional	Elaborar los proyectos de reglamentos y normas para implementar el sistema de remuneración variable	GEPLA	SUADM		0,0	180	25%	75%			Permanente
		Elaborar el diagnóstico de la cultura organizacional	SUADM	GERENCIAS		0,0	365	10%	30%	30%	30%	1
		Implementar el plan de la nueva cultura organizacional y evaluar periódicamente.	SUADM	GERENCIAS		0,0	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Elaborar y ejecutar el plan de capacitación y formación profesional (3er y 4to nivel).	SUADM	GERENCIAS	522.01.005	117,550.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente

Notas: (1) 'COMISIÓN' se refiere a la nominada por PREJEC para la revisión del Manual de Valoración y Clasificación de Puestos por Competencias



	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	Unidad Responsable	Unidad Apoyo	Partida	Presupuesto 2013	Duración (días)	I	II	III	IV	Periodicidad (por año)
F1	Administrar de manera eficiente los costos y gastos	Contratar servicios complementarios de lecturación, cortes, Gestión de cartera vencida.	GECOM	GEFI	521.01.001	332,000.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Contratar servicios complementarios de mantenimiento preventivo.	GEOPE	GECOM / GEFI	511.04.001	60,000.00	180			50%	50%	
F2	Mejorar el flujo de ingresos	Elaborar convenios con instituciones financieras para el cobro de las facturas por consumo.	GECOM	GEFI ASJUR		0,0	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Actualizar la base de datos de clientes.	GECOM	SISTM		0,0	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Aplicar la acción coactiva para cobro de valores	ASJUR	GEFI GECOM	522.01.001.62	3,000.0	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Suscribir convenios de pago con clientes deudores.	GECOM	ASJUR		0,0	365	10%	30%	30%	30%	Permanente

	EJES ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	Unidad Responsable	Unidad de Apoyo	Partida	Presupuesto 2013	Duración (días)	I	II	III	IV	Periodicidad (por año)
APOYO	Incrementar la Eficiencia de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.	Actualizar el plan de reducción de pérdidas técnicas 2013 – 2018.	GEPLA	GECOM		0,0	270	10%	30%	60%		1
		Actualizar el plan de reducción de pérdidas no técnicas 2013 – 2018.	GECOM	GEPLA		0,0	270	20%	30%	50%		1
		Ejecutar las obras Programadas con CAOYM	GEICO	GEOPE	121.01.002.001.005	3,386,151.50	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Ejecutar las obras Programadas con PMD (Préstamo Chino)	GEOPE	GEICO	121.01.002.001.004 /121.01.003.027.022	794651.22	365	10%	30%	30%	30%	Permanente
		Realizar la declaratoria de imposición de servidumbres a 69 kV (Loja y Zamora Chinchipe)	GEGEA	GEOPE GECOM	511.03.003.68	30,000.00	365	10%	30%	30%	30%	Permanente

(2) 'SIGDE' se refiere al Coordinador del SIGDE por parte de la EERSSA  
 CAOYM = Costos Administrativos de Operación y Mantenimiento  
 PMD = Plan de Mejoras de Distribución

