



## PLAN OPERATIVO ANUAL 2022



**EMPRESA ELÉCTRICA  
REGIONAL DEL SUR S.A.**

*¡La energía somos todos!*



NOVIEMBRE 2021

## MISIÓN

*Prestar el servicio público de energía eléctrica al consumidor final, a través de las actividades de distribución y comercialización, con alta calidad, confiabilidad y seguridad.*

## VISIÓN

*Garantizar que el servicio de energía eléctrica cumpla los principios constitucionales de eficiencia, continuidad, calidad y accesibilidad.*

## FILOSOFÍA

*Con integridad, responsabilidad y transparencia forjaré una Empresa de calidad.*

## VALORES

### **Integridad:**

*Guardar respeto hacia los clientes internos y externos, ser leal con los clientes externos, compañeros de trabajo y autoridades. El talento humano de la EERSSA demostrará lealtad, compromiso y buen comportamiento.*

### **Responsabilidad:**

*Cumplir con oportunidad las actividades propias y responder por las del talento humano que está a su cargo, a fin de conseguir eficacia, eficiencia y efectividad (calidad), que pretende la EERSSA, cuidar la buena conservación de los bienes y observar las B normas de seguridad e higiene del trabajo.*

### **Transparencia:**

*Brindar 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 del área de servicio*

## 1. PROCESO DE DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

La EERSSA tiene la responsabilidad de distribuir y comercializar el servicio público de energía eléctrica en el área de servicio para ello debe efectuar las inversiones necesarias en sus instalaciones con el fin de asegurar su eficiente operación y calidad en el servicio.

Con este propósito, se ha realizado el análisis de la información disponible en Planificación y el levantamiento con las demás Gerencias de los proyectos, actividades operativas y gastos que están alineados a la consecución de los objetivos estratégicos institucionales los cuales enmarcan al Plan Estratégico 2021-2025.

El Plan Operativo Anual POA 2022 como una herramienta de gestión que vincula la planificación de acciones con la ejecución presupuestaria, se ha elaborado sobre la base al Plan Estratégico 2021-2025, el mismo que contempla el análisis del entorno, la 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.

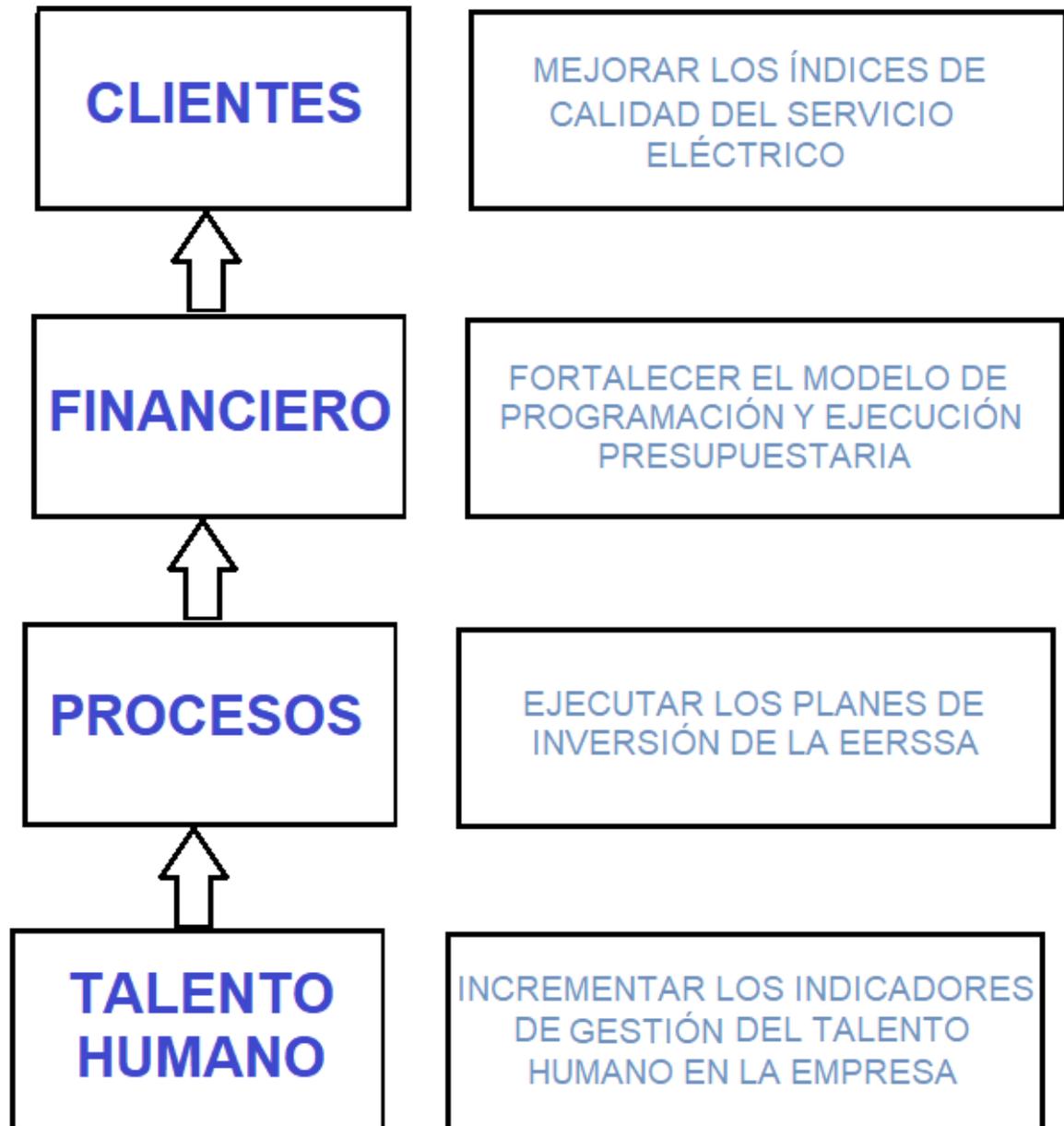
Se plantean los objetivos estratégicos en las diferentes perspectivas (clientes, procesos, talento humano y financiera) y se verifica que tengan al menos un indicador que permita comprobar el grado de avance o cumplimiento del mismo. Cada uno de los indicadores tiene un valor meta a cumplirse en el periodo, así como también señales de peligro y precaución (en caso que el valor mensual del indicador 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 comprenden 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) 2022, 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



### 3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos del POA 2022 están relacionados con los objetivos estratégicos institucionales contemplados en el Plan Estratégico 2021 – 2025 y con las políticas y lineamientos del MERNNR.

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” (entendiéndose por cuantificable la acción de ser medible).

Los objetivos estratégicos están definidos con la estructura metodológica del 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, definiendo claramente la estrategia desde la perspectiva financiera, talento humano, procesos internos y clientes.

¿Cuáles son los 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 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 debe 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 2022 son los siguientes:

Perspectivas	Objetivos Estratégicos
<p><b>CLIENTES:</b> (relacionados con la propuesta de valor al cliente)</p>	<p>Incrementar la Satisfacción del Cliente y Cobertura</p>
<p><b>FINANCIEROS:</b> (relacionados con la estrategia de crecimiento y productividad)</p>	<p>Asegurar el Equilibrio Financiero y Económico de la Institución</p>
<p><b>PROCESOS:</b> (relacionados con los procesos operacionales, de relacionamiento con clientes, de innovación y regulatorios)</p>	<p>Reforzar el Sistema Eléctrico de la EERSSA</p>
<p><b>TALENTO HUMANO:</b> (relacionados con el capital humano, de información, tecnológico y organizacional)</p>	<p>Incrementar los Indicadores de Gestión del talento Humano en la Empresa</p>

#### 4. INICIATIVAS (ESTRATEGIAS) Y ACTIVIDADES

Una vez revisados los objetivos estratégicos, se deben revisar los inductores o estrategias que corresponden a la pregunta ¿cómo 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 2022, las estrategias y las iniciativas o actividades. Las estrategias son tomadas del Plan Estratégico 2021-2025.

##### 4.1 Perspectiva de Clientes

PEERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
Clientes	Incrementar Satisfacción del cliente y cobertura	Mejorar los índices de calidad del servicio eléctrico	Cumplir con la medición de la calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica, conforme lo establece la Regulación Nro. ARCERNNR 002/20
			Efectuar la campaña de actualización, depuración y validación de la información de los clientes
			Participar en la encuesta desarrollada por la CIER para la satisfacción del cliente

## 4.2 Perspectiva Financiera

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
Financiera	Asegurar el Equilibrio Financiero y Económico de la Institución	Fortalecer el Modelo de Programación y Ejecución Presupuestaria	Cumplir con la ejecución del Presupuesto de Operación
			Cumplir con la ejecución del Presupuesto de Inversiones financiado con fondos de organismos Multilaterales
			Cumplir con la ejecución del Presupuesto de Inversiones con fondos propios
			Cumplir con el Plan de Corte y Reconexión (Gestión de cobro)
			Elaborar el Estudio de Costos de las Etapas: Distribución, Generación, Alumbrado Público

### 4.3 Perspectiva de Procesos Internos

PEERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
Procesos	Reforzar el Sistema Eléctrico de la EERSSA	Ejecutar los Planes de Inversión de la EERSSA	Realizar estudios de alumbrado público
			Ejecutar los proyectos incluidos en el Programa de Electrificación
			Ejecutar los proyectos programados para el Sistema de Alumbrado Público General.
			Ejecutar los proyectos de Distribución financiados con Costos Calidad y Expansión
			Ejecutar el Plan Operativo de Mantenimiento de Subestaciones y Comunicaciones
			Obtener las licencias ambientales, cumplimiento de Plan de Manejo Ambiental (PMA) e Inventarios de transformadores del sistema (Acuerdo Ministerial 146 MAE).
			Gestionar el manejo de Residuos reciclables y peligrosos
			Realizar el desbroce de vegetación en redes y líneas, poda emergente
			Elaborar la señalización Ambiental y de Seguridad

#### 4.4 Perspectiva de Talento Humano (Aprendizaje y Desarrollo)

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
Talento Humano	Desplegar un sistema de gestión de talento humano en la EERSSA	Incrementar los indicadores de gestión del talento humano en la Empresa	Evaluar el desempeño laboral al personal de la EERSSA
			Evaluar la satisfacción laboral al personal de la EERSSA
			Cumplir con el Plan de Capacitación al personal de la EERSSA
			Dotar y reponer herramientas y EPP al personal de la EERSSA

## 5. INDICADORES (KPI) Y METAS

### 5.1 Clientes

Incrementar la Satisfacción del Cliente y Cobertura	
INDICADOR	META
Porcentaje de cumplimiento de nivel de voltaje, Regulación Nro. ARCERNNR 002/20	Cumplir con el 100% para el año 2022
Porcentaje de cumplimiento en el nivel de perturbaciones rápidas de voltaje, Regulación Nro. ARCERNNR 002/20	Cumplir con el 100% para el año 2022
Porcentaje de cumplimiento de distorsión armónica total de voltaje (THD), Regulación Nro. ARCERNNR 002/20	Cumplir con el 100% para el año 2022
Porcentaje de errores de facturas (PEF)	Cumplir el 0.4% en el año 2022
Índice de Satisfacción del Consumidor con la Calidad Percibida (ISCAL)	Alcanzar el 90% en el año 2022

### 5.2 Financiero

Asegurar el Equilibrio Financiero y Económico de la Institución	
INDICADOR	META
Ejecución Presupuestaria de Inversiones financiado por organismos multilaterales	Llegar al 90 % de ejecución en 2022
Ejecución Presupuestaria de Inversiones con recursos propios	Llegar al 90 % de ejecución en 2022
Gasto promedio por kWh facturado	No sobre pasar 3.42 cUSD/kWh el gasto en el 2022
Eficiencia de la Recaudación	Tener 100% de la recaudación en el año 2022
Cartera vencida	Reducir a 0.7 M.USD la cartera vencida en el año 2022
Excedentes (Superavit)	Tener 4 M.USD de excedentes en el año 2022

### 5.3 Procesos

Reforzar el Sistema Eléctrico de la EERSSA	
INDICADOR	META
Frecuencia media de Interrupción por kVA nominal instalado del sistema (FMik)	No sobrepasar 6 veces por kVA instalado en el año 2022
Tiempo total de Interrupción por kVA nominal instalado del sistema (TTik)	No sobrepasar las 8 horas por kVA en el año 2022
Porcentaje de alimentadores que cumplen con la Frecuencia media de Interrupción por kVA(FMik)	Lograr que el 100% de los alimentadores cumplan con el FMik
Porcentaje de alimentadores que cumplen con el tiempo total de Interrupción por kVA (TTik)	Lograr que el 100% de los alimentadores cumplan con el TTik
Porcentaje de pérdidas totales de energía	Reducir las pérdidas totales de energía al 5.2 en el año 2022

### 5.4 Talento Humano (Aprendizaje y Crecimiento)

Incrementar los Indicadores de Gestión del Talento Humano en la Empresa	
INDICADOR	META
Índice del desempeño laboral	Llegar al 98% en el año 2022
Índice de Satisfacción Laboral	Alcanzar el 90% para el año 2022
Porcentaje de eventos de capacitación efectuados	Lograr cumplir el 95% del plan de capacitación en el año 2022

## 6. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2022

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 al presupuesto de la EERSSA para el 2022, misma que será sometida conjuntamente con el presente documento a la aprobación del Directorio.

La ejecución del POA 2022 será controlada trimestralmente mediante los indicadores definidos que forma parte del CMI, así como también se efectuará una evaluación general en forma trimestral.