

# INFORME DE EVALUACIÓN PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

## 1. ANTECEDENTES

El Plan Operativo Anual (POA) 2023, es un instrumento de gestión a corto plazo, que permite viabilizar la ejecución de los proyectos institucionales. Contiene el conjunto de actividades organizadas y programadas que la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. debe realizar para el logro de los objetivos estratégicos institucionales los cuales se enmarcan en el Plan Estratégico 2022-2025.

## 2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Incrementar Satisfacción del cliente y cobertura del servicio eléctrico
- Reforzar el sistema eléctrico de la EERSSA
- Desplegar un sistema de gestión de Talento Humano en la EERSSA
- Asegurar el equilibrio financiero y económico de la Institución

## 3. INICIATIVAS O ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO

### 3.1 Incrementar Satisfacción del cliente y cobertura del servicio eléctrico

ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE / UNIDAD DE APOYO
<b>Monitorear de manera permanente los índices de calidad del producto y de satisfacción del clientes</b>	Cumplir con la medición de calidad del servicio conforme lo establece la Regulación Nro. ARCERNNR 002/20	<b>GEPLA / GEOPE-GECOM</b>
	Participar en la encuesta para medición de la satisfacción del cliente efectuada por CIER	<b>GEPLA / GERENCIAS</b>
<b>Mejorar los índices de calidad del servicio técnico</b>	Ejecutar el mantenimiento preventivo en las redes y líneas de la EERSSA	<b>GEOPE / GEFI</b>
	Ejecutar Presupuesto asignado 2023 para desbroce de vegetación en redes y líneas	<b>GEGEA / GEOPE</b>
	Ejecutar el Plan Operativo de Mantenimiento de Subestaciones y Comunicaciones	<b>GEOPE / GEFI</b>
	Ejecutar con el Plan de Mantenimiento del Alumbrado Público General	<b>GEOPE / GEFI</b>
<b>Incrementar los niveles de cobertura del servicio eléctrico</b>	Ejecutar los estudios y diseños contemplados en el Plan de Expansión	<b>GEPLA / GERENCIAS</b>
	Ejecutar los proyectos eléctricos que constan en el Plan de Expansión	<b>GEICO / GERENCIAS</b>

### 3.2 Reforzar el sistema eléctrico de la EERSSA

ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE / UNIDAD DE APOYO
<b>Repotenciar el sistema eléctrico y reducir las pérdidas de energía</b>	Mejorar el proceso de identificación y formulación de los proyectos de calidad y gestión socio-ambiental	<b>GEPLA / GERENCIAS</b>
	Ejecutar los proyectos eléctricos de calidad	<b>GEICO / GERENCIAS</b>
	Ejecutar los proyectos de gestión socio-ambiental	<b>GEGEA / GERENCIAS</b>
	Cumplir con el Plan de Reducción de Pérdidas Comerciales	<b>GECOM / GERENCIAS</b>
<b>Cumplir con las obligaciones ambientales de la EERSSA</b>	Obtener los Permisos Ambientales (licencias, registros ambientales y Actualización de PMA), Auditorías Ambientales y cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental (PMA)	<b>GEGEA / GERENCIAS</b>
	Gestionar el manejo de Residuos Reciclables y Peligrosos	<b>GEGEA / GERENCIAS</b>

### 3.3 Desplegar un sistema de gestión de talento humano en la EERSSA

ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE / UNIDAD DE APOYO
<b>Establecer condiciones adecuadas de trabajo que permita incrementar los indicadores de gestión de talento humano en la Empresa</b>	Evaluar la satisfacción laboral al personal de la EERSSA	<b>SUADM</b>
	Cumplir con el Plan de Capacitación al personal de la EERSSA	<b>SUADM</b>
	Dotar y reponer herramientas y equipos de protección personal a los funcionarios de la EERSSA	<b>GEGEA</b>
	Revisar la Norma para la Administración del Talento Humano de los servidores públicos de carrera de la EERSSA y el Reglamento de Selección y Contratación de Personal	<b>SUADM</b>
	Eficiencia de la entrega de soluciones informáticas	<b>SISTM</b>

### 3.4 Asegurar el equilibrio financiero y económico de la Institución

ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE / UNIDAD DE APOYO
<b>Asegurar el equilibrio financiero y económico de la Institución</b>	Efectuar reuniones mensuales para evaluar la ejecución presupuestaria	<b>GEFI / COORD</b>
	Dar seguimiento permanente al Plan Anual de Contratación	<b>GEFI / COORD</b>
<b>Reducir la cartera vencida y mejorar el índice de recaudación</b>	Implementar un programa de gestión de cobro para incentivar a los usuarios a efectuar los pagos oportuno de las facturas eléctricas	<b>GECOM/ GEFI</b>
	Cumplir con el Plan de Corte y Reconexión	<b>GECOM/ GERENCIAS</b>
	Efectuar la campaña de actualización, depuración y validación de la información de los clientes	<b>GECOM/ SISTEM</b>
<b>Garantizar la evolución adecuada del mercado eléctrico de la EERSSA</b>	Gestionar oportunamente la información para el estudio de costos	<b>GEPLA/ GERENCIAS</b>

## 4. EVALUACIÓN DEL POA

La evaluación del POA 2023, se realiza en base a la información proporcionada por las Gerencias y Unidades Administrativas de la Empresa, encargadas de la ejecución de cada una de las iniciativas o actividades organizadas y programadas para cumplir con los objetivos estratégicos propuestos. En el **Anexo 1** se muestra los resultados alcanzados por perspectiva:

### 4.1 Perspectiva de Clientes

En la Perspectiva Clientes, se contemplan ocho (8) actividades y el nivel de cumplimiento es del 89.94%.

### 4.2 Perspectiva de Procesos Internos

En esta Perspectiva, se contemplan seis (6) actividades y el nivel de cumplimiento es del 94.67%.

### 4.3 Perspectiva de Talento Humano

En la Perspectiva Talento Humano, se contemplan cinco (5) actividades y el nivel de cumplimiento es del 83.55%.

### 4.4 Perspectiva Financiera

En la Perspectiva Financiera, se contemplan seis (6) actividades y el nivel de cumplimiento es del 90.39%.

## 5. CONCLUSIONES

- El cumplimiento de las metas planteadas en el POA 2023, alcanza el porcentaje del 89.90%.

<b>Período</b>	2023
<b>Evaluación</b>	89.90%

**Tabla N° 1.** Evaluación POA 2023

- Para la ejecución de los proyectos de costos de calidad 2021-2022 se encuentran publicados todos los procesos en la plataforma del SERCOP, actualmente se encuentran en proceso de revisión de ofertas y a la espera de entrega de ofertas en otros casos.
- Referente a la revisión de la norma para la administración del Talento Humano y reglamento de selección y contratación de personal, no se llegó a ejecutar, ya que se dio por terminado el Contrato con la Empresa Consultora ORKA, encargada de la revisión y actualización de las diferentes normativas institucionales de la EERSSA.

## 6. RECOMENDACIONES

- Continuar con la contratación de profesionales bajo la modalidad de servicios profesionales con la finalidad de reforzar el recurso humano durante la administración de proyectos y ejecución de actividades para el avance de los planes de inversión.
- Reforzar las áreas técnicas con la creación de nuevas partidas para desarrollar en forma correcta las actividades planificadas y cumplir con los objetivos institucionales.

- Llenar las vacantes existentes en las cuadrillas en forma definitiva, con la finalidad de evitar la rotación del personal cada seis meses.
- Reforzar el parque automotor para realizar en forma eficiente las tareas de fiscalización, administración de contratos así como también la elaboración de los proyectos de expansión del sistema eléctrico de la EERSSA.

**Ing. Richard Vaca**  
**PRESIDENTE EJECUTIVO**  
**EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.**

# ANEXO 1

## RESULTADOS POR PERSPECTIVA EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

## Perspectiva de clientes

PEERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE / UNIDAD DE APOYO	PRESUPUESTO (USD).	UNIDAD	MEDICIÓN	PERÍODO DE EVALUACIÓN	PLANIFICADO (P) / EJECUTADO (E)	I	II	III	IV	TOTAL-AÑO
Clientes	Incrementar Satisfacción del cliente y cobertura	Monitorear de manera permanente los índices de calidad del producto y de satisfacción del cliente	Cumplir con la medición de calidad del servicio conforme lo establece la Regulación Nro. ARCERNNR 002/20	GEPLA / GEOPE-GECOM	70,000.00	Porcentaje	(Mediciones realizadas) / Mediciones totales programadas)	Trimestral	P	25%	25%	25%	25%	100%
									E	25%	25%	25%	25%	100%
			Participar en la encuesta para medición de la satisfacción del cliente efectuada por CIER	GEPLA / GERENCIAS	15,800.00	Porcentaje	Ejecutar las acciones para participar de la Encuesta CIER	Trimestral	P	50%		50%		100%
									E	50%		50%		100%
		Mejorar los índices de calidad del servicio técnico	Ejecutar el mantenimiento preventivo en las redes y líneas de la EERSSA	GEOPE / GEFI	9,668,312.27	Porcentaje	Avance físico	Trimestral	P	25%	25%	25%	25%	100%
									E	17%	20%	22%	23%	82%
			Ejecutar Presupuesto asignado 2023 para Desbroce de vegetación en redes y líneas	GEGEA / GEOPE	913,900.00	Porcentaje	(Desbroce ejecutado) / (Desbroce Programado)	Trimestral	P	15%	25%	30%	30%	100%
									E	5%	15%	22%	32%	74%
			Ejecutar el Plan Operativo de Mantenimiento de Subestaciones y Comunicaciones	GEOPE / GEFI	3,731,353.46	Porcentaje	Avance físico	Trimestral	P	25%	25%	25%	25%	100%
									E	21%	24%	27%	25%	97%
			Ejecutar con el Plan de Mantenimiento del Alumbrado Público General	GEOPE / GEFI	4,508,232.82	Porcentaje	Avance físico	Trimestral	P	25%	25%	25%	25%	100%
									E	21%	18%	17%	26%	82%
		Incrementar los niveles de cobertura del servicio eléctrico	Ejecutar los estudios y diseños contemplados en el Plan de Expansión	GEPLA / GERENCIAS	819,874.89	Porcentaje	Avance físico	Trimestral	P	20%	5%	25%	50%	100%
									E	20%	5%	25%	50%	100%
Ejecutar los proyectos eléctricos que constan en el Plan de Expansión	GEICO / GERENCIAS		8,439,687.72	Porcentaje	Avance físico	Trimestral	P	5%	25%	35%	35%	100%		
							E	5%	20%	30%	30%	85%		

## Perspectiva de Procesos Internos

PEERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE / UNIDAD DE APOYO	PRESUPUESTO (USD).	UNIDAD	MEDICIÓN	PERÍODO DE EVALUACIÓN	PLANIFICADO (P) / EJECUTADO ( E )	I	II	III	IV	TOTAL-AÑO	
Procesos	Reforzar el Sistema Eléctrico de la EERSSA	Repotenciar el sistema eléctrico y reducir las pérdidas de energía	Mejorar el proceso de identificación y formulación de los proyectos de calidad y gestión socio-ambiental	GEPLA/GERENCIAS	0.00	Porcentaje	Cumplir con la elaboración y seguimiento hasta aprobación de los proyectos	Anual	P	25%	25%	50%		100%	
			Ejecutar los proyectos eléctricos de calidad	GEICO / GERENCIAS	4,227,465.22	Porcentaje	Avance físico	Trimestral	P	5%	25%	35%	35%	100%	
			Ejecutar los proyectos de gestión socio-ambiental	GEGEA / GERENCIAS	398,503.36	Porcentaje	(Número de procesos de gestión socioambiental ejecutados) / (Número de procesos de gestión socioambiental programados)	Trimestral	P	15%	23%	27%	35%	100%	
			Cumplir con el Plan de Reducción de Pérdidas Comerciales	GECOM/GERENCIAS	957,413.88	Porcentaje	Avance físico	Trimestral	P	25%	25%	25%	25%	100%	
		Cumplir con las obligaciones ambientales de la EERSSA	Obtener los Permisos Ambientales (licencias, registros ambientales y Actualización de PMA), Auditorías Ambientales y cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental (PMA)	GEGEA/GERENCIAS	234,240.00	Porcentaje	(Número de procesos de verificación ambiental ejecutados) / (Número de procesos de verificación ambiental programados)	Trimestral	P	10%	25%	25%	40%	100%	
			Gestionar el manejo de Residuos Reciclables y Peligrosos	GEGEA/GERENCIAS	97,100.00	Porcentaje	(Kilos de residuos reciclables y peligros generados, recopilados y almacenados) / (Kilos de residuos reciclables y peligros gestionados)	Trimestral	P	10%	15%	25%	50%	100%	
									E	5%	20%	25%	40%	90%	
									E	8%	15%	25%	50%	98%	

## Perspectiva de Talento Humano

PEERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE / UNIDAD DE APOYO	PRESUPUESTO (USD).	UNIDAD	MEDICIÓN	PERÍODO DE EVALUACIÓN	PLANIFICADO (P) / EJECUTADO ( E )	I	II	III	IV	TOTAL-AÑO		
Talento Humano	Desplegar un sistema de gestión de talento humano en la EERSSA	Establecer condiciones adecuadas de trabajo que permita incrementar los indicadores de Gestión de Talento Humano en la Empresa	Evaluar la satisfacción laboral al personal de la EERSSA	SUADM	0.00	Porcentaje	(Número de personal encuestados/entrevistados) / (Número total de personal en la EERSSA)	Anual	P				100%	100%		
									E					100%	100%	
			Cumplir con el Plan de Capacitación al personal de la EERSSA	SUADM	194.330.50	Porcentaje	(Número de personas capacitadas) / (Número de personas planificadas a recibir capacitación)	Trimestral	P	25%	25%	25%	25%	25%	100%	
									E	20%	25%	20%	25%	25%	90%	
			Dotar y reponer herramientas y equipos de protección personal a los funcionarios de la EERSSA	GEGEA	153.240.71	Porcentaje	(Número de procesos de Dotación de EPPS y Herramientas ejecutados / Número de procesos de Dotación de EPPS y Herramientas programados)	Trimestral	P	5%	20%	25%	50%	50%	100%	
									E	0%	15%	23%	50%	50%	88%	
			Revisar la Norma para la Administración del Talento Humano de los servidores públicos de carrera de la EERSSA y el Reglamento de Selección y Contratación de Personal	SUADM	0.00	Porcentaje	(Revisión de normas y reglamentos ejecutados)/ (Revisión de normas y reglamentos programados)	Trimestral	P				50%	50%	100%	
									E				30%	10%	40%	
			Eficiencia de la entrega de soluciones informáticas	SISTM	24.250.00	Porcentaje	(Número de requerimientos resueltos) / (Número de requerimientos solicitados)	Trimestral	P	25%	25%	25%	25%	25%	25%	100%
									E	25%	25%	25%	25%	25%	25%	100%

## Perspectiva Financiera

PEERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE / UNIDAD DE APOYO	PRESUPUESTO (USD).	UNIDAD	MEDICIÓN	PERÍODO DE EVALUACIÓN	PLANIFICADO (P) / EJECUTADO (E)	I	II	III	IV	TOTAL-AÑO	
Financiera	Asegurar el Equilibrio Financiero y Económico de la Institución	Asegurar el Equilibrio Financiero y Económico de la Institución	Efectuar reuniones mensuales para evaluar la ejecución presupuestaria	GEFI / COORD	127,766,679.18	Porcentaje	[Presupuesto General (operación e inversiones) ejecutado / Presupuesto general (operación e inversiones) programado]	Trimestral	P	21%	31%	26%	22%	100%	
			Dar seguimiento permanente al Plan Anual de Contratación	GEFI / COORD	37,529,497.03	Porcentaje	(Número de procesos ejecutado) / (Número de procesos programado)	Trimestral	E	20.02%	15.11%	17.79%	26.81%	79.73%	
	Asegurar el Equilibrio Financiero y Económico de la Institución	Reducir la cartera vencida y mejorar el índice de recaudación	Implementar un programa de gestión de cobro para incentivar a los usuarios a efectuar los pagos oportuno de las facturas eléctricas	GECOM/ GEFI	0.00	Porcentaje	Indicador de cartera	Trimestral	P	35%	38%	22%	4%	100%	
			Cumplir con el Plan de Corte y Reconexión	GECOM/ GERENCIAS	583,000.00	Porcentaje	(Cortes ejecutados) / (Cortes planificados)	Trimestral	E	10.11%	15.78%	12.4%	24.3%	62.59%	
			Efectuar la campaña de actualización, depuración y validación de la información del los clientes	GECOM/ SISTEM	0.00	Porcentaje	(Número de clientes con información actualizada) / (Número de clientes planificados actualizar)	Trimestral	P	25%	25%	25%	25%	100%	
		Garantizar la evolución adecuada del mercado eléctrico de la EERSSA	Gestionar oportunamente la información para el estudio de costos	Cumplir con la elaboración y seguimiento hasta aprobación del estudio de costos	GEPLA/ GERENCIAS	0.00	Porcentaje		Trimestral	E	25%	25%	25%	25%	100%
										P	50%	50%			100%
										E	50%	50%			100%

**Comentario:** El valor reportado del cuarto trimestre del indicador financiero “Presupuesto general (operación e inversiones)” es de carácter provisional establecido por la Gerencia de Finanzas.