



## PLAN OPERATIVO ANUAL 2021



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

*¡La energía somos todos!*



NOVIEMBRE 2020

## 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 2018-2021.

El Plan Operativo Anual POA 2021 como una herramienta de gestión que vincula la planificación de acciones con la ejecución presupuestaria, se ha elaborado sobre la base al Plan Estratégico 2018-2021, 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.

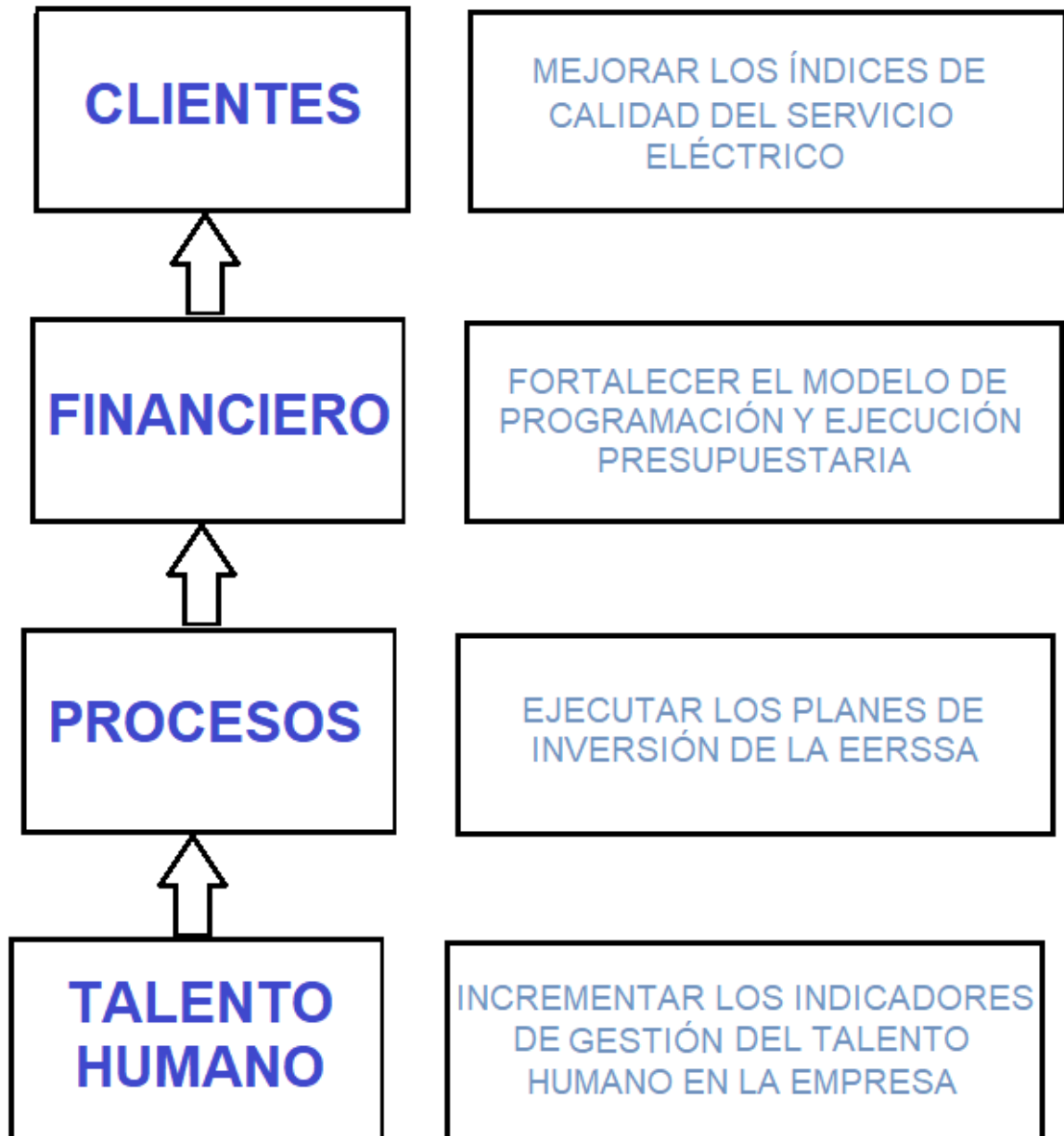
Se plantean los objetivos estratégicos en las diferentes perspectivas (clientes, procesos, talento humano y financiera) y se verifica que tengan al menos un indicador que permita comprobar el grado de avance o cumplimiento del mismo. Cada uno de los indicadores tiene un valor meta a cumplirse en el periodo, 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) 2021, 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 2021 están relacionados con los objetivos estratégicos institucionales contemplados en el Plan Estratégico 2018 – 2021 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 2021 son los siguientes:

Perspectivas	Objetivos Estratégicos
<b>CLIENTES:</b> (relacionados con la propuesta de valor al cliente)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la satisfacción del cliente</li> <li>Incrementar la cobertura del servicio eléctrico</li> </ol>
<b>FINANCIEROS:</b> (relacionados con la estrategia de crecimiento y productividad)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Asegurar el equilibrio financiero y económico de la institución</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>Reforzar el sistema eléctrico de la EERSSA</li> </ol>
<b>TALENTO HUMANO:</b> (relacionados con el capital humano, de información, tecnológico y organizacional)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Desplegar un sistema de gestión de Talento Humano en la Empresa</li> </ol>

OBJETIVOS	Ejes Estratégicos
<b>Objetivos del Ministerio</b>  <b>Empresas Eléctricas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de pérdidas</li> <li>Electrificación rural</li> <li>Soterramiento de redes</li> <li>Ordenamiento de cables</li> <li>Cumplimiento de obligaciones ambientales</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 ¿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 2021, las estrategias y las iniciativas o actividades. Las estrategias son tomadas del Plan Estratégico 2018-2021.

##### 4.1 Perspectiva de Clientes

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
C1	Incrementar Satisfacción del Cliente y Cobertura	Mejorar los Índices de Calidad del Servicio Eléctrico	Monitoreo, Medición y Seguimiento de la Calidad del Producto
			Proyectos para Subestaciones financiados con Costos Calidad (Obras eléctricas)
			Proyectos de Mejoras de Distribución financiados con Costos Calidad y Expansión
			Campaña de actualización, depuración y validación de la información de los clientes
			Comunicación a los clientes vía: correo electrónico, mensaje de texto, redes sociales, portal WEB; sobre los valores de consumo, vencimiento de facturas, suspensiones de servicio, facturación electrónica
			Control de los procesos de arqueo que se ejecutan en las Agencias del área de servicio de la EERSSA.
			Participación en la Encuesta CIER



## 4.2 Perspectiva Financiera

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
F1	Asegurar el Equilibrio Financiero y Económico de la Institución	Fortalecer el Modelo de Programación y Ejecución Presupuestaria	Ejecución Presupuesto de Operación e Inversión
			Realizar estudios de flujos de potencia, energía, cortocircuitos del sistemas eléctrico de la EERSSA
			Suscripción de nuevos y/o renovación convenios de recaudación con entidades financieras para el cobro de facturas
			Elaborar el plan de gestión de cobro de cartera vencida
			Contratación del servicio de inspección e instalación de nuevos servicios para el área de servicio
			Contratación del servicio de gestión de cobro (corte y reconexiones)
			Contratación del servicio de lectura para toda el área de servicio
			Elaborar el Estudio de Costos de la Etapa de distribución (VAD), Generación y SAPG

### 4.3 Perspectiva de Procesos Internos

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ES- TRATEGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
P1	Reforzar el Sistema Eléctrico de la EERSSA	Ejecutar los Planes de Inversión de la EERSSA	Ejecutar estudios de alumbrado público
			Elaboración de las proyecciones de la demanda de potencia y energía de la EERSSA
			Realizar estudios y planificación del sistema regional de distribución
			Continuar con la ejecución de obras financiadas por el MERNNR
			Repotenciación de Subestaciones del área de servicio (Obras civiles)
			Ejecutar las obras del Programa FERUM
			Ejecución las obras del Sistema de Alumbrado Público General.
			Elaborar el Plan de Reducción de Pérdidas Técnicas
			Elaborar el Plan de Reducción de Pérdidas Comerciales
			Obtener las licencias ambientales, cumplimiento de Plan de Manejo Ambiental (PMA) e Inventarios de transformadores del sistema (Acuerdo Ministerial 146 MAE).
			Manejo de Residuos reciclables y peligrosos
			Desbroce de vegetación en redes y líneas, poda emergente
Señalización Ambiental y de Seguridad			

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

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
T1	Desplegar un sistema de gestión de talento humano en la EERSSA	Incrementar los indicadores de gestión del talento humano en la Empresa	Elaboración de Estadísticas de la EERSSA
			Plan Operativo de Mantenimiento de Subestaciones y Comunicaciones
			Difundir diariamente en medios de comunicación y redes sociales, las actividades de la EERSSA
			Incluir la mayor cantidad de personal en la determinación del Índice de Satisfacción Laboral
			Realizar la Evaluación de Desempeño a todo el personal que labora en la Empresa

## 5. INDICADORES (KPI) Y METAS

### 5.1 Clientes

Planificación Institucional					
Objetivo Estratégico Institucional	Área Responsable	Indicador	Unidad	Frecuencia	Meta 2021
<b>C1. Incrementar la Satisfacción del Cliente y Cobertura</b>	GEPLA	Cantidad de mediciones mensuales de Calidad del Producto	%	M	100%
	GEOPE	Frecuencia media de Interrupción (FMIK)	veces	M	6.00
	GEOPE	Tiempo total de Interrupciones (TTIK)	horas	M	8.00
	GECOM	Porcentaje de errores de facturas (PEF)	%	M	0.40%
	GEPLA	Índice de Satisfacción del Consumidor con la Calidad Percibida (ISCAL)	%	A	Alcanzar el 90%
	GEPLA	Aumentar la cobertura eléctrica en el área de servicio	%	A	98.16%
	GEICO	Ejecución de obras de Expansión (distribución)	%	M	100.00%

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 Financiero

Planificación Institucional					
Objetivo Estratégico Institucional	Área Responsable	Indicador	Unidad	Frecuencia	Meta 2021
F1. Asegurar el equilibrio Financiero y Económico de la Institución	GEFI	Ejecución Presupuesto Inversiones (Devengado)	%	M	90.00%
	GEFI	Ejecución Presupuesto Inversiones (Comprometido)	%	M	90.00%
	GEFI	Ejecución Presupuesto Operaciones (Devengado)	%	M	95.00%
	GECOM	Eficiencia de la Recaudación	%	M	100%
	GEFI	Gastos promedio por kWh facturado	cUSD/kWh	M	3.42
	GEFI	Resultados Operativos	MUSD	T	4.00

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 Procesos

Planificación Institucional					
Objetivo Estratégico Institucional	Área Responsable	Indicador	Unidad	Frecuencia	Meta 2021
P1. Reforzar el Sistema Eléctrico de la EERSSA	GEICO	Continuar con la ejecución de obras financiadas por el MERNNR (saldos financiados con organismos multilaterales de crédito)	%	M	100%
	GEOPE	Ejecutar estudios de alumbrado público	%	M	100%
	GEICO	Realizar estudios y planificación del sistema regional de distribución	%	M	100%
	GEICO	Ejecución de obras del Sistema de Alumbrado Público General.	%	M	100%
	GEGEA	Manejo de Residuos reciclables y peligrosos	%	M	100%
	GEGEA	Desbroce de vegetación en redes y líneas, poda emergente	%	M	100%
	GEGEA	Cumplimiento del 100% de las actividades del Plan Anual de Manejo Ambiental	%	M	100%
	GEPLA	Porcentaje de pérdidas totales de energía	%	M	8.40%

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 Talento Humano (Aprendizaje y Crecimiento)

Planificación Institucional					
Objetivo Estratégico Institucional	Área Responsable	Indicador	Unidad	Frecuencia	Meta 2021
T1. Desplegar un Sistema de Gestión del Talento Humano en la EERSSA	SUADM	% de personal que participa en la medición del Índice de Satisfacción Laboral	%	A	83%
	SUADM	Evaluación del desempeño laboral	%	A	98%

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) 2021

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 2021, misma que será sometida conjuntamente con el presente documento a la aprobación del Directorio.

La ejecución del POA 2021 será controlada trimestralmente mediante los indicadores definidos que forma parte del CMI, así como también se efectuará una evaluación general en forma trimestral.