



## PLAN OPERATIVO ANUAL 2023



**EMPRESA ELÉCTRICA  
REGIONAL DEL SUR S.A.**  
*¡La energía somos todos!*



OCTUBRE 2022

## MISIÓN

- Proveer a las Provincias de Loja, Zamora Chinchipe y al Cantón Gualaquiza, el servicio de energía eléctrica y alumbrado público general bajo estándares de calidad, velando por la satisfacción de los usuarios, de manera honesta y transparente

## VISIÓN

- Al 2025 el Sistema de Distribución de Energía Eléctrica y Alumbrado Público General de la EERSSA, sea un referente nacional por su desempeño, el uso eficiente de recursos, a través de un modelo de gestión adecuado, con un personal calificado y capacitado, que ejecuta procesos innovadores acordes con el desarrollo tecnológico y los nuevos usos de la energía eléctrica

## Valores

- **Calidad**, entendiéndose como el cumplimiento de estándares previstos en el marco regulatorio del Servicio Público de Energía Eléctrica y el Servicio de Alumbrado Público General.
- **Satisfacción de los usuarios**, el mismo que engloba aspectos relacionados a los estándares previstos en la regulación en cuanto a la calidad de servicio y el proceso de comercialización del mismo.
- **Honestidad**, como un valor que enmarca toda la gestión de la cadena de valor erradicando la corrupción como una práctica que impide el desarrollo y crecimiento de nuestro sector.
- **Transparencia**, en nuestra gestión brindando a la ciudadanía y los órganos de control la información relacionada con nuestra gestión, creando un ambiente de confianza hacia el sector.

## 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 2022-2025.

El Plan Operativo Anual POA 2023 como una herramienta de gestión que vincula la planificación de acciones con la ejecución presupuestaria, se ha elaborado sobre la base al Plan Estratégico 2022-2025, 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.

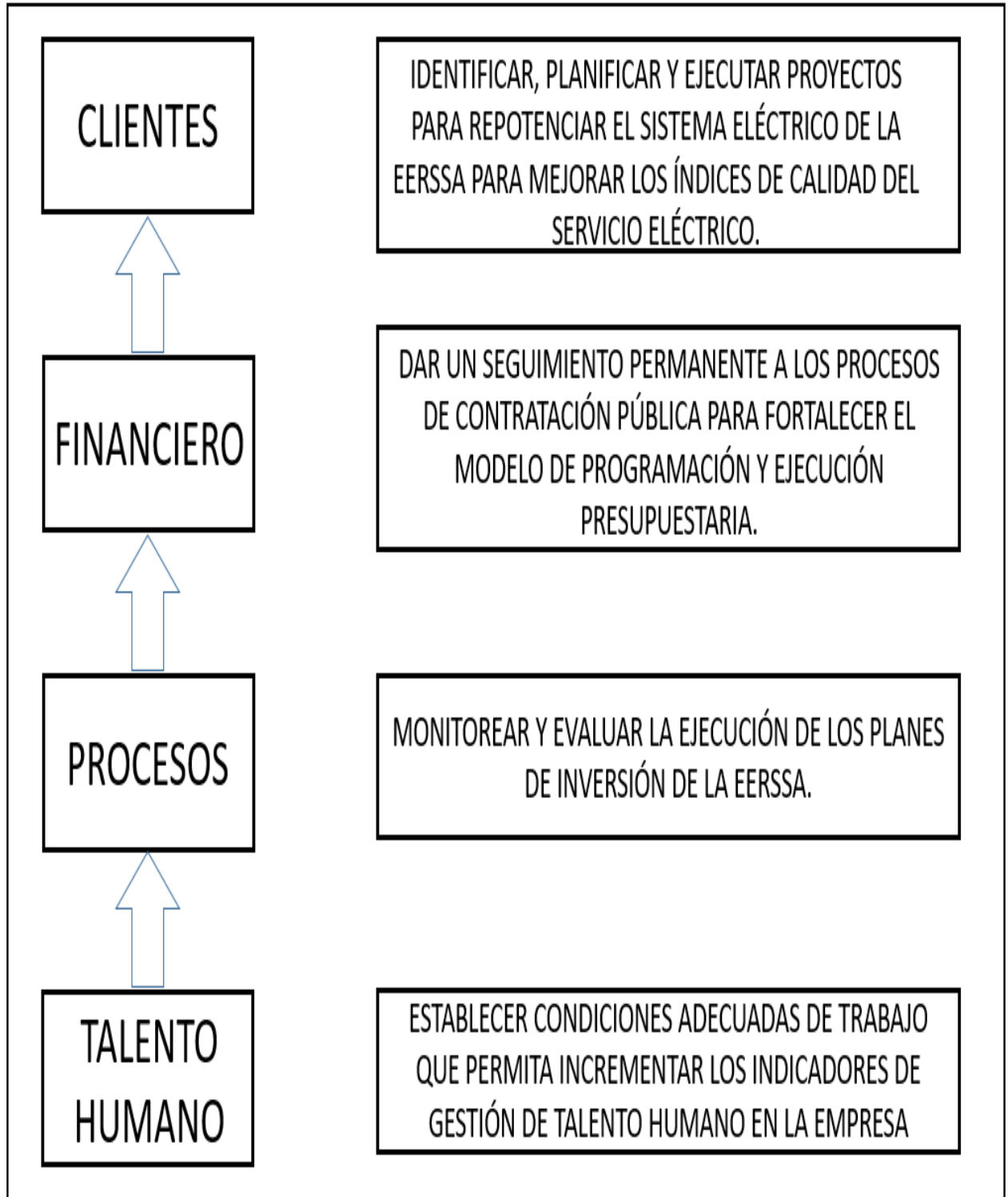
Se plantean los objetivos estratégicos en las diferentes perspectivas (clientes, financiero procesos y talento humano) y se verifica que tengan al menos un indicador que permita comprobar el grado de avance o cumplimiento del mismo. Cada uno de los indicadores tiene un valor meta a cumplirse en el periodo, 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) 2023, 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 2023 están relacionados con los objetivos estratégicos institucionales contemplados en el Plan Estratégico 2022 – 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 2023 son los siguientes:

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

OBJETIVOS	Ejes Estratégicos
<b>Objetivos del Ministerio 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 2023, las estrategias y las iniciativas o actividades. Las estrategias son tomadas del Plan Estratégico 2022-2025.

##### 4.1 Perspectiva de Clientes

Perspectiva	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	ACCIONES ESTRATÉGICAS
Clientes	Incrementar la Satisfacción del Cliente y Cobertura	Identificar, planificar y ejecutar proyectos para repotenciar el sistema eléctrico de la EERSSA para mejorar los índices de calidad del Servicio Eléctrico.	<p>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</p> <p>Efectuar la campaña de actualización, depuración y validación de la información de los clientes</p> <p>Participar en la encuesta desarrollada por la CIER para la satisfacción del cliente</p>

##### 4.2 Perspectiva Financiera

Perspectiva	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIA	ACCIONES ESTRATÉGICAS
Financiero	Asegurar el Equilibrio Financiero y Económico de la Institución	Dar un seguimiento permanente a los procesos de contratación pública para fortalecer el modelo de programación y ejecución presupuestaria.	<p>Efectuar reuniones mensuales para evaluar la ejecución presupuestaria.</p> <p>Implementar un programa de gestión de cobro para incentivar a los usuarios a efectuar los pagos de la planilla eléctrica.</p> <p>Cumplir con el Plan de Corte y Reconexión</p> <p>Dar un seguimiento permanente al Plan Anual de Contratación</p>

### 4.3 Perspectiva de Procesos Internos

Perspectiva	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIA	ACCIONES ESTRATÉGICAS
Procesos Internos	Reforzar el Sistema Eléctrico de la EERSSA	Monitorear y evaluar la ejecución de los planes de Inversión de la EERSSA.	<p>Realizar mantenimiento preventivo en las redes y líneas de la EERSSA</p> <p>Ejecutar el Plan Operativo de Mantenimiento de Subestaciones y Comunicaciones</p> <p>Obtener las licencias ambientales, cumplimiento de Plan de Manejo Ambiental (PMA) e Inventarios de transformadores del sistema (Acuerdo Ministerial 146 MAE).</p> <p>Realizar el desbroce de vegetación en redes y líneas.</p> <p>Gestionar el manejo de Residuos reciclables y peligrosos.</p> <p>Cumplir con Plan de Mantenimiento del Alumbrado Público General.</p> <p>Cumplir los Planes de Reducción de Pérdidas Técnicas y Comerciales</p>

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

Perspectiva	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIA	ACCIONES ESTRATÉGICAS
Talento Humano	Mejorar la Satisfacción laboral de Servidores y Trabajadores	Establecer condiciones adecuadas de trabajo que permita incrementar los indicadores de Gestión de Talento Humano en la Empresa	<p>Evaluar la satisfacción laboral al personal de la EERSSA</p> <p>Cumplir con el Plan de capacitación al personal de la EERSSA</p> <p>Dotar y Reponer herramientas y equipo de protección personal a los funcionarios de la EERSSA</p> <p>Revisar la Norma para la administración del Talento Humano de las servidoras y servidores públicos de carrera de la EERSSA y el Reglamento de Selección y Contratación de personal</p>



## 5. INDICADORES (KPI) Y METAS

### 5.1 Clientes

PEERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE / UNIDAD DE APOYO
Clientes	Incrementar Satisfacción del cliente y cobertura	Identificar, planificar y ejecutar proyectos para repotenciar el sistema eléctrico de la EERSSA para 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	GEPLA / GOPE - GECOM
			Efectuar la campaña de actualización, depuración y validación de la información de los clientes	GECOM / SISTM
			Participar en la encuesta desarrollada por la CIER para la satisfacción del cliente	GECOM / GERENCIAS

### 5.2 Financiero

PEERSPECTIVA	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE / UNIDAD DE APOYO
Financiera	Dar un seguimiento permanente a los procesos de contratación pública para fortalecer el modelo de programación y ejecución presupuestaria.	Cumplir con la ejecución del Presupuesto de Operación	GEFI / PREJEC - GERENCIAS
		Cumplir con la ejecución del Presupuesto de Inversiones	GEFI / GEICO
		Cumplir con el Plan de Corte y Reconexión (Gestión de cobro)	GECOM
		Elaborar el Estudio de Costos de las Etapas: Distribución, Generación, Alumbrado Público	GEPLA / GEOPE -GEFI

### 5.3 Procesos

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

### 5.4 Talento Humano (Aprendizaje y Crecimiento)

PEERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	INICIATIVAS O ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE / UNIDAD DE APOYO
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 el desempeño laboral al personal de la EERSSA	<b>SUADM</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 EPP al personal de la EERSSA	<b>GEGEA</b>

## 6. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023

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 2023, misma que será sometida conjuntamente con el presente documento a la aprobación del Directorio.

La ejecución del POA 2023 será controlada trimestralmente mediante los indicadores definidos que forma parte del CMI, así como también se efectuará una evaluación general en forma trimestral.