



# **PLAN ANUAL OPERATIVO 2018**

**OCTUBRE - 2017**

## MISIÓN

***“PRESTAR EL SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA ELECTRICA AL CONSUMIDOR FINAL, A TRAVÉS DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACIÓN, CON ALTA CALIDAD, CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD”.***

## VISIÓN

***“GARANTIZAR QUE EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA 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 concesión.

## 1. PROCESO DE DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

En noviembre de 2017 se culminó el proceso **PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2018**, con la participación de la señora Presidenta Ejecutiva, Gerentes de Área, Superintendentes y personal de apoyo.

El POA 2018 es elaborado en base al Plan Estratégico 2017 – 2021, mismo que contempla 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.

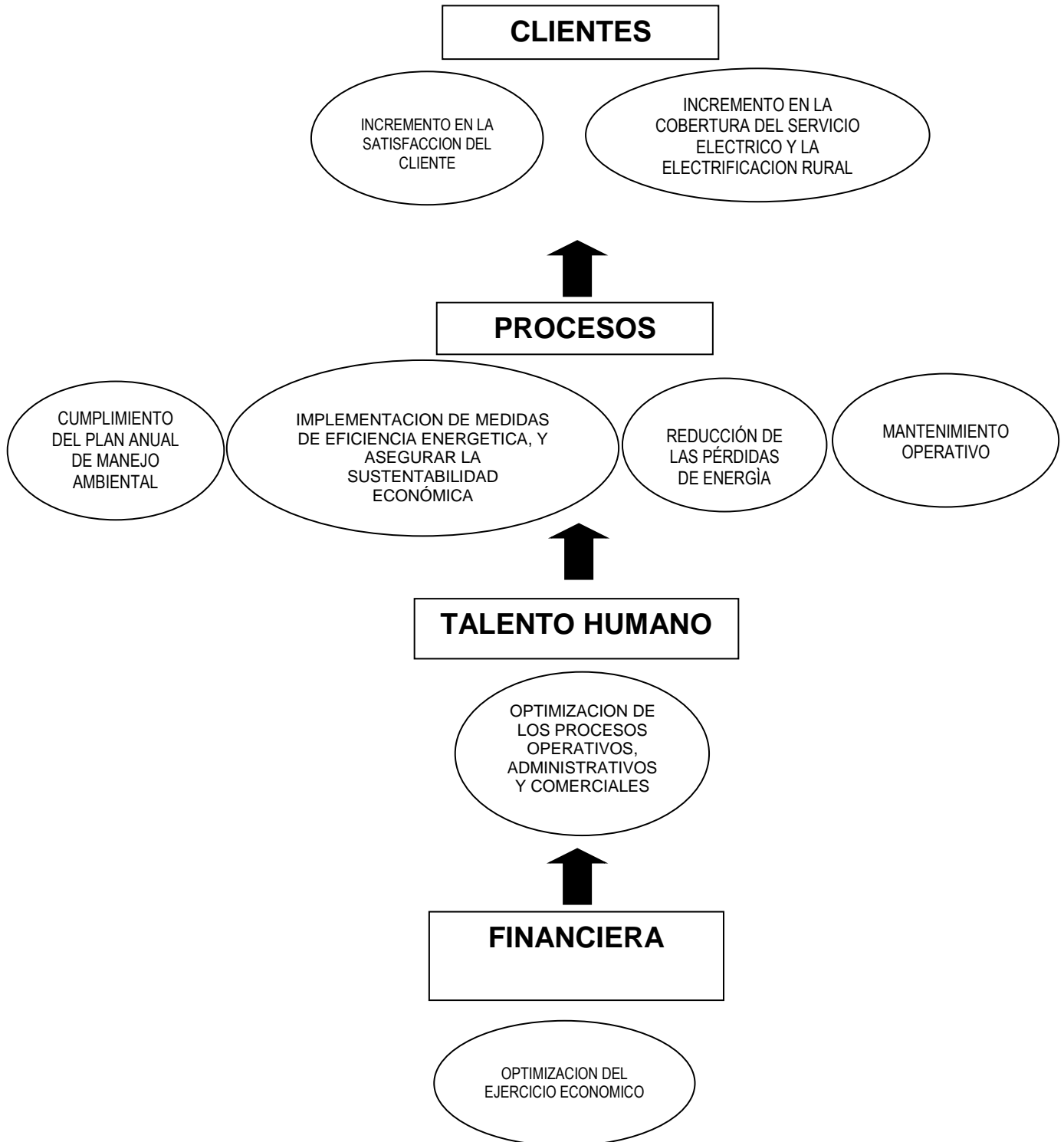
Se plantean los objetivos estratégicos en las diferentes perspectivas y se verifica que tengan al menos un indicador que permita comprobar el grado de avance o cumplimiento del mismo. Cada uno de los indicadores tiene un valor meta a cumplirse en el periodo, así como también señales de peligro y precaución (en caso que el valor 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) 2018**, 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

"GARANTIZAR QUE EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA CUMPLA LOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE EFICIENCIA, CONTINUIDAD, CALIDAD Y ACCESIBILIDAD"

## MISIÓN

"PRESTAR EL SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA ELECTRICA AL CONSUMIDOR FINAL, A TRAVÉS DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACIÓN, CON ALTA CALIDAD, CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD"

### CLIENTES

INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

INCREMENTO EN LA COBERTURA DEL SERVICIO ELECTRICO Y LA ELECTRIFICACION RURAL

### PROCESOS

IMPLEMENTACION DE MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGETICA, Y ASEGURAR LA SUSTENTABILIDAD ECONOMICA

MANTENIMIENTO OPERATIVO

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL

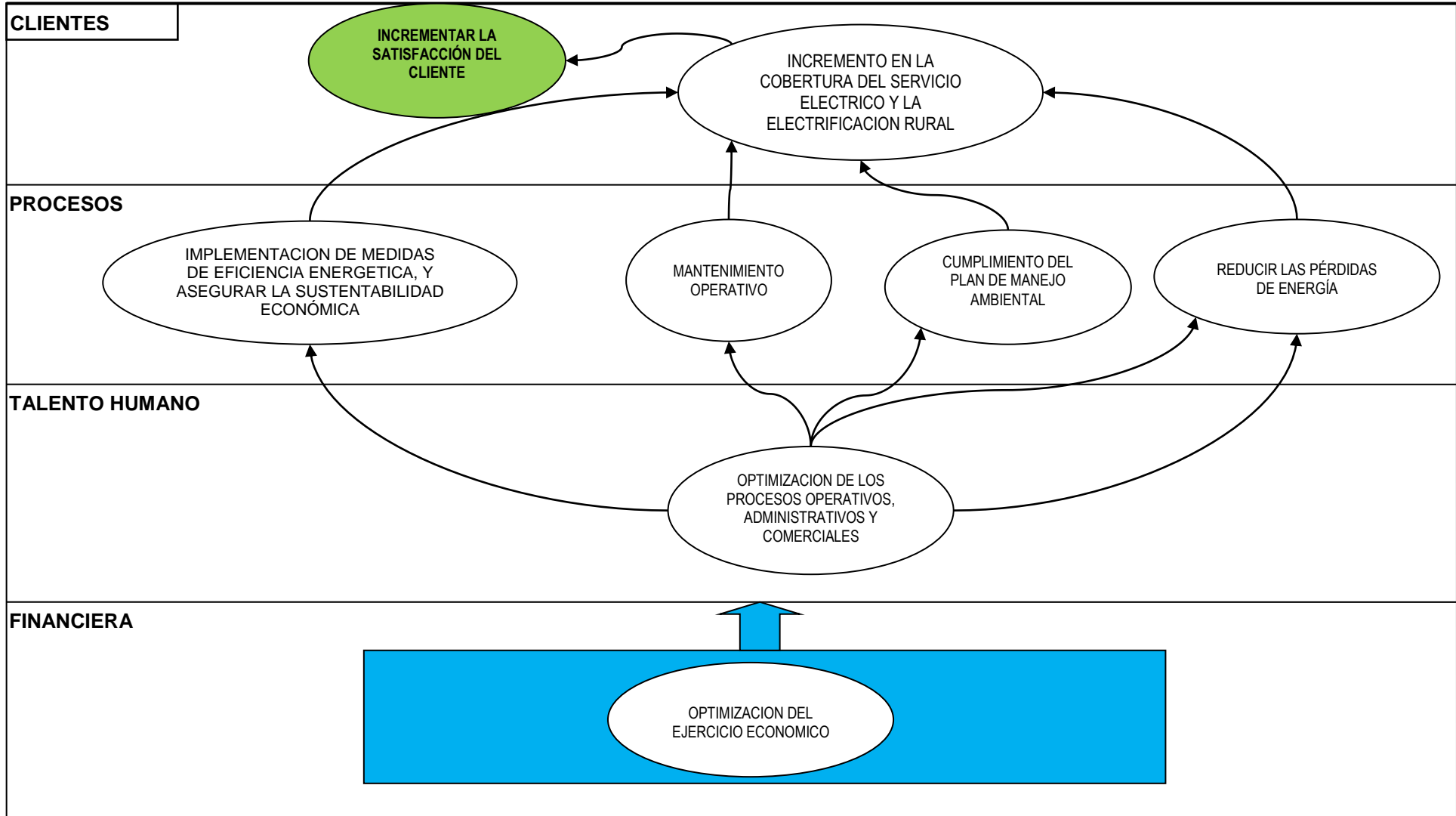
REDUCIR LAS PÉRDIDAS DE ENERGÍA

### TALENTO HUMANO

OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES

### FINANCIERA

OPTIMIZACION DEL EJERCICIO ECONOMICO



### 3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos del POA 2018 están relacionados con los objetivos estratégicos institucionales contemplados en el Plan Estratégico 2017 – 2021 y con las políticas y lineamientos del MEER.

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 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, 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 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 2018 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. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico y la electrificación rural</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. Mantenimiento operativo del sistema eléctrico</li> <li>2. Implementación de medidas de eficiencia energética</li> <li>3. Reducir las pérdidas</li> <li>4. Cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental</li> </ol>
<b>TALENTO HUMANO:</b> (relacionados con el capital humano, de información, tecnológico y organizacional)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimización de los procesos operativos, administrativos y comerciales</li> </ol>
<b>FINANCIEROS:</b> (relacionados con la estrategia de crecimiento y productividad)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimización del ejercicio económico</li> </ol>

OBJETIVOS	Ejes Estratégicos
<b>Objetivos del MEER 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 2018, los inductores (estrategias) y las iniciativas o actividades. Las estrategias son tomadas del Plan Estratégico 2017-2021.

### 4.1 Perspectiva de Clientes

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
C1	Incrementar la satisfacción del cliente	Mejorar la calidad del producto Participar en la construcción de la red subterránea de Loja Mejorar la calidad del servicio técnico Mejorar la calidad del servicio comercial	Monitoreo, Medición y Seguimiento de la Calidad del Producto
			Estudio de Compensación de Potencia Reactiva
			Soterramiento del Centro Histórico de la ciudad de Loja (con financiamiento de Crédito CAF Proyecto Regenerar)
			Proyectos de Mejoras Subestaciones y LST
			Proyectos de Mejoras de Distribución
			Implementación del Sistema de Atención de Reclamos
			Comunicación a los clientes vía: correo electrónico, redes sociales, portal WEB los valores de consumo, vencimiento de facturas, suspensiones de servicio, facturación electrónica
			Optimización del proceso de toma de lecturas en toda el área de concesión.
			Optimización de los procesos que se ejecutan en las Agencias del área de concesión
Participar en la Encuesta CIER			

## 4.2 Perspectiva de Procesos Internos

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
P1	Incrementar la Cobertura del Servicio Eléctrico y la Electrificación Rural	<p>Elaborar los estudios del programa FERUM, alumbrado público general, y Plan Maestro de Electrificación (PME)</p> <p>Ejecutar el Programa de Repotenciación del Sistema de Distribución (BID, CAF, AFD)</p> <p>Ejecutar el Plan Maestro de Electrificación de la EERSSA</p> <p>Ejecutar el Plan de Expansión de alumbrado público general</p> <p>Ejecutar la construcción del Programa FERUM</p>	Ejecutar estudios de alumbrado público
			Elaboración de las proyecciones de la demanda de potencia y energía de la EERSSA
			Elaboración del Plan Maestro de Electrificación de la EERSSA
			Ejecución de estudios para las obras de expansión del sistema eléctrico
			Continuar con la ejecución de obras financiadas por el MEER
			Repotenciación de Subestaciones del área de concesión
			Ejecutar las obras del Plan Maestro de Electrificación
			Ejecutar las obras del Sistema de Alumbrado Público General.
			Obtener las licencias ambientales, cumplimiento de Plan de Manejo Ambiental (PMA) y Plan de Acción de Auditoría Ambiental EERSSA 2018
			Manejo de Residuos
			Desbroce de vegetación en redes y líneas, poda emergente
			Regularización de franjas de servidumbre en líneas y redes (Trámites para imposición de Servidumbre)
Señalización Ambiental y de seguridad			

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

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
T1	Optimizar los procesos operativos, administrativos y comerciales	Optimizar los gastos operativos, administrativos y comerciales de la EERSSA	<p>Mantener actualizado el sistema de información geográfico (SIG)</p> <p>Elaboración de Estadísticas de la EERSSA</p> <p>Elaboración del Sistema para Control y Monitoreo de Adquisiciones y Órdenes de Compra</p> <p>Implementación del Proyecto SIGDE (Sistema Comercial, Sistema Financiero y Centro de Contacto)</p> <p>Plan Operativo de Mantenimiento de Líneas de subtransmisión y alimentadores primarios</p> <p>Plan Operativo de Mantenimiento de Subestaciones y Comunicaciones</p>

### 4.4 Perspectiva Financiera

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021	INICIATIVAS O ACTIVIDADES
F1	Asegurar la sustentabilidad técnica, económica, financiera, socio ambiental y SSO de la Institución	<p>Elaborar y ejecutar los Planes de Reducción de Pérdidas de energía para el período 2017 al 2021</p> <p>Ejecutar programas de eficiencia energética que lidera el MEER</p> <p>Incrementar el nivel de eficiencia en la recaudación de valores por venta de energía</p> <p>Contratar servicios complementarios de recaudación, gestión de cobro, cortes, instalación de medidores, inspecciones, etc.</p> <p>Optimizar el ejercicio económico</p>	<p>Elaborar el Plan de Reducción de Pérdidas Técnicas</p> <p>Elaborar el Plan de Reducción de Pérdidas Comerciales</p> <p>Realizar estudios de flujos de potencia, energía, cortocircuitos del sistema eléctrico de la EERSSA</p> <p>Campaña de contacto telefónico con los clientes precalificados en el área de concesión</p> <p>Participación en Ferias Ciudadanas</p> <p>Campaña de socialización en el área de concesión</p> <p>Inspección de instituciones financieras para elaboración de convenios de recaudación</p> <p>Suscripción de nuevos convenios de recaudación con entidades financieras para el cobro de facturas</p> <p>Suscripción de convenios con entidades financieras para nuevos canales de pago</p> <p>Contratación del servicio de inspección e instalación de nuevos servicios para el área de concesión</p> <p>Contratación del servicio de gestión de cobro.</p> <p>Contratación del servicio de lectura para toda el área de concesión</p> <p>Elaborar el Estudio de Costos de la Etapa de distribución (VAD), Generación y SAPG</p> <p>Conformidad de las Transacciones de compra-venta de energía de la distribución en el MEM</p> <p>Implementación del Sistema de Presupuesto</p>

## 5. INDICADORES (KPI) Y METAS

### 5.1 CLIENTES

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	UNIDAD RESPONSABLE	INDICADOR KPI	Unidad	Frecuencia	METAS
C1	Incrementar la satisfacción de los clientes	GEPLA	Nivel de Voltaje (DV)	%	M	Línea base: <b>Meta 2018 8,0%</b>
		GEOPE	Avance de ejecución de la construcción de la red subterránea de Loja	%	M	Línea base: <b>Meta 2018 100,0% (De planificación del GAD Loja)</b>
		GEOPE	Frecuencia Media de Interrupción por KVA instalado (FAL)	Veces al año	M	Línea base: <b>Meta 2018 3,5</b>
		GEOPE	Tiempo Total de Interrupción por KVA instalado (TAL)	Horas al año	M	Línea base: <b>Meta 2018 3,0</b>
		GEOPE	Porcentaje de Automatización de Subestaciones de Subtransmisión	%	M	Línea base: <b>Meta 2018 97,00%</b>
		GECOM	PEF – Calidad de la facturación (% de errores en la facturación).	%	M	Línea base: <b>Meta 2018 0,25%</b>
		GECOM	PRR – Porcentaje de resolución de reclamos (tiempo)	%	M	Línea base: <b>Meta 2018 98,0%</b>
		GECOM	PRR – Porcentaje de reclamos por problemas comerciales (PRUC)	%	M	Línea base: <b>Meta 2018 0.05%</b>
GECOM	Índice de Satisfacción del Consumidor con la Calidad Percibida	%	A	Línea base: <b>Meta 2018 86,5%</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 RESPON - SABLE	INDICADOR KPI	Unidad	Frecuencia	METAS
P1	Incrementar la cobertura del servicio	GEICO GEPLA GEOPE	Estudios Ejecutados para los programas FERUM, Alumbrado Público y PME	%	M	Línea base: - <b>Meta 2018 100,0%</b>
		GEPLA GECOM GEICO	Avance de ejecución del Programa de Reforzamiento del Sistema de Distribución	%	M	Línea base: - <b>Meta 2018 100,0%</b>
		GEICO GEPLA	Avance de ejecución del Plan Maestro de Electrificación (PME)	%	M	Línea base: - <b>Meta 2018 100,0%</b>
		GEOPE GEICO GEPLA	Avance de ejecución del Plan de Expansión del Sistema de Alumbrado Público General	%	M	Línea base: - <b>Meta 2018 100,0%</b>
		GEICO	Avance de ejecución del Programa de Electrificación FERUM	%	M	Línea base:  <b>Meta 2018 100,0%</b>
		GEPLA GEICO	Cobertura del Servicio Eléctrico	%	M	Línea base: <b>98,0%</b> <b>Meta 2018 98,05%</b>
P3	Reducir los Impactos socio ambientales del sistema eléctrico	GEGEA	Cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental	%	M	Línea base: <b>95,0%</b> <b>Meta 2018 97,0%</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 RESPON - SABLE	INDICADOR KPI	Unidad	Frecuencia	METAS
T1	Optimizar los procesos operativos, administrativos y comerciales	GEFI GEREN CIAS SUADM SISTEM	Gasto promedio por kWh facturado de la distribuidora	cUSD/ kWh	M	Línea base: <b>6,01</b> <b>Meta 2018</b> <b>5,33</b>
T2	Implementar medidas de eficiencia energética	GECOM GEPLA GEREN CIA	Pérdidas de energía (año móvil)	%	M	Línea base: <b>10,53%</b> <b>Meta 2018</b> <b>8,90%</b>
		GECOM	Programas de eficiencia energética lideradas por el MEER	%	M	Línea base: - <b>Meta 2018</b> <b>100,0%</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

## 4 FINANCIERO

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	UNIDAD RESPON - SABLE	INDICADOR KPI	Unidad	Frecuencia	METAS
F1	Asegurar la sustentabilidad económica, financiera y socio ambiental de la Institución	GECOM	Eficiencia en la recaudación	%	M	Línea base: <b>100,0%</b> <b>Meta 2018</b> <b>100,0%</b>
		GEFI	Déficit operacional acumulado	USD	M	Línea base:  <b>Meta 2018</b> <b>0 USD</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) 2018

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 2018, misma que será sometida conjuntamente con el presente documento a la aprobación del Directorio.

La ejecución del POA 2018 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.