

EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C. A.

***INFORME DE AVANCE DEL PLAN
OPERATIVO ANUAL 2019***



CENTROSUR

CONTENIDO

1	Antecedentes	3
2	Marco Teórico	3
2.1	Concepto	3
2.2	Plan Operativo Anual y su vinculación con el Plan Plurianual.....	3
2.3	Vinculación del Plan Operativo Anual con el Presupuesto.....	3
3	Seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual	4
4	Objetivos Estratégicos, indicadores y resultados	4
5	Avance presupuestario por objetivo, programa y proyecto	12

INFORME DE AVANCE DEL PLAN OPERATIVO 2019

1 ANTECEDENTES

La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. estructuró su Plan Estratégico para el período 2017-2021 considerando las directrices emitidas por las políticas del Plan Nacional de Desarrollo (Toda una Vida), el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (hoy integrado al Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables) y las políticas sectoriales, utilizando como marco de referencia la guía metodológica de Planificación Institucional elaborada por la SENPLADES.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Concepto

El Plan Operativo Anual es una herramienta de gestión que contiene el programa de acción de los distintos procesos, orientado hacia la consecución de metas y objetivos, que se impulsarán en el período, para cumplir la misión y visión institucionales; el monitoreo y evaluación de resultados, así como de recursos.

2.2 Plan Operativo Anual y su vinculación con el Plan Plurianual

Este plan, con sus correspondientes objetivos, metas, indicadores, programas, proyectos y presupuestos, está fundamentado en el plan plurianual descrito en el Plan Estratégico 2017 – 2021; garantizando que la acción institucional de corto plazo esté en concordancia con la planificación de mediano y largo plazos.

2.3 Vinculación del Plan Operativo Anual con el Presupuesto

El plan operativo vincula la planificación con el presupuesto, permitiendo concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad de los recursos, al estar directamente relacionados. La proforma de los presupuestos de explotación e inversiones para el ejercicio económico 2019, contenida en el plan operativo anual, fue aprobada a través de la resolución de Junta General de Accionistas N° 264-821 de 11 de diciembre de 2018, basándose en la recomendación del Directorio, resolución N° 1265-4213 de 26 de noviembre de 2018 (memorando PE-2018-0516).

A través del memorando PE-2019-0481 de 4 de diciembre de 2019 se da a conocer la resolución de Junta General N° 268-840, celebrada el 4 de diciembre de 2019: *“con base en la recomendación contenida en la resolución de Directorio N° 1273-4255 del 25 de noviembre de*

2019, resuelve aprobar la Reforma al Presupuestaria correspondiente al Ejercicio Económico 2019”.

3 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

El seguimiento y evaluación del POA se realiza trimestralmente, sobre la base de dos aspectos:

- Seguimiento y evaluación de objetivos y metas, medido a través de indicadores.
- Seguimiento y evaluación de objetivos por programa y proyecto, medido a través del avance de ejecución presupuestaria.

4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES Y RESULTADOS

Los objetivos estratégicos institucionales (OEI), metas e indicadores, corresponden a los establecidos en el Plan Estratégico; por ello el seguimiento y evaluación se realiza en función de las metas definidas para el año 2019 y la información proporcionada por las diferentes áreas.

La forma de cálculo de cada indicador está definida en la taxonomía correspondiente. En la Tabla 1 se presenta los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores y su evaluación de cumplimiento con respecto a la meta del IV trimestre de 2019. La tabla incluye una semaforización que utiliza la siguiente ponderación:

Rango	Descripción	Semáforo
≥ 95%	Cumple la meta	
< 95% y ≥ 80%	Se aproxima a cumplir la meta	
< 80%	No cumple la meta	

Tabla 1: Resultados de cumplimiento de indicadores.

N°	Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta 2019 I S	Meta 2019 II S	IV TRIMESTRE									Frecuencia Seguimiento	
						Octubre	Meta	% Cumplimiento	Noviembre	Meta	% Cumplimiento	Diciembre	Meta	% Cumplimiento		
1	Ciudadanía	Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público.	↑ Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión.	Azuay 98,86%	Azuay 98,86%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	98,19%	98,86%	99,32%	Semestral	
			↑	Cañar: 96,38%	Cañar: 96,38%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	96,88%	96,38%	100,52%	Semestral
			↑	M. Santiago: 93,35%	M. Santiago: 93,35%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	90,95%	93,35%	97,43%	Semestral
2	Ciudadanía	Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público.	↑ Energía no consumida por implementación de planes de eficiencia energética. (*)	133.004	266.008	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	816.142,35	266.008	306,81%	Semestral	
3			↑ Crecimiento de alumbrado público vial en km. (*)	30,00	60,00	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	329,50	60,00	549,17%	Trimestral
4			Ciudadanía	Incrementar la satisfacción de los consumidores.	↑ Porcentaje de Errores en la Facturación (PEF). (**)	0,250%	0,250%	0,033%	0,250%	747,04%	0,031%	0,250%	807,73%	0,027%	0,250%	917,06%
5	↑ Índice de Comunicación (IC).	47,50%			49,00%	49,53%	49,00%	101,08%	N/A	N/A	N/A	43,69%	49,00%	89,16%	Bimestral	
6	↑ Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL). CIER (**)	86,70%			86,70%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	76,30%	86,70%	88,00%	Anual	
7	↑ Índice de cumplimiento promedio de los parámetros de calidad del producto (ICP). (**)	98,00%			98,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	96,91%	98,00%	98,89%	Trimestral	
8	Ciudadanía	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	↑ Índice de Satisfacción del Consumidor (ISC) Componente Responsabilidad Socio-Ambiental. (**)	83,25%	83,50%	78,65%	83,50%	94,19%	N/A	N/A	N/A	76,10%	83,50%	91,14%	Bimestral	
9			↑ Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales. (*)	11.003	23.920	29.840	19.614	152,13%	32.169	21.767	147,79%	36.579	23.920	152,92%	Mensual	
10			↑ Número de circuitos expresos instalados para cocinas de inducción. (*)	5.265	11.965	12.149	9.732	124,84%	13.234	10.848	121,99%	14.195	11.965	118,64%	Mensual	
11	Finanzas	Incrementar los niveles de ejecución presupuestaria.	↑ Porcentaje de ejecución en proyectos de inversión. (*)	43,00%	90,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	72,72%	90,00%	80,80%	Mensual	
12			↑ Porcentaje de cumplimiento presupuestario (explotación). (*)	40,00%	98,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	84,79%	98,00%	86,52%	Mensual	
13		Incrementar los niveles de recaudación.	↑ Eficiencia en la recaudación. (**)	101,00%	101,00%	100,08%	101,00%	99,09%	95,63%	101,00%	94,68%	98,67%	101,00%	97,69%	Mensual	
14	Operaciones	Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas.	↑ Índice de Pérdidas (técnicas más no técnicas). (**)	6,70%	6,70%	6,55%	6,70%	102,25%	6,48%	6,70%	103,41%	6,49%	6,70%	103,25%	Mensual	
15			↓ TAL - Tiempo total de interrupción de servicio a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural). (**)	2,50	2,50	0,904	2,50	276,55%	0,895	2,50	279,37%	0,889	2,50	281,28%	Mensual	
16			↓ FAL - Frecuencia media de interrupción del sistema a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural). (**)	3,00	3,00	0,923	3,00	324,93%	0,950	3,00	315,72%	0,962	3,00	311,92%	Mensual	
17	Aprendizaje	Incrementar la satisfacción del Cliente interno.	↑ Cumplimiento de horas hombre promedio de capacitación del personal fijo de la CENTROSUR. (*)	6,00	12,00	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	16,37	12,00	136,42%	Semestral	
18			↑ Índice de Clima Laboral. (**)	81,30%	81,30%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	89,50%	81,30%	110,09%	Bienal	
19		Incrementar la automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	↑ Ejecución del plan de seguridad de la información.	50,00%	70,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	66,73%	70,00%	95,33%	Semestral	
20			↑ Ejecución del plan de reforzamiento de la infraestructura de TIC.	30,00%	40,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	31,80%	40,00%	79,50%	Semestral	
21			↑ Ejecución presupuestaria del proyecto AML.	34,00%	74,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0,00%	74,00%	0,00%	Semestral	

(*) El valor de la meta es acumulativo.

(**) La meta no varía a lo largo del año.

Formulación aplicada para el cálculo de "% cumplimiento":

Indicadores ascendentes = (Valor obtenido al mes de análisis / Meta al mes de análisis) * 100

Indicadores descendentes = (Meta al mes de análisis / Valor obtenido al mes de análisis) * 100

De estos resultados se puede concluir:

- “Índice de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión”: registró cumplimientos de: Azuay 98,32%, Cañar 100,52% y Morona Santiago 97,43%.
- “Energía no consumida por implementación de planes de eficiencia energética”: evalúa el ahorro energético producido por la implementación de luminarias eficientes y con doble nivel de potencia en el sistema de alumbrado público. Se registró un acumulado de 816.142,35 kWh-año, que representa un cumplimiento de 306,81% con respecto a la meta 266.008 kWh-año.
- “Crecimiento de alumbrado público vial en km”: registró un acumulado de 329,50 km, con un cumplimiento de 549,17% con respecto a la meta 60 km.
- “Porcentaje de Errores en la Facturación (PEF)”: su cumplimiento fue de 917,06%, registrando a diciembre 0,027% (media móvil anual), respecto de la meta (0,250%). En el Gráfico 1 se ilustra el comportamiento de este indicador, observándose una tendencia descendente durante el año.

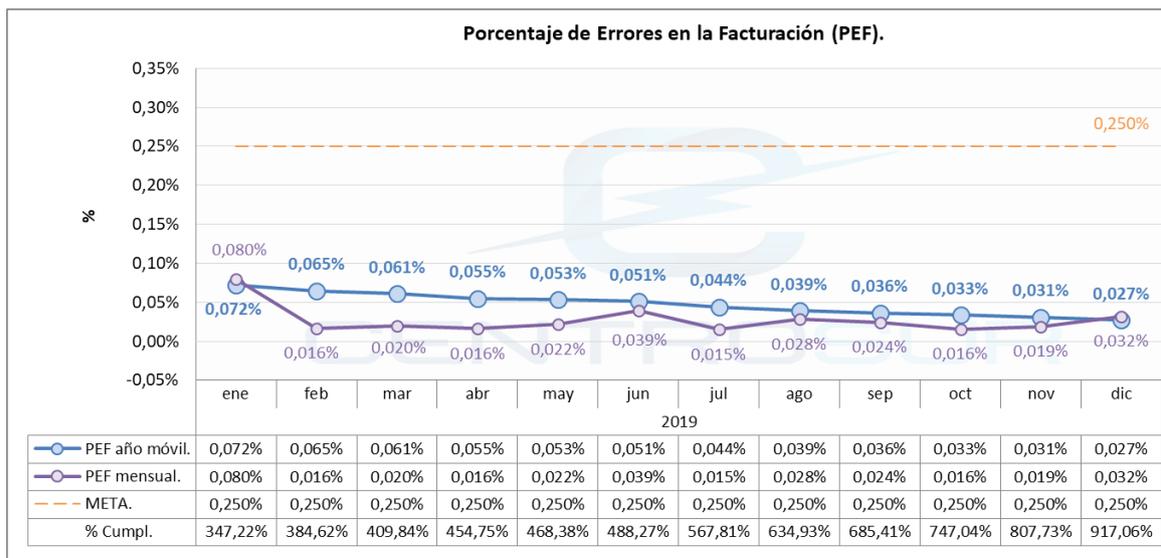


Gráfico 1: Comportamiento del indicador PEF mensual y media móvil, enero 2019 – diciembre 2019.

Fuente datos: Departamento de Estudios Técnicos / SISDAT

- “Índice de Comunicación (IC)”: para su evaluación se ha utilizado los resultados de la encuesta realizada en diciembre (43,69%), lo que implica un 89,16% de cumplimiento (es un indicador bimestral). En el Gráfico 2 se observan los resultados:

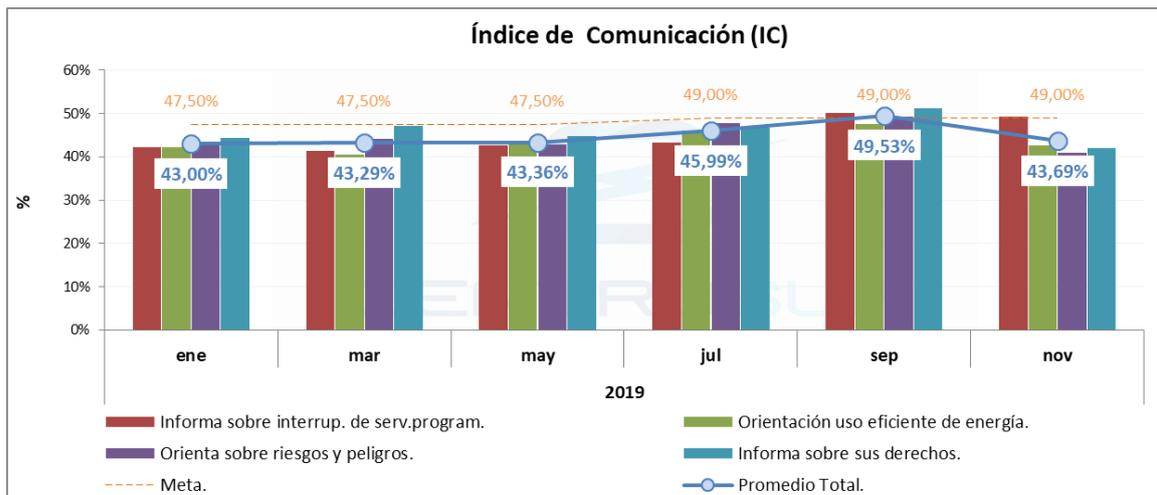


Gráfico 2: Comportamiento del indicador: Índice de Comunicación "IC", 2019.
Fuente datos: Departamento de Calidad.

- “Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL), CIER”: se obtuvo una calificación valor de 76,30%, esto es un cumplimiento de 88,00% con respecto a la meta (86,70%); respecto al año anterior se tiene una leve mejoría de 1,7 puntos.
- “Índice de cumplimiento promedio de los parámetros de calidad del producto (ICP)”: obtuvo una calificación de 98,89%, Gráfico 3. Este indicador considera: nivel de voltaje, flicker y distorsión armónica, de acuerdo a lo establecido en la Regulación ARCONEL 005/18 “Calidad del servicio eléctrico de distribución y comercialización de energía eléctrica”.

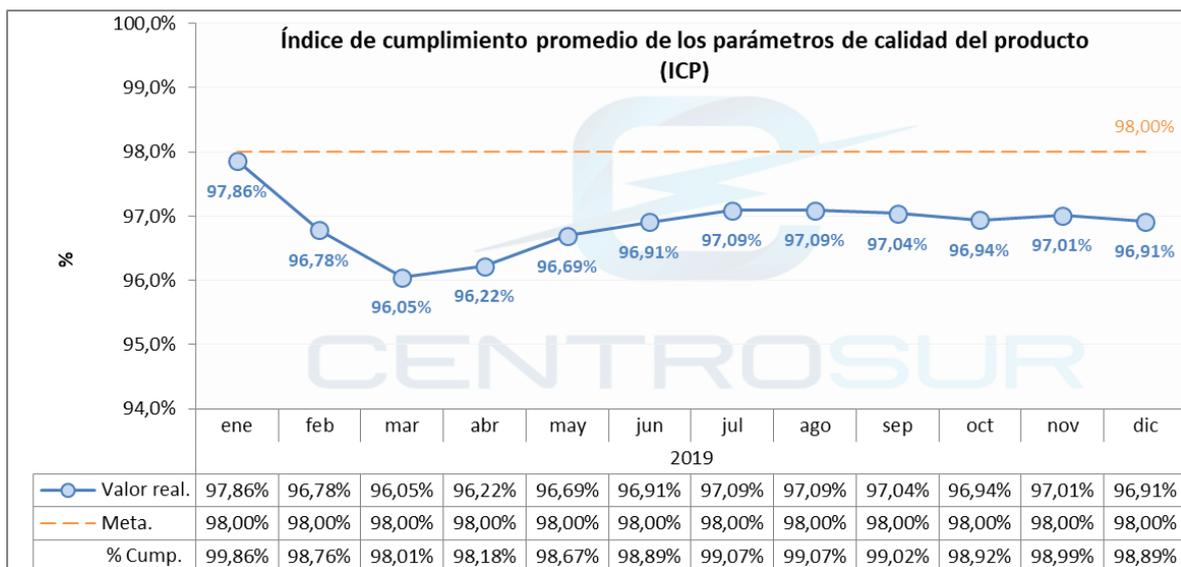


Gráfico 3: Comportamiento del indicador: "Índice de cumplimiento promedio de los parámetros de calidad del producto (ICP)", 2019.
Fuente datos: Departamento de Calidad.

- “Índice de Satisfacción del Consumidor (ISC) Componente Responsabilidad Socio-Ambiental”: tiene una periodicidad bimestral y evalúa la percepción del cliente respecto de las actividades que realiza la Empresa en el marco de la gestión socio ambiental, a través de las siguientes preguntas: “¿Contribuye al desarrollo de la comunidad?” y “¿Se preocupa por la conservación del medio ambiente?”. La evaluación en diciembre fue 76,10%, lo que significa un cumplimiento del 91,14%. Los resultados de este indicador y su comportamiento se muestra en el Gráfico 4.

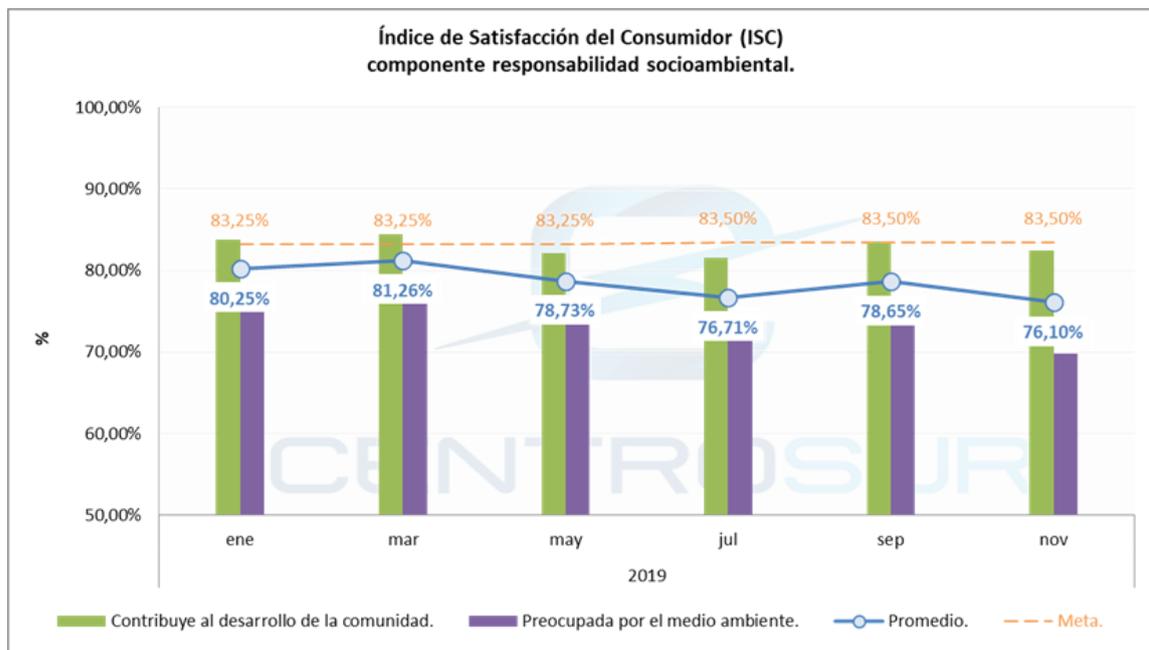


Gráfico 4: Comportamiento del indicador ISC, Responsabilidad Socio-Ambiental, 2019.
Fuente datos: Departamento de Calidad / Informe de Satisfacción del Consumidor.

- “Número de medidores bifásicos instalados a clientes residenciales”: en diciembre registró un nivel de cumplimiento de 152,92%. En el mes de diciembre se realizaron 4.410 cambios de medidores monofásicos por bifásicos, totalizándose un acumulado anual de 36.579. En el Gráfico 5 se presenta el comportamiento de este indicador con respecto a la meta.

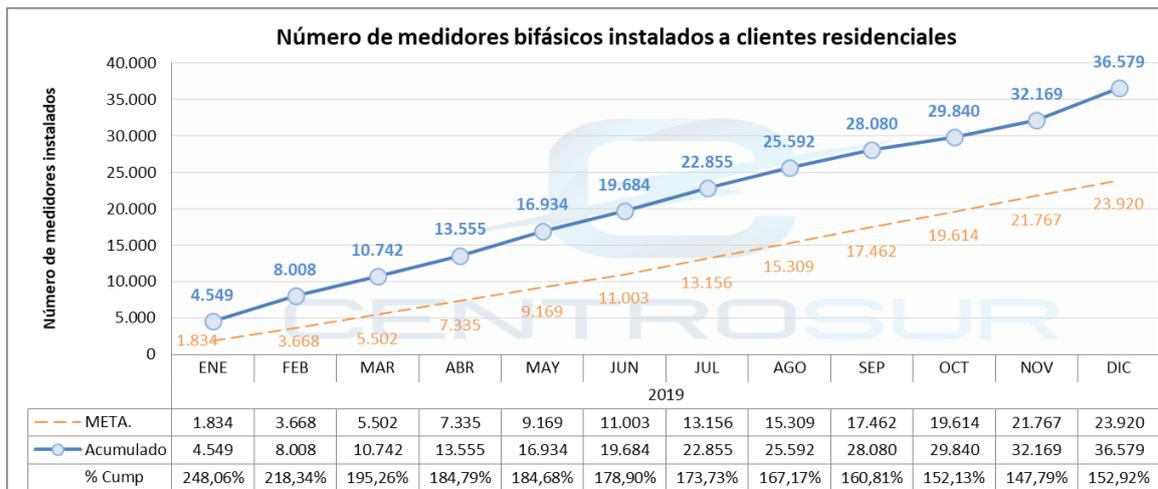


Gráfico 5: Avance acumulado del indicador MBI, diciembre 2019.
Fuente de datos: Departamento Servicio al Cliente.

- “Número de circuitos expresos instalados para cocinas de inducción (CEI)”: registra un cumplimiento de 118,64%, con 14.195 circuitos instalados, cuyo avance se muestra en el Gráfico 6.

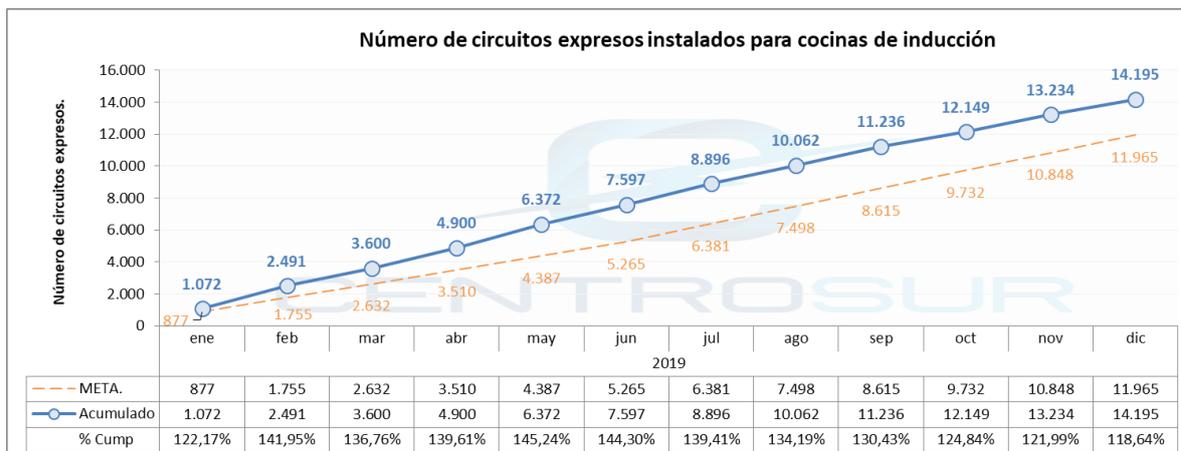


Gráfico 6: Avance acumulado del indicador CEI, diciembre 2019.
Fuente datos: Departamento de Servicio al Cliente.

- “Eficiencia en la recaudación”: se cumplió en 97,69%, es evaluado en función de los valores recaudados y facturados por venta de energía y servicios asociados, sin considerar los subsidios y exoneraciones.

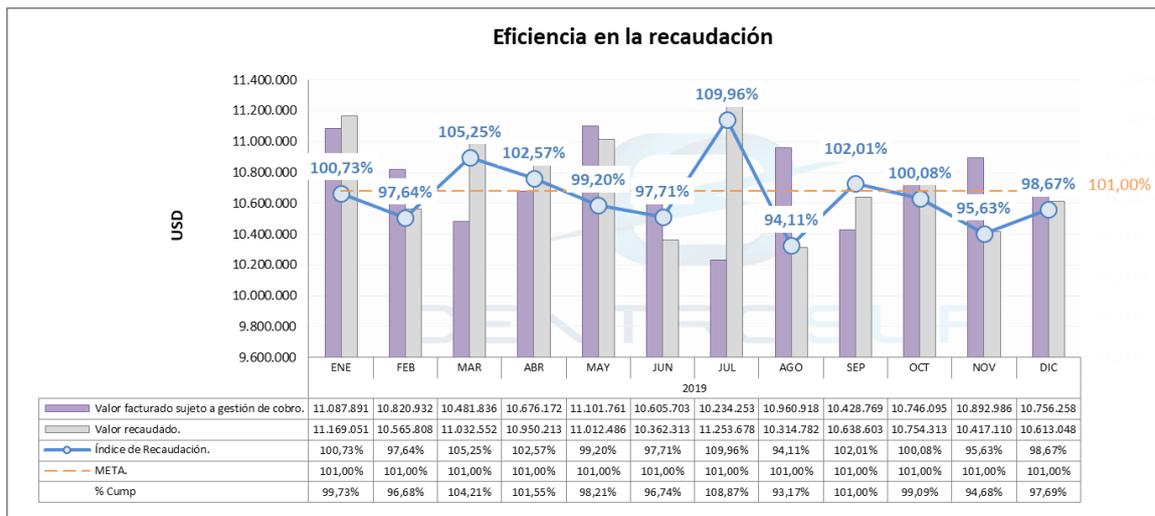


Gráfico 7: Comportamiento del Índice de Recaudación, diciembre 2019.
Fuente datos: Departamento de Estudios Técnicos

- “Índice de Pérdidas (técnicas más no técnicas)”: es calculado como la media móvil anual. A diciembre registró un valor de 6,49%, con un cumplimiento respecto a la meta (6,70%), de 103,25%. Cabe indicar que este índice se modificó desde el mes de julio 2019, debido a un ajuste autorizado por la ARCONEL mediante Oficio Nro. 2020-0222-OF de 20 de enero de 2020.

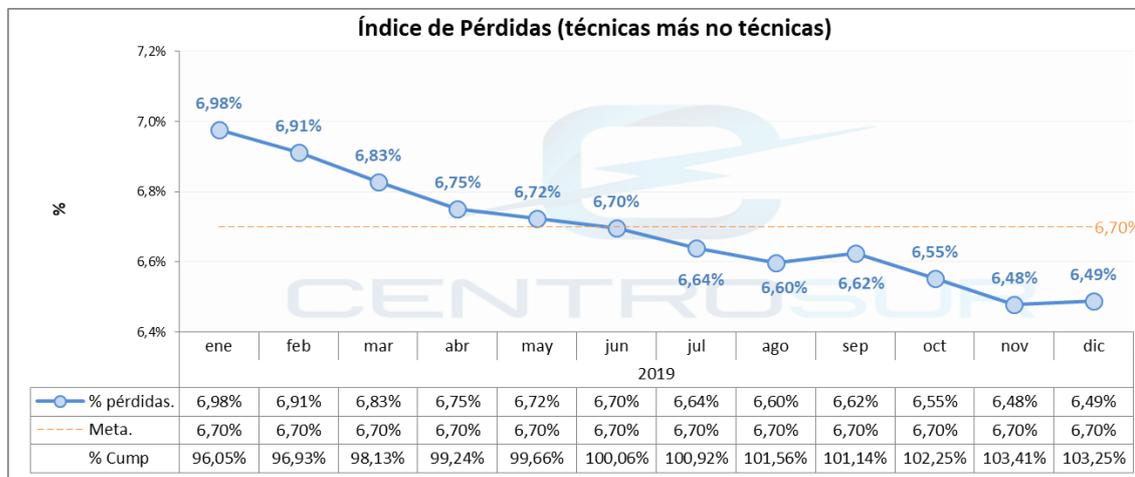


Gráfico 8: Comportamiento del índice de pérdidas totales de energía, enero – diciembre 2019.
Fuente datos: Departamento Estudios Técnicos.

- Los indicadores “Tiempo total de interrupción de servicio a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural)” y “Frecuencia media de interrupción del sistema a nivel de cabecera de alimentador (urbano y rural)”, TAL y FAL, registraron a diciembre valores (medias móviles anuales) de 0,889 horas y 0,962 veces, respectivamente.

En los Gráficos 9 y 10 se ilustra sus resultados, observándose que el TAL (0,889) estuvo por debajo del valor establecido como meta (2,50 horas), con un cumplimiento

del 281,28%; y, en forma similar el indicador FAL, que presenta un nivel de cumplimiento del 331,92%, al comparar 0,962 con la meta de 3,00 veces.

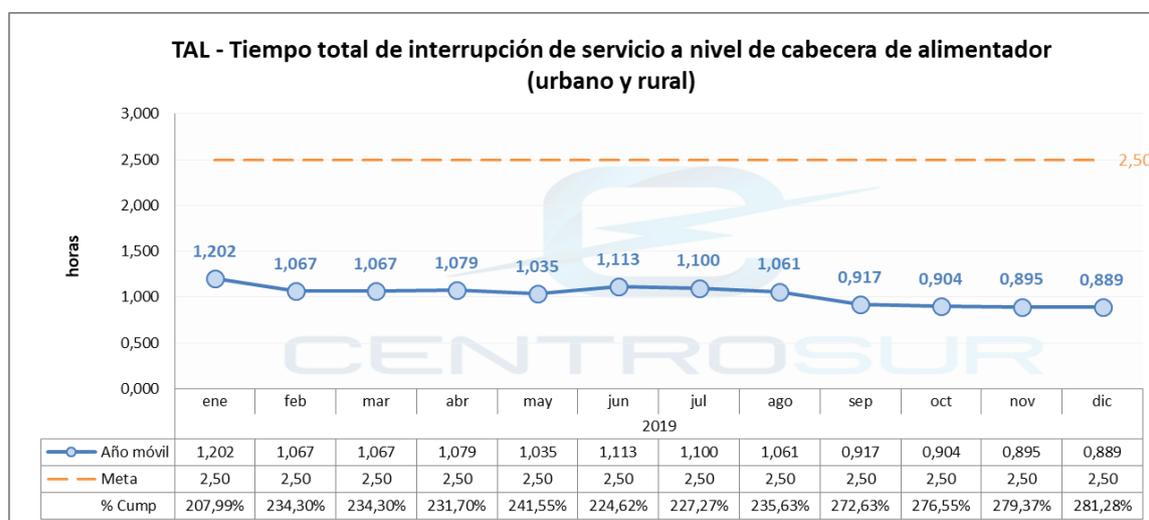


Gráfico 9: TAL a nivel de cabecera de alimentador, enero – diciembre 2019
Fuente datos: Departamento de Estudios Técnicos

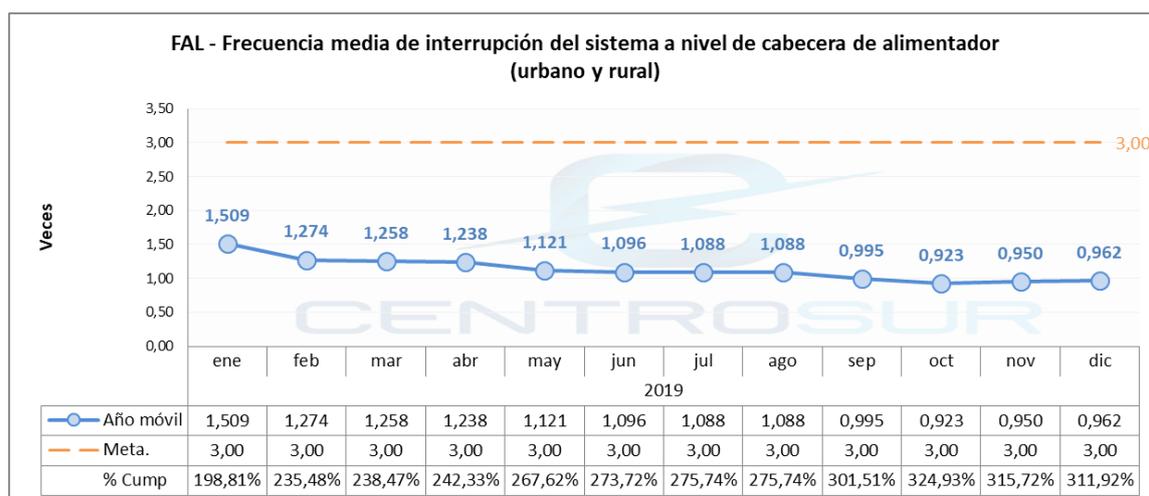


Gráfico 10: FAL a nivel de cabecera de alimentador, enero – diciembre 2019.
Fuente datos: Departamento de Estudios Técnicos

- “Cumplimiento de horas hombre promedio de capacitación del personal fijo de la CENTROSUR”: sobre la base del diagnóstico de necesidades de capacitación y considerando el perfil de cada cargo se planifica y ejecuta. El valor acumulado obtenido fue 16,37 horas, que implica un cumplimiento de 136,42%, en comparación con la meta 12 horas.
- “Índice de Clima Laboral”: en aplicación de los indicadores estratégicos establecidos, se desarrolló el “Diagnóstico y Mejora de Cultura y Clima Organizacional”, obteniéndose una calificación de 89,50%; lo que significa un cumplimiento de 110,09% con respecto a la meta 81,30%.

- *“Ejecución del plan de seguridad de la información”*: debido a la vulnerabilidad de los sistemas informáticos se ha planificado la implementación del proyecto de seguridad de la información para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, enmarcada en el *“Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información-EGSI”* y la norma ISO 27001. A diciembre registró un valor de 66,73% que representa un cumplimiento de 95,33% con respecto a la meta (70,00%).
- *“Ejecución del plan de reforzamiento de la infraestructura de TIC”*: esta infraestructura es transversal y crucial para el normal desarrollo de las actividades del core del negocio, por lo que su operación, mantenimiento y refuerzo son indispensables para tales propósitos. A diciembre se registró un avance de 31,80%, que representa un cumplimiento del 79,50%, comparada con la meta establecida. Su avance está supeditado a las autorizaciones de MINTEL, entidad a la que son escalados los permisos, por lo tanto, los procesos se ejecutan a la medida que llegan dichas autorizaciones.
- *“Ejecución presupuestaria del proyecto AMI”*: El 29 de octubre de 2019 se publicó en el Sistema de Contratación Pública el proceso con el código LICBS-EEQ-GC001-2019 para la *“Adquisición e implantación de un Sistema de Medición Avanzada (AMI) para el área de servicio de: Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. (EEASA), Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. (ELEPCOSA), Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. (EMELNORTE), Empresa Eléctrica Quito S.A. (EEQ) y Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. (CENTROSUR)”*. Al no recibirse ofertas, el proceso fue declarado desierto. Para volver a lanzarlo se requiere gestionar nuevamente la aprobación de la evaluación de viabilidad técnica del MINTEL, ya que ésta feneció. Lamentablemente este proceso es coordinado por la EEQ, por lo que dependemos de su gestión.

5 AVANCE PRESUPUESTARIO POR OBJETIVO, PROGRAMA Y PROYECTO

En las tablas 2 y 3 se resume los programas y proyectos asociados a los objetivos estratégicos, con sus correspondientes presupuestos (inversión y explotación) y los avances registrados con respecto a la liquidación presupuestaria a diciembre 2019.

- El avance de ejecución de inversiones fue 72,72%; equivalente a \$38.410.211,30, del presupuesto reformado \$52.816.723,44.
- El avance de ejecución de explotación fue 84,79%; equivalente a \$81.687.240,19, del presupuesto reformado \$96.339.974,00. Cabe indicar que, al ser un avance presupuestario, el valor ejecutado no incluye provisiones.

Tabla 2: Avance POA Inversión a diciembre 2019.

PLAN NACIONAL DEL DESARROLLO 2017 - 2021			PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021			SEGUIMIENTO FINANCIERO											
EJE DEL PND	OBJETIVO DEL PND	POLÍTICA PÚBLICA DEL PND	OBJETIVO	P. E. PROGRAMA	P. E. PROYECTO	REFORMA 2019	COMPROMETIDO 2019	AVANCE (%)									
Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida.	Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.	Política 1.8: Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural, y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación.	Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público.	Alumbrado público	Alumbrado público vial	4.479.539	2.882.954	64,36%									
					Eficiencia energética	2.905.454	2.370.186	81,58%									
					Acometidas y medidores nuevos servicios	1.676.855	1.521.041	90,71%									
					Ampliación y mejora de alimentadores, redes y transformadores	2.642.472	1.294.695	49,00%									
					Electrificación rural	772.424	435.458	56,38%									
					Pequeñas extensiones de red	775.111	481.098	62,07%									
					Subestaciones y líneas de subtransmisión	4.788.144	4.020.411	83,97%									
					Acometidas y medidores para reposición	2.795.066	2.134.610	76,37%									
					Ampliación y mejora de alimentadores, redes y transformadores	492.846	235.810	47,85%									
					Objetivo 3: Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones.	Política 3.4: Promover buenas prácticas que aporten a la reducción de la contaminación, la conservación, la mitigación y la adaptación a los efectos del cambio climático, e impulsar las mismas en el ámbito global.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Incrementar la satisfacción de los consumidores.	Calidad y confiabilidad	Gestión socio ambiental	62.727	44.836	71,48%				
Incrementar la automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	Gestión Comercial	Implementación de AMI	317.200	207.377						65,38%							
		Equipos y servicios de comunicaciones	1.469.198	803.133						54,66%							
		Modernización y optimización de la red y TIC	715.970	146.713						20,49%							
		Modernización tecnológica	852.928	28.000						3,28%							
		Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas.	Calidad y confiabilidad	Ampliación y mejora del parque automotor						7.530.149	6.099.811	81,01%					
				Ampliación y mejora de alimentadores, redes y transformadores						150.455	161.751	107,51%					
				Equipos de laboratorio e ingeniería						375.800	150.091	39,94%					
				Reducción de pérdidas						109.923	38.200	34,75%					
				Incrementar la satisfacción de los consumidores.						Gestión Comercial	Reducción de pérdidas	-	-	-			
					Operación y mantenimiento	4.216.124	3.025.372	71,76%									
Reducción de pérdidas	-				-	-											
Subestaciones y líneas de subtransmisión	-				-	-											
Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Repotenciación y reforzamiento				Reforzamiento y mejora de alimentadores	5.526.066	4.636.354	83,90%									
					Repotenciación de transformadores de distribución	5.803.292	4.818.989	83,04%									
		Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Administración		Ampliación y mejora de bienes inmuebles	1.438.741	1.008.231	70,08%									
					Estudios y proyectos	101.500	21.558	21,24%									
					Incrementar los niveles de recaudación.	Modernización y optimización de la red y TIC	Software y Licencias	-	-		-						
							Incrementar la automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	Administración	Ampliación y mejora de instalaciones generales		573.364	209.474	36,53%				
				Estudios y proyectos					120.000	70.000	58,33%						
				Mobiliario y equipo de oficina					381.354	405.024	106,21%						
				Software y Licencias					72.000	71.967	99,95%						
				Incrementar la satisfacción del cliente interno.					Administración	Ampliación y mejora de instalaciones generales	216.707	-	0,00%				
Incrementar la automatización de procesos a través de la implantación de nuevas tecnologías.	Gestión Comercial									Lectura, facturación, recaudación y servicios comerciales	138.411	68.440	49,45%				
										Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Administración	Ampliación y mejora de bienes inmuebles	70.000	40.147	57,35%		
		Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Modernización y optimización de la red y TIC									Modernización tecnológica	534.112	495.539	92,78%		
												Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Administración	Estudios y proyectos	216.792	178.776	82,46%
					Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Gestión del talento humano								Software y Licencias	216.000	120.000	55,56%
							Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambiental Empresarial.	Calidad y confiabilidad						Programa de eficiencia en la cocción	280.000	184.161	65,77%

TOTAL GENERAL

52.816.723 38.410.211 72,72%

Fuente de datos: Departamento de Estudios Económicos y de Gestión
 Memorando PE-2019-0481, Resolución N.º 268-840, 04-12-2019, aprobación de reforma al presupuesto ejercicio 2019.

Tabla 3: Avance POA Explotación a diciembre 2019.

PLAN NACIONAL DEL DESARROLLO 2017 - 2021			PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021		SEGUIMIENTO FINANCIERO			
EJE DEL PND	OBJETIVO DEL PND	POLÍTICA PÚBLICA DEL PND	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	REFORMA 2019	COMPROMETIDO 2019	AVANCE (%)	
Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida.	Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.	Política 1.7: Garantizar el acceso al trabajo digno y a la seguridad social de todas las personas.	Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Administración	65.600	27.434	41,82%	
		Política 1.8: Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural, y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación.	Incrementar la satisfacción de los consumidores.	Administración	1.485.180	1.477.248	99,47%	
				Compra de energía	30.176.200	25.542.826	84,65%	
				Modernización y optimización de la red y TIC	53.000	17	0,03%	
Eje 2: Economía al servicio de la sociedad.	Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria	Política 5.8: Fomentar la producción nacional con responsabilidad social y ambiental, potenciando el manejo eficiente de los recursos naturales y el uso de tecnologías duraderas y ambientalmente limpias, para garantizar el abastecimiento de bienes y servicios de calidad.	Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambientales Empresariales.	Administración	86.416	55.790	64,56%	
		Política 5.10: Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.	Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas.	Administración	19.804.550	19.678.615	99,36%	
				Calidad y confiabilidad	476.000	187.378	39,37%	
				Eficiencia operacional	3.074.302	1.520.425	49,46%	
				Modernización y optimización de la red y TIC	329.000	356.869	108,47%	
				Optimización de la operación y gestión de activos	4.541.300	3.077.718	67,77%	
				Administración	422.236	269.076	63,73%	
				Calidad y confiabilidad	194.469	162.823	83,73%	
				Eficiencia operacional	254.215	204.710	80,53%	
				Administración	8.000	1.922	24,02%	
				Eficiencia operacional	106.046	67.921	64,05%	
				Modernización y optimización de la red y TIC	1.263.354	512.934	40,60%	
				Optimización de la operación y gestión de activos	792.800	751.792	94,83%	
				Incrementar las acciones de Responsabilidad Socio-Ambientales Empresariales.	Administración	1.379.300	625.582	45,36%
Incrementar los niveles de recaudación.	Administración	17.350	-	0,00%				
Gestión Comercial	4.973.495	3.533.134	71,04%					
Eje 3: Más sociedad, mejor Estado.	Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.	Política 7.3: Fomentar y fortalecer la auto-organización social, la vida asociativa y la construcción de una ciudadanía activa y corresponsable, que valore y promueva el bien común.	Incrementar la satisfacción de los consumidores.	Eficiencia operacional	30.000	19.112	63,71%	
		Política 7.4: Institucionalizar una administración pública democrática, participativa, incluyente, intercultural y orientada hacia la ciudadanía, basada en un servicio meritocrático profesionalizado que se desempeñe en condiciones dignas.	Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Administración	842.750	599.697	71,16%	
				Incrementar la satisfacción del cliente interno.	Eficiencia operacional	316.661	194.447	61,41%
				Gestión del talento humano	25.020.092	22.627.727	90,44%	
TOTAL GENERAL					96.339.974	81.687.240	84,79%	

Fuente de datos: Departamento Estudios Económicos y de Gestión.

Memorando PE-2019-0481, Resolución N.º 268-840, 04-12-2019, aprobación de reforma al presupuesto ejercicio 2019.

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN
DEPARTAMENTO DE CALIDAD
PQ/JB –28/04/2020**