

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO EMSELCA - SSPD																		
Item	Tema	Objetivo del programa de gestión	Motivante	Indicadores parciales	Fórmula indicadores parciales	Meta indicadores parciales	Fecha inicio de actividad	Fecha final de actividad	Periodicidad de evaluación de los indicadores parciales	Indicador de resultado	Fórmula indicador de resultado	Meta de indicadores de resultado	Fecha inicio de actividad	Fecha final de actividad	Periodicidad de evaluación de los indicadores de resultado	Costos estimados, \$	Responsable actividad	
1	Infraestructura de generación y distribución eléctrica	Recuperación de la infraestructura de generación entregada por el Instituto de Planificación y Promoción de Servicios Energéticos para Zonas No Incorporadas (IPSE) en año 2022 y acondicionamiento de las redes de distribución para la óptima prestación del servicio de energía eléctrica	Se evidenció la falta de mantenimiento a la infraestructura eléctrica, tanto en sus grupos electrógenos como en las redes eléctricas. Lo que ocasiona una mala calidad del servicio y la continua falta del suministro de energía, así como fallos en la prestación del servicio por fallas en las redes de distribución.	Elaboración del programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y cables en Aranda y sus localidades). El plan debe contener el diagnóstico económico de los costos de generación, haciendo la optimización de la infraestructura y el uso del combustible.	Documento aprobado por gerencia	1 Documento aprobado y firmado por Gerencia	A partir de la firma del PCA	30/03/2022	primer trimestre de evaluación	1. $\frac{\text{Prom. 8 Horas Diarias Prestación Desea base} - \text{Prom. 8 Horas Diarias Prestación Realizada}}{\text{Prom. 8 Horas Diarias Prestación Desea base}} \times 100\%$ 2. Aumentar el número de horas diarias de generación para la prestación del servicio en la cabecera Municipal de acuerdo con la línea base establecida	1. $\frac{\text{Prom. 8 Horas Diarias Prestación Desea base} - \text{Prom. 8 Horas Diarias Prestación Realizada}}{\text{Prom. 8 Horas Diarias Prestación Desea base}} \times 100\%$ 2. Aumentar el número de horas diarias de generación para la prestación del servicio en la cabecera Municipal de acuerdo con la línea base establecida	2 Trimestral Se establecerá una línea base una vez elaborado el diagnóstico de la prestación del servicio por parte del operador, de manera que se compare con la establecido en la regulación vigente, de acuerdo con la siguiente escala: Mayor o igual al 40% en el segundo trimestre. Mayor o igual al 40% en el tercer trimestre. Mayor o igual al 30% a partir del cuarto trimestre.	A partir de la firma del PCA	31/12/2022	Trimestral a partir del segundo trimestre de evaluación	\$ 880.475.232	Gerente	
				Procedimiento de mantenimiento y estructuración periódica que cubra el plan de inversión a futuro de las redes de distribución	Documento aprobado por gerencia	1 Documento aprobado y firmado por Gerencia	A partir de la firma del PCA	30/03/2022	primer trimestre de evaluación									
				Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación.	Actividades Mnto. Ejecutadas Actividades Mnto. Proyectadas	100	Presentar un cronograma de ejecución de actividades acorde al cumplimiento del indicador y los respectivos avances parciales. Las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PCA. (Cronograma que incluya actividades, planes y la priorización).	Cumplimiento al 100% de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento por cada trimestre	A partir de la firma del PCA	31/12/2022	Trimestral							
				Realizar estudio de la infraestructura para determinar las adecuaciones requeridas para el óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos instalados	Documento que contenga el diagnóstico de las adecuaciones requeridas con actualización de los planes y diagramas unifilares	1 Documento aprobado y firmado por Gerencia, incluyendo planes y diagramas unifilares	A partir de la firma del PCA	30/06/2022	Trimestral Primer trimestre Informe de avance Segundo trimestre Documento aprobado									
				Realizar las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de los planes instalados y minimizar los fallos operacionales en la red de distribución.	Presentar un cronograma de ejecución de actividades acorde al cumplimiento del indicador (El cual debe ser aprobado por la SSPD) y estar enmarcado al final del segundo mes a partir de la suscripción del plan) y los respectivos avances parciales. Las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PCA. (Cronograma que incluya actividades, planes y la priorización).	Cumplimiento al 100% de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento por cada trimestre	A partir de la firma del PCA	31/12/2022	Trimestral									
	Educar e implementar un plan de capacitación en operación y mantenimiento de plantas de generación y redes de distribución			Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos en un 100%	Operarios capacitados Total Operarios	100	Cumplimiento al 100% de los operarios capacitados según lo establecido en cronograma por cada trimestre, con reportes de la certificación emitida al personal capacitado, expedida por entidades, públicas o privadas que tengan la idoneidad para dicha capacitación. Se realizará capacitación en el manejo de grupos electrógenos de mínimo 40 horas	A partir de la firma del PCA	30/12/2022	Trimestral	$\frac{\text{Personal Técnico capacitado}}{\text{Total Personal Técnico}} \times 100\%$	100% personal capacitado	A partir de la firma del PCA	31/12/2022	Semestral Proyección de metas por trimestre	\$ 10.000.000	Gerente	
				Capacitación para los técnicos sobre aspectos eléctricos en una entidad certificada al 100% del personal	Linieros capacitados Total Linieros	100	Cumplimiento al 100% de los técnicos capacitados según lo establecido en cronograma por cada trimestre, con reportes de la certificación emitida al personal capacitado, expedida por entidades, públicas o privadas que tengan la idoneidad para dicha capacitación. Se realizará capacitación en trabajos de redes eléctricas y trabajos en altura.	A partir de la firma del PCA	31/12/2022	Trimestral								
				Conferencia con el 100% de operarios de grupos electrógenos y técnicos capacitados														
2	Pérdidas de energía	Elaborar e implementar un plan de identificación y reducción de pérdidas de energía.	Optimizar y reducir las pérdidas de energía que para la ciudad del 2021, se encuentran en un promedio del 12%.	Diagnóstico de la situación actual que incluya el cálculo del % de pérdidas (técnicas y no técnicas)	Documento y memorias de cálculo con conclusiones y recomendaciones	1 Documento de diagnóstico y las memorias de cálculo de los % de pérdidas	A partir de la firma del PCA	30/03/2022	Primer trimestre de evaluación	1. $\frac{\% \text{ de Pérdidas (técnicas)}}{\% \text{ de Pérdidas (técnicas) base}} \times 100\%$ 2. Reducción de pérdidas de energía en un 5%, partiendo de las pérdidas calculadas en el diagnóstico	$1 - \frac{\% \text{ de Pérdidas (técnicas)}}{\% \text{ de Pérdidas (técnicas) base}} \times 100\%$	Primer semestre el avance del % de pérdidas debe ser mayor al 50% del indicador. Segundo semestre el avance del % de pérdidas debe ser mayor o igual al 80% del indicador.	A partir de la firma del PCA	31/12/2022	Semestral	\$ 40.000.000	Gerente	
				Formulación y presentación de proyecto de eficiencia energética ante fondos estatales, para áreas urbanas, rurales y sectores subsectoriales	Proyecto Formulado y presentado ante fondos estatales	1 Proyecto Formulado y presentado ante un fondo estatal con 70% de financiamiento	A partir de la firma del PCA	30/06/2022	Trimestral 1er Trimestre al 50% del indicador 2do Trimestre al 70% del indicador 3er trimestre proyecto presentado a fondo estatal con 70% de financiamiento									
				Diagnóstico de clientes con instalación de medidor, del universo de usuarios	Informe y bases de datos de usuarios con medidor	1 Documento y 80 del universo de clientes detallando usuarios con medidor	A partir de la firma del PCA	30/03/2022	Primer trimestre de evaluación									
3	Gestión Comercial	Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa	En cuanto a la gestión comercial, se observa que no se cuenta con información de manera adecuada y precisa, ni se cuenta con estadísticas de facturación, recibo y estado de la cartera o cobros de suscripción. Lo que implica la pérdida de ingresos e implementar un sistema de información comercial que responda a la necesidad legal y operacional de la empresa.	Elaborar procedimiento de medición, instalación de medidores e indicación del sistema de medida (técnica, potencia, potencia, etc.)	Documentos elaborados aprobados por gerencia	Elaboración del procedimiento 100%	A partir de la firma del PCA	30/03/2022	Primer trimestre de evaluación	1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de medidor de medida individual al 95% de usuarios de la cabecera municipal, que se encuentren sin instalación de medidor. (A partir del segundo trimestre de evaluación) 2. Realizar gestiones orientadas a la instalación de medidor individual para el 95% de los usuarios que registren el recibo de EMSELCA en la cabecera municipal. A partir del segundo trimestre de evaluación.	1. $\frac{\text{Usuarios con medidor instalados}}{\text{Usuarios sin instalar de medidor}} \times 100\%$ 2. $\frac{\text{Usuarios con medidor instalados}}{\text{Usuarios sin instalar de medidor}} \times 100\%$	De acuerdo con la siguiente escala: Mayor o igual a 90% en el primer trimestre. Mayor o igual al 85% en el segundo trimestre. Mayor o igual al 80% en el tercer trimestre. Se permite un margen de 5% en la ejecución del segundo y tercer trimestre.	1/04/2022	31/12/2022	Trimestral A partir del segundo trimestre de evaluación	\$ 180.000.000	Gerente	
				Elaboración del procedimiento de facturación y recibo	Documentos elaborados aprobados por gerencia	Elaboración del procedimiento 100%	A partir de la firma del PCA	30/12/2022	Primer trimestre de evaluación									
				Elaboración del diagnóstico, procedimiento y políticas de recuperación de cartera	Elaboración del diagnóstico del estado y clasificación de de cartera, gestión por gerencia. Elaboración del procedimiento de recuperación de cartera aprobado por gerencia.	1 Diagnóstico de cartera 1 Procedimiento de recuperación de cartera	A partir de la firma del PCA	30/03/2022	Primer trimestre de evaluación									
				Creación de página web	Implementación de página web	1 Informe con evidencia de la implementación de la página web (funcional)	1/04/2022	30/06/2022	Segundo trimestre de evaluación									
				Implementar sistema de Pago vía (web, móvil, WhatsApp, etc)	Implementación de sistema de atención Paga por medios electrónicos	1 Informe con evidencia de la implementación del sistema electrónico de atención de Pago (funcional)	1/04/2022	30/06/2022	Segundo trimestre de evaluación									
4	Atención al usuario	Mejorar Canales de comunicación para una eficiente atención al usuario	En vista se pudo evidenciar que los usuarios presentan quejas recurrentes por la mala calidad en la atención al usuario	Actualización del Contrato de condiciones uniforme	Informe de actualización	1 Documento aprobado y firmado por Gerencia	A partir de la firma del PCA	30/03/2022	primer trimestre de evaluación	PQR reportadas ante el Sistema Único de Información, SUI, y las reportadas por el prestador, deben corregirse en un 100%	$\frac{\text{\# Cobros Persuasivos Realizados}}{\text{\# Cobros Persuasivos Proyectados}} \times 100\%$ $\frac{\text{\# Cobros Coactivos Realizados}}{\text{\# Cobros Coactivos Proyectados}} \times 100\%$ $\frac{\text{PQRs Reportadas en SUI}}{\text{PQRs Reportadas por el Prestador}} \times 100\%$	De acuerdo con la siguiente escala: Mayor o igual a 90% en el primer trimestre. Mayor o igual al 85% a partir del segundo trimestre. Se debe sustentar los bases de datos de las PQRs generadas cada trimestre	A partir de la firma del PCA	31/12/2022	Semestral	\$ 5.000.000	Gerente	
				Socialización de contrato de condiciones uniformes	Campañas de asociación realidades/ Campañas proyectivas	Cumplimiento al 100% de las actividades establecidas en el programa asociativo por cada trimestre	1/04/2022	31/12/2022	Trimestral									
				Capacitación Funcionarios Atención Al Cliente	Funcionarios ATC capacitados Total Funcionarios ATC	100	100% de los funcionarios de ATC capacitados 3 Funcionarios	A partir de la firma del PCA	30/06/2022									Trimestral
				Crear Archivos multimediales y de difusión para aplicar a los usuarios los procesos de la empresa	Archivos multimediales implementados	1 Archivo multimedia	1/04/2022	30/06/2022	A partir del segundo trimestre de evaluación									