

UNIDAD	UN	ÁREA	AÑO	SECUENCIA	CÓDIGO	FECHA
UN ESMERALDAS	ESM	COM	2022	9	ESM-COM-2022-9	9/9/2022

PERFIL ALTERNATIVA Y ÁRBOL DE PROBLEMA - CASO 1 (PROYECTO QUE NO AFECTAN LA RED ELÉCTRICA). ANÁLISIS CUALITATIVO DE ALTERNATIVAS			
ELABORADO POR:	KAREN MINA DEMERA	CARGO: LIDER DE RECAUDACIÓN Y CARTERA	FIRMA:
APROBADO POR:	JOSE LUIS MARQUEZ	CARGO: DIRECTOR COMERCIAL	FIRMA:
VALIDADO METODOLÓGICAMENTE PMO:	CARMEN GUERRERO CABRERA	CARGO: PROFESIONAL DE GESTIÓN DE PROYECTOS	FIRMA:
1- DESARROLLO DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS			
Identificar el problema:	La carencia de vehículos especiales (unidades móvil para recaudar) en el área comercial de la UN Esmeraldas, por la falta de puntos de recaudación en los lugares alejados a los cascos urbanos del área de Concesión de la Unidad de Negocio, ocasiona la baja recaudación y por ende el incumplimiento de las metas establecidas por Oficina Central		
Indicador cuantitativo del problema:	Mejorar el indicador de porcentaje de recaudación de la UN Esmeraldas del año 2022 del 89,73% al 99% mensual.	Problema	La carencia de vehículos especiales (unidades móvil para recaudar) en el área comercial de la UN Esmeraldas, por la falta de puntos de recaudación en los lugares alejados a los cascos urbanos del área de Concesión de la Unidad de Negocio, ocasiona la baja recaudación y por ende el incumplimiento de las metas establecidas por Oficina Central verificado con el indicador Mejorar el indicador de porcentaje de recaudación de la UN Esmeraldas del año 2022 del 89,73% al 99% mensual.
ÁRBOL DE PROBLEMAS (A partir del problema central y los problemas percibidos por los involucrados, analizar las relaciones de causa y efecto entre los mismos)			
<p>EFFECTOS</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Disminuye la mejora de respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Disminuye la eficiencia en la gestión de ingresos, costos, gastos, y la ejecución presupuestaria para asegurar la reinversión en la expansión de cobertura y calidad del servicio</p> </div> </div> <p>PROBLEMA CENTRAL</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:</p> <p>La falta de puntos de recaudación en los lugares alejados a los cascos urbanos del área de Concesión de Cnel Ep Unidad de Negocio Esmeraldas, ocasiona el bajo porcentaje de la recaudación e incumplimiento de los indicadores/metad de Recaudación y Cartera Vencida.</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>CAUSA 1:</p> <p>La escasez de la incorporación unidad móvil</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>CAUSA 2:</p> <p>No contar con canales de pagos cercanos al sector, causa la disminución de la recaudación</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>CAUSA 3:</p> <p>Desconocimiento de las diferentes fechas de vencimiento de las facturas de consumo eléctrico y despreocupación de la cultura de pago</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>CAUSA X:</p> <p>Insuficiencia de recursos económicos</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>CAUSA Y:</p> <p>La sectorización de área de concesión de Cnel (Difícil Acceso)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>CAUSA Z:</p> <p>Poca publicidad en los diferentes medios de comunicación de los productos, servicios, canales de información que dispone CNEL</p> </div> </div>			<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>MÁS ALTO NIVEL DE AFECTACIÓN DEL</p> <p>(por lo general son los problemas que afectan a los indicadores estratégicos)</p> <p>NIVEL N</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>NIVEL 1</p> <p>(por lo general los problemas que se afectan a los objetivos operativos)</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>NIVEL 0</p> <p>(El problema que viene de una brecha real lo que se identificó como problema)</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>NIVEL: -N</p> <p>CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA</p>
2.- ALTERNATIVAS Y PERFIL (INGRESE EL NUMERO DE ALTERNATIVAS QUE NECESITE ANALIZAR)			
Alternativa #1	Adquisición de vehículos de unidad móvil para atención de servicio al cliente, recaudación y cartera de CNEL EP UN ESMERALDAS		
	La Unidad de Negocio Esmeraldas con corte a Julio 2022 presenta una Cartera Vencida por 57'665.561,90 USD. clasificada de la siguiente forma:		

1	Descripción general.	<table><tr><th>PRIVADA</th><th>PÚBLICA</th><th>TOTAL</th></tr><tr><td>32' 883.105,08</td><td>25' 116.032,78</td><td>57' 999.137,86</td></tr></table>	PRIVADA	PÚBLICA	TOTAL	32' 883.105,08	25' 116.032,78	57' 999.137,86
		PRIVADA	PÚBLICA	TOTAL				
		32' 883.105,08	25' 116.032,78	57' 999.137,86				
		La meta propuesta por Oficina Central, respecto a los valores de cartera vencida a Diciembre 2022 es:						
		<table><tr><th>PRIVADA</th><th>PÚBLICA</th><th>TOTAL</th></tr><tr><td>31,851,981.34</td><td>23,464,548.93</td><td>55,316,530.27</td></tr></table>	PRIVADA	PÚBLICA	TOTAL	31,851,981.34	23,464,548.93	55,316,530.27
		PRIVADA	PÚBLICA	TOTAL				
		31,851,981.34	23,464,548.93	55,316,530.27				
		Lo que significa una reducción de 1,031.213,74 USD., esto es 1' 651.483,85 USD. Y 878.698,04 USD. en la cartera pública y privada respectivamente.						
		<p>Cnel ep unidad de negocio esmeraldas, cuenta con 51.207 clientes activos con corte al 31 de agosto del 2022 de los cuales el 30% cancelan la planilla de forma puntual, y el 70% cae en mora, por lo que se necesita realizar diferentes acciones para recuperar la cartera corriente, entre las cuáles tenemos: la notificación y el corte efectivo del servicio eléctrico. Estas actividades para la recuperación de cartera ante la falta del suficiente personal, movilización y herramientas requieren ser contratadas a través de servicios técnicos especializados, los cuáles para la gestión de campo deben usar el modelo de gestión y los procedimientos homologados para esta gestión a nivel nacional, tanto para la clientela masiva como para los especiales. Por lo expuesto CNEL UN ESMERALDAS justifica la contratación del mencionado servicio de unidad móvil de recaudación y atención al cliente, que permitirá cumplir con las metas establecidas por el ministerio rector del sector y por oficina central.</p> <p>La CNEL, através de las unidades de negocio tiene a su cargo la distribución y comercialización de energía, y contribuye al desarrollo del sector eléctrico en su área de servicio mediante la ejecución de los planes anuales de operación e inversión. Dentro de los planes de operación anuales, se incluyen los proyectos de mejora en la recaudación de cartera corriente y/o vencida, la calidad y confiabilidad del servicio de cortes y reposiciones para que el usuario tenga una percepción que existe un estricto y fiel cumplimiento en las políticas de pago.</p> <p>Se prevee que estos vehículos serán maniobrados por personal de la institución de cada área a su cargo con los respectivos permisos de ley (licencia profesional) y capacitación para operar estos vehículos, la distribución en el área Comercial de estos vehículos sería la siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 vehículo para la Zona Esmeraldas y Norte• 1 vehículo para la Zona Sur y Centro <p>Se realizará una planificación mensual de las salidas a los diferentes cantones y recintos de la provincia de Esmeraldas, donde se convocará personal de Servicio al Cliente, Recaudación y Cartera, Jefe de Agencias, Agentes de Agencias, para brindar los servicios de: recepción de pagos (datafas), atención de reclamos, difusión de los servicios y canales de pago, desde la unidad móvil, que será estacionada en lugares que se determinen de manera conjunta con los representantes del lugar, adicional hay el acompañamiento de vehículos con Técnicos para solución de novedades de lectura, revisión de equipos de medición y de la red.</p> <p>Cabe mencionar que las unidades móviles serán custodio y responsabilidad del Departamento de Recaudación y Cartera, y su garaje será en la Oficina Principal- Santas Vainas, con respecto al mantenimiento y combustible se realizará la gestión con el área Administrativa-Financiera, sección Transporte, para que estos sean incluidos en la planificación anual.</p>						
		Beneficios cualitativos	SERVICIO AL CLIENTE					
• Mejorar la calidad del servicio, poniendo una oficina móvil a disposición de nuestros clientes ubicados en los sectores rurales y rurales alejados, de forma que permita realizar la atención en línea de sus solicitudes y/o reclamos.								
• Contribuir a mejorar los indicadores de tiempo de atención de solicitudes de los clientes de la unidad de negocio esmeraldas								
RECAUDACIÓN Y CARTERA								
• Aumento de los ingresos								
• Reducción de desconocimientos de los medios de pago								
• Satisfacción del Cliente.								
• Mejora de los indicadores de Recaudación y Cartera del 92% al 96%								
Tiempo de ejecución		Costo referencial						
120		300.000,00						

2	Alternativa #2	
	Descripción general.	
	Beneficios cualitativos	
	Tiempo de ejecución	Costo referencial