



PLAN ESTRATÉGICO 2021-2030

1. ANTECEDENTES

- DELAPAZ, ha encarado cambios profundos, logrando resultados positivos, transformándose y consolidándose como la mayor empresa de distribución de energía eléctrica del país, ejecutando importantes inversiones para prestar un servicio de calidad tanto en el área urbana como en el área rural, aportando con la planificación y diseño de proyectos eléctricos que garantizan la confiabilidad y continuidad del servicio, aportando de esta manera con el desarrollo del departamento de La Paz.
- Como operador único departamental, DELAPAZ brinda el servicio de suministro de electricidad a más de 913.244 consumidores, para lo cual ha fortalecido y modernizado varias de sus instalaciones, ampliando sus redes de distribución, incrementando sus oficinas de atención a los consumidores brindando de esta manera un servicio con calidad y calidez. Cuenta con 816 empleados directos y 61 empleados indirectos (policías, médicos) y una flota de vehículos propios de 278 unidades y 23 alquilados entre camionetas, camiones canasta, grúas, jeep y motocicletas.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN

Con el objeto de mejorar la gestión estratégica, ENDE Corporación estandarizó los enfoques de planificación y control de gestión permitiendo alinear la estrategia corporativa de ENDE con la estrategia institucional de DELAPAZ y a su vez la vinculación con los Planes Operativos Anuales (Anexo 1), logrando de esta manera transformar la estrategia en objetivos operativos, que a la vez constituyan guías para la obtención de resultados.

El Plan Estratégico Empresarial 2021-2030, tiene como base los siguientes instrumentos normativos y metodológicos:

- Constitución Política del Estado.
- Ley N°777 del Sistema de Planificación Integral del Estado - SPIE.
- Planes Sectoriales de Desarrollo Integral SDI.
- Plan de Desarrollo Económico y Social - PDES.
- Guía para la elaboración del Plan Estratégico Empresarial 2017-2020 - Oficina Técnica para el Fortalecimiento de la Empresa Pública - OFEP.

3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

3.1. MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

“SOMOS LA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENDE CORPORACIÓN, EN EL DEPARTAMENTO DE LA PAZ, QUE BRINDA SERVICIO CON CALIDAD Y TARIFAS EQUITATIVAS; IMPULSANDO EL DESARROLLO DEPARTAMENTAL, CON GESTIÓN AUTO SOSTENIBLE, COMPROMETIDA CON LA SOCIEDAD, SUS TRABAJADORES Y EL MEDIO AMBIENTE.”

VISIÓN

"SER LA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENDE CORPORACIÓN, CONSTITUYÉNDOSE EN 2025, CON 100% DE COBERTURA, SATISFACIENDO LA DEMANDA DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ, CON CALIDAD, TECNOLOGÍA DE PUNTA Y CONFIABILIDAD, RESPETANDO EL MEDIO AMBIENTE, CON SOSTENIBILIDAD FINANCIERA, APROVECHANDO OPORTUNIDADES EN EL DESARROLLO DE NUEVOS MERCADOS Y GENERANDO UTILIDADES, PARA VIVIR BIEN".

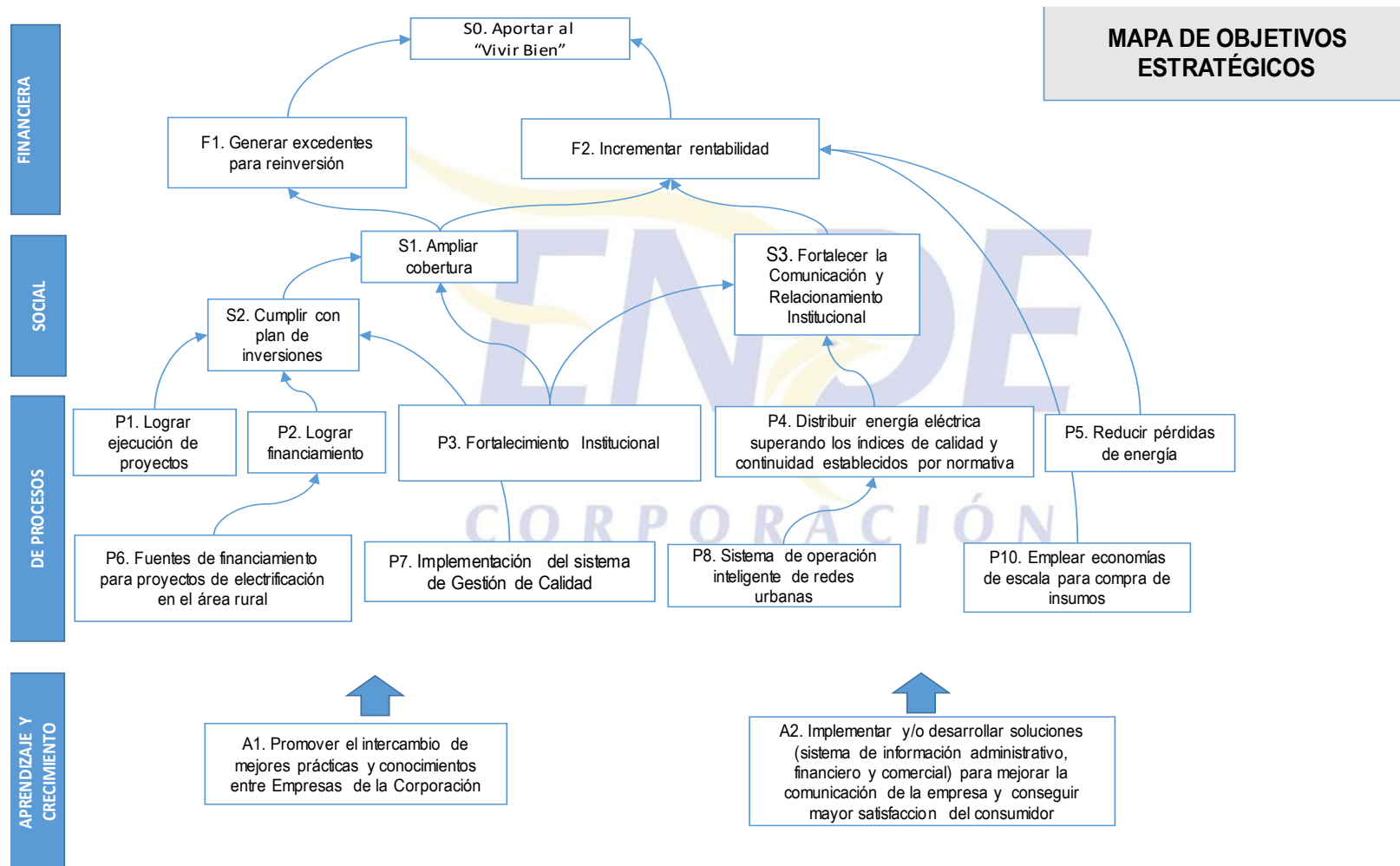
3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

3.2. VALORES

- **Honestidad.** Actuar con una conducta integra, honrada, incuestionable y sincera, procediendo con justicia, con apego a la moral de acuerdo a ley.
- **Igualdad.** Tratar en forma idéntica a las personas, sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia. Es la ausencia de cualquier tipo de discriminación.
- **Transparencia.** Administrar la organización cumpliendo toda la normativa aplicable, dentro del marco de la ética corporativa y personal.
- **Responsabilidad.** Atención a los requerimientos que demanda el sistema eléctrico, con adecuados niveles de seguridad y confiabilidad, velando por la satisfacción de todos los grupos de interés.
- **Calidad.** Desarrollo del trabajo con el conocimiento adecuado y observancia a las normas vigentes del sector.
- **Eficiencia.** Correcta y optima asignación y utilización de recursos.

3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

3.3. MAPA ESTRATÉGICO



3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

3.4. ESTRATEGIAS BÁSICAS

ESTRATÉGIA	DESCRIPCIÓN
Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> * Lograr rentabilidad acorde a normativa sectorial - ROE Financiero. * Reducción de pérdidas de energía. * Reducción de morosidad.
Ampliar Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> * Diseñar y ejecutar proyectos de ampliación en coordinación con los Gobiernos Departamentales y Municipales. * Identificar y gestionar fuentes de financiamiento, para proyectos de electrificación rural.
Fortalecimiento Institucional	<ul style="list-style-type: none"> * Desarrollar un Plan Anual de Compras. * Fortalecer la formación técnica de personal operativo. • Implementar la operación inteligente de redes urbanas. • Diseñar, elaborar, desarrollar e implementar proyectos dirigidos a mercados emergentes (generación distribuida y estaciones de carga)
Inversiones	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento del Plan de Inversiones.
Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> * Mejorar los índices de calidad del servicio comercial. * Mejorar los índices de calidad del producto y servicio técnico en Sistemas Nuevos. * Mejorar los índices de satisfacción del consumidor.

4. PLANIFICACIÓN

4.1. CUADRO DE MANDO INTEGRAL (Continuación)

Objetivo	Responsable del logro del objetivo estratégico	Indicador de Impacto	Unidad de medida	Logro 2016	Logro 2017	Logro 2018	Logro 2019	Ejec - nov 2020	Eje. Dic. 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
CUMPLIR EL PLAN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Departamento de comunicaciones y RRPP	Porcentaje de ejecución del plan	%	85%	95%	100%	92%	95,00%	98,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
OPERAR CON EFICACIA, EFICIENCIA Y ECONOMÍA GENERANDO MAYOR RENTABILIDAD	Gerencia de administración y finanzas	ROE	%	10,43%	10,78%	12,56%	12,80%	8,62%	9,6%	11,52%	15,54%	14,94%	16,64%	16,88%	15,83%	15,03%	14,28%	13,69%	13,58%
ACTUALIZAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	GCA	Porcentaje de avance	%	N/A	-	46,42%	66%	71%	71,00%	85,00%	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
FORTALECER LA SEGURIDAD INDUSTRIAL y SALUD OCUPACIONAL (SySO)	GCA	Porcentaje de avance	%	N/A	100%	98%	91,73%	79,70%	88,00	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR	GCO	Índice	ISG	54,10%			52,3		0	60,40%	63,00%	65,00%	68,00%	70,00%	71,00%	72,00%	73,00%	74,00%	75,00%

4. PLANIFICACIÓN

4.1. CUADRO DE MANDO INTEGRAL (Continuación.)

Objetivo	Responsable del logro del objetivo estratégico	Indicador de Impacto	Unidad de medida	Logro 2016	Logro 2017	Logro 2018	Logro 2019	Ejec - nov 2020	línea proyectada a diciembre 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
DESARROLLO DE NUEVOS MERCADOS COMO CONSECUENCIA DEL CRECIMIENTO DE GENERACIÓN DISTRIBUIDA	GCA/GPR	% de cumplimiento	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	80,00%	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	GCA/GOM/GPR	% de cumplimiento	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	GCA/GOM/GPR	% de cumplimiento	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	GCA/GOM/GPR	% de cumplimiento	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	GCA/GOM/GPR	% de cumplimiento	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
DESARROLLO DE NUEVOS MERCADOS COMO CONSECUENCIA DEL PARQUE AUTOMOTOR ELÉCTRICO	GCA/GPR	% de cumplimiento	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	GCA/GOM/GPR	% de cumplimiento	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	45,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	GCA/GOM/GPR	% de cumplimiento	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	70,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	GCA/GOM/GPR	% de cumplimiento	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	70,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	GCA/GOM/GPR	N° estaciones de carga	N°	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0		1	2		1	1	1		1	1