

## PLAN ESTRATEGICO 2009-2013

### AVANCE AL I SEMESTRE 2011

Objetivo Estratégico Empresa	Objetivo Específico Empresa	Indicador	Unidad de Medida	2009	2010	2011	Resultado al I Semestre 2011	2012	2013
Lograr una rentabilidad adecuada	Tener una rentabilidad sostenida	Rentabilidad patrimonial - ROE	%	7,27	8,78	10,09	5,66	9,00	9,11
		Rentabilidad operativa - ROA	%	9,70	9,85	11,94	6,33	10,98	11,31
		Margen operativo	%	13,42	14,66	16,04	16,27	15,89	16,54
	Mantener el equilibrio económico	Índice de cobrabilidad	%	83,25	86,60	82,53	80,8	89,20	90,00
		Eficiencia administrativa	%	4,37	4,59	4,55	4,36	4,42	4,40
	Reducir el riesgo operacional	Índice de pérdidas de energía	%	9,21	9,10	8,71	8,08	8,90	8,90
		Nivel de accidentabilidad	Nº	1	0	1	1	0	0
Mejorar la imagen empresarial	Mejorar la satisfacción del Cliente	Duración promedio de interrupciones del sistema - SAIDI	Hrs.	33,01	27,00	40,90	20,08	22,00	20,00
		Frecuencia promedio de interrupciones del sistema - SAIFI	Veces	16,38	17,50	20,19	11,17	16,00	15,00
		Gestión de reclamos	%	90,67	91,00	92,58	100	92,00	92,50
		Grado de satisfacción del cliente	%	31,00	40,00	66,40	66,4	60,00	60,00
	Mejorar la cobertura del servicio	Coeficiente de electrificación	%	94,96	96,40	96,23	96,62	96,80	96,80
Fomentar la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente	Promover los usos productivos de la energía eléctrica	Actividades promovidas para uso productivo que incrementen el consumo de energía	%	-	100,00	100,00	-	100,00	100,00
Fortalecer la transparencia en la gestión	Cumplir con la directiva de transparencia	Grado de cumplimiento de la directiva de transparencia	%	93,64	100,00	98,00	100,00	100,00	100,00
Optimizar la gestión de la empresa	Fortalecer el control de gestión empresarial	Implementación del Sistema de Control Interno - COSO	%	50,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Procesos certificados y recertificados	%	-	100,00	100,00	-	100,00	100,00
Fortalecer el desarrollo del personal y su inherencia a los valores de la empresa	Fortalecer valores empresariales	Eventos de difusión y evaluación de valores	%	-	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Fortalecer sistema de comunicación interna	Mecanismos de comunicación	%	-	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Fortalecer al desarrollo del personal	Cumplimiento del Programa de Capacitación	%	-	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00