



## PLAN OPERATIVO 2010

OBJETIVO ESTRATÉGICO EMPRESA	OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALORES 2009	PLAN OPERATIVO 2010				
					EJECUTADO AL I TRIM.	EJECUTADO AL II TRIM.	EJECUTADO AL III TRIM.	META AL IV TRIM.	ANUAL
1. LOGRAR UNA RENTABILIDAD ADECUADA	1. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA	Rentabilidad Patrimonial - ROE	%	8.05	2.81	4.58	7.34	8.78	8.78
		Rentabilidad operativa - ROA	%	5.74	3.27	5.40	7.94	9.85	9.85
		Margen operativo	%	14.01	17.95	14.80	14.50	14.66	14.66
	2. MANTENER EL EQUILIBRIO ECONOMICO	Indice de Cobrabilidad	%	73.86	80.52	80.35	80.87	86.60	86.60
		Eficiencia administrativa	%	4.37	3.92	4.26	4.32	4.59	4.59
	3. REDUCIR EL NIVEL DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA	Índice de pérdidas de energía	%	9.21	8.53	8.63	8.69	9.10	9.10
Nivel de accidentabilidad		Nº	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	
2. MEJORAR LA IMAGEN EMPRESARIAL	4. MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Duración promedio de interrupciones del sistema - SAIDI	Hrs.	33.01	11.25	19.42	30.66	35.00	35.00
		Frecuencia promedio de interrupciones del sistema - SAIFI	Veces	16.38	6.45	10.89	16.51	18.00	18.00
		Gestión de reclamos	%	90.67	91.34	91.63	93.19	91.00	91.00
	Grado de satisfacción del cliente	%	-	-	-	-	40.00	40.00	
5. MEJORAR LA COBERTURA DEL SERVICIO	Coeficiente de electrificación	%	94.96	96.38	95.8	95.95	96.40	96.40	
3. FOMENTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	6. 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	100.00
4. FORTALECER LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN	7. CUMPLIR CON LA DIRECTIVA DE TRANSPARENCIA	Grado de cumplimiento de la directiva de transparencia	%	93.64	96.90	97.62	98.41	100.00	100.00
5. OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA	8. FORTALECER EL CONTROL DE GESTIÓN EMPRESARIAL	Implementación del sistema de Control Interno - COSO	%	-	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
		Procesos certificados y recertificados	%	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
6. FORTALECER EL DESARROLLO DEL PERSONAL Y SU INHERENCIA A LOS VALORES DE LA EMPRESA	9. FORTALECER VALORES EMPRESARIALES	Eventos de difusión y evaluación de valores	%	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	10. FORTALECER EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA	Mecanismos de comunicación	%	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	11. FORTALECE EL DESARROLLO DEL PERSONAL	Cumplimiento del Programa de Capacitación	%	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00