



ElectroPuno S.A.A.

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO

PLAN OPERATIVO EMPRESARIAL

2010

PLAN OPERATIVO 2010

ELECTROPUNO S.A.A.

INTRODUCCION

Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en la Región Puno, aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de fecha 9 de julio de 1999, inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui – Oficina Puno, el día 28 de octubre de 1999 en el Tomo N° 74, Asiento N° 21742 y Ficha N° 1467, iniciando sus operaciones el 01 de noviembre de 1999 dentro de su Área de Concesión en la Región Puno.

Las principales Leyes y Normas Legales que rigen su funcionamiento son:

- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades, sus modificaciones y ampliatorias.
- Ley N° 27170, Ley del FONAFE y modificatorias.
- Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas (LCE)
- Decreto Supremo N° 009-93-EM, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (RLCE)
- Ley N° 26852, Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado y modificatorias.
- Directiva de Difusión de Información, aprobada por Acuerdo de Directorio N° 003-2001/020-FONAFE.

OBJETIVOS PARA EL 2010

Para lograr sus objetivos institucionales ELECTRO PUNO, ha identificado como factor fundamental dentro su Plan Estratégico, el enfoque hacia la Excelencia de su Calidad de Servicio y Operativa, en base a una optimización de sus procesos, que le permita una administración eficiente de costos.

Como elementos complementarios o de apoyo, se ha determinado la estrategia de Enfoque al Cliente, Liderazgo en el Servicio y Eficiencia Empresarial.

Enfoque Estratégico Principal

La empresa debe de ejecutar sus procesos de tal forma que le permita brindar un servicio oportuno, de calidad, y bajo un enfoque de estandarización de sus operaciones

Enfoque Secundario 1

La empresa debe buscar innovar en forma constante sus procesos para generar mayor calidad en sus servicios y mayor eficiencia operativa.

Enfoque Secundario 2

La empresa debe de conocer cada segmento de sus clientes para ofrecerle productos y servicios diferenciados para un mejor cumplimiento de las expectativas de los clientes

Objetivos Generales

1. Lograr la sostenibilidad financiera de la Empresa, a través de un incremento constante de ingresos y la optimización de costos
2. Lograr un servicio de alta calidad, a través de la búsqueda permanente de la satisfacción de nuestros clientes
3. Optimizar los procesos operativos y administrativos para generar productos y servicios de alta calidad
4. Mejorar las capacidades de los trabajadores y colaboradores a fin de incrementar su productividad, motivación, e identificación con la empresa.
5. Ampliar y mejorar la infraestructura eléctrica y de atención al cliente.

ORGANIZACIÓN

El Organigrama que soporta el Plan Estratégico y Operativo es el siguiente:



La implementación de la estructura organizacional cuyo soporte es el organigrama se ha sido considerada en el CAP, PAP y en consecuencia se ha incluido en el GIP del presupuesto 2010.

RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos y su perfil es el siguiente:

Perfil	Cantidad
Directivo	6
Ejecutivo	16
Profesional 1	11
Profesional 2	16
Administrativo	33
Técnico	76
TOTAL	158

El perfil y cantidad de personal requerido, esta sustentado según de acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico 2008 - 2012.

LINEAMIENTOS PARA LA EJECUCION DEL PLAN OPERATIVO

Con el objeto de obtener los elementos del más alto nivel de la Estrategia, en forma participativa, se determinó la nueva Misión y Visión de la organización.

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de energía eléctrica de la comunidad, con calidad y oportunidad en el servicio, contribuyendo al desarrollo sostenible de la Región y el cuidado del medio ambiente.

VISIÓN

Ser reconocida por la Comunidad como una empresa eficiente comprometida con el desarrollo de la Región, con trabajadores orientados en la mejora continua y generación de valor.

El conjunto de Valores a inculcar y alimentar son los siguientes

VALORES:

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

LEALTAD

JUSTICIA Y EQUIDAD

HONESTIDAD

SERVICIO

COMPROMISO

RESPONSABILIDAD

RESPECTO

El Plan Operativo será evaluado en forma mensual y será efectuado en base al cumplimiento de los procedimientos, seguimiento del cumplimiento de la normatividad sus indicadores y auditorías internas del SGC.

MEDICIÓN DEL AVANCE DEL PLAN OPERATIVO

Cada Gerencia informará en forma mensual el cumplimiento de los indicadores establecidos. Esta información será verificada y validada por la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, quien la consolidará e informará a la Gerencia General en forma permanente.

INICIATIVAS ESTRATEGICAS INCLUIDAS EN EL PLAN OPERATIVO

Las iniciativas estratégicas planteadas cumplen con objetivos estratégicos de FONAFE y el MEM, los mismos que se presentan en los cuadros siguientes:

LITERAL	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE FONAFE
F1	Generar Valor en las Empresas del Holding y Encargos
C1	Establecer el marco de la actividad empresarial del Estado
C2	Fortalecer la imagen institucional e integración del Holding
I1	Optimizar la aplicación de recursos y de procesos
P1	Reforzar la cultura, la comunicación y el desarrollo del Personal

LITERAL	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
1	Promover el desarrollo sostenible competitivo del sector energético, priorizando la inversión privada y la diversificación de la matriz energética; a fin de asegurar el abastecimiento de los requerimientos de energía en forma eficiente y eficaz para posibilitar el desarrollo de las actividades productivas y la mejora de las condiciones de vida de la población.
2	Promover el desarrollo sostenible, racional y competitivo del sector minero, priorizando la inversión privada y fomentando las relaciones armoniosos entre las empresas del sector minero y la sociedad civil.
3	Promover la preservación y conservación del medio ambiente por parte de las empresas del sector energía y minas, en el desarrollo de las diferentes actividades sectoriales fomentando las relaciones armoniosas entre las empresas del sector energético y la sociedad civil.
4	Contar con una organización transparente eficiente, eficaz y descentralizada, que permita el cumplimiento de su misión a través de procesos sistematizados e informatizados, con personal motivado y altamente calificado y con una cultura de planeamiento y orientación a un servicio de calidad al usuario.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS - FACTORES CRITICOS DE ÉXITO DE ELECTRO PUNO S.A.A

1. RESULTADOS FINANCIEROS

OBJETIVO GENERAL

Lograr la sostenibilidad financiera de la empresa, a través de un incremento constante de ingresos y la optimización de costos.

Objetivo Estratégico

Incrementar ingresos provenientes de las actuales fuentes y de nuevas fuentes gestionadas.

Factores críticos de éxito:

Contar con proyectos que permitan diversificar los ingresos de la organización.

Objetivo Estratégico

Optimizar costos y gastos en forma permanente.

Factores críticos de éxito:

Contar con una cultura interna de optimización de procesos basada en el uso adecuado de recursos y con análisis de costo beneficio para cada acción operativa.

2. CLIENTES E IMAGEN INSTITUCIONAL

OBJETIVO GENERAL

Lograr un servicio de alta calidad, a través de la búsqueda permanente de la satisfacción de nuestros clientes

Objetivo Estratégico

Mejorar imagen empresarial

Factores críticos de éxito

Proporcionar un servicio continuo con un mínimo de interrupciones
Proporcionar servicios complementarios.
Proporcionar servicios con responsabilidad social.

3. PROCESOS INTERNOS

OBJETIVO GENERAL

Optimizar los procesos operativos y administrativos para generar productos y servicios de alta calidad

Objetivo Estratégico: Optimizar proceso integral de adquisiciones

Factores críticos de éxito:

Contar con un Plan de Adquisiciones real, en base al Plan Estratégico y Operativo.

Contar con una descripción de roles y funciones de todas las áreas respecto el proceso integral de adquisiciones.

Contar con un presupuesto alineado a las necesidades de compras.

Objetivo Estratégico

Reducir pérdidas técnicas y comerciales

Factores críticos de éxito:

Elaborar el Plan de Reducción sobre la base a un diagnostico real des sistema de distribución de energía eléctrica y de los procesos comerciales

Contar con el apoyo de Terceros para la ejecución de los Planes de reducción de pérdidas.

Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y confiabilidad del servicio

Factores críticos de éxito:

Contar con una infraestructura eléctrica sólida con la capacidad de ofrecer un servicio continuo y minimizando las interrupciones.

Contar con procesos comerciales ágiles y con información confiable.

Contar con estándares y procedimientos de atención uniformes en todos los centros de atención.

Objetivo Estratégico

Fortalecer los procesos de atención al cliente

Factores críticos de éxito:

Contar con políticas de atención uniformes en cada uno de los sitios de atención al cliente.

Contar con personal motivado, con vocación de servicio y con un amplio conocimiento de los procesos operativos y comerciales.

Objetivo Estratégico

Optimizar los programas de mantenimiento integral

Factores críticos de éxito:

Realizar periódicamente el diagnostico integral del sistema eléctrico de distribución.

Contar con el apoyo de las áreas operativas y comerciales para proporcionar información para ser incorporado al Plan de Mantenimiento.

Contar con el servicio de Terceros para la ejecución del plan de mantenimiento.

Objetivo Estratégico

Desarrollar programas de responsabilidad social

Factores críticos de éxito:

Contar con una cultura interna enfocada en la Responsabilidad Social Empresarial

Liderar las iniciativas tendientes a establecer vínculos y lazos con las instituciones representativas de la región para lograr el objetivo estratégico.

Contar con la colaboración de instituciones y empresas para generar soluciones conjuntas.

Objetivo Estratégico: Fomentar la preservación del medio ambiente

Factores críticos de éxito:

Contar con un conocimiento en todas las áreas sobre la normatividad en materia del cuidado del Medio Ambiente.

Objetivo Estratégico: Potenciar la Generación propia de energía.

Factores críticos de éxito:

Contar con análisis de costo/beneficio para cada unidad potencial de Generación.

Objetivo Estratégico: Gestionar soluciones integrales y a medida del cliente.

Factores críticos de éxito:

Contar con una cartera de proyectos de inversión los cuales cumplan con las necesidades de energía eléctrica de la población beneficiaria y estén formulados en base a la normatividad vigente.

Contar con normas internas, procedimientos, estándares que permitan una adecuada ejecución, supervisión, entrega y recepción de los proyectos de inversión.

4. CAPITAL HUMANO, INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

OBJETIVO GENERAL

Mejorar capacidades de los trabajadores y colaboradores a fin de incrementar su productividad, motivación, e identificación con la Empresa.

Objetivo Estratégico

Desarrollar competencias y habilidades para lograr la especialización del personal.

Factores críticos de éxito:

Contar con la identificación de puestos, perfiles y requerimientos de cada puesto.
Contar con un Plan de capacitación alineado a la estrategia
Contar con un presupuesto para capacitación.

Objetivo Estratégico: Fortalecer integración de la organización (Motivación, trabajo en equipo, reconocimiento e identificación con la empresa).

Factores críticos de éxito:

Contar con una comunicación fluida al interior de la organización sobre objetivos, metas, acciones importantes que impulsen el crecimiento de la empresa.

Contar con programas de reconocimiento por buen desempeño.

Contar con espacios y actividades de integración entre los trabajadores de las distintas áreas.

Objetivo Estratégico

Fortalecer estructura orgánica

Factores críticos de éxito:

Contar con una estrategia de crecimiento la cual sea comunicada en todos los niveles de la organización.

Fortalecer las capacidades de los trabajadores en los niveles de dirección, supervisión y operación para un adecuado desempeño.

Establecer una estructura de áreas priorizando el enfoque comercial para la organización.

Contar con el personal idóneo para cada puesto de trabajo.

Objetivo Estratégico

Desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad

Factores críticos de éxito:

Contar con un Mapa de Procesos - Flujos de procesos - Procedimientos

Estandarizar los procesos y que los mismos reúnan las mejores prácticas de trabajo.

Desarrollar la cultura de mejora continua en todos los niveles de la empresa sobre la base de la innovación y buenas prácticas.

Objetivo Estratégico: Fortalecer la cultura interna de seguridad laboral

Factores críticos de éxito

Contar con estándares y procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente en aspectos de seguridad.

Contar con medios de comunicación y sensibilización en temas de seguridad al interior de la organización.

Contar con medios de seguimiento e inspección.

Objetivo Estratégico

Fortalecer la infraestructura física, tecnológica y de sistemas de información y comunicaciones.

Factores críticos de éxito:

Se debe lograr la sistematización de los procesos principales de la Empresa.

Los sistemas de comunicación deben ser altamente confiables

La información de las Bases de Datos debe ser consistente , uniforme y confiable

Debe existir un uso extensivo de los sistemas de información en toda la empresa.

Dotar de ambientes y condiciones ergonómicas al personal para el desarrollo de sus actividades.

INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO.

Los objetivos del Plan Operativo cuentan con indicadores de desempeño. Con este fin Electro Puno S.A.A. presenta en el Formato 1P (Plan Operativo) del Sistema de Información de FONAFE, los siguientes conceptos:

- Nombre del Indicador
- Ponderación del Indicador
- Tipo de Indicador: Continúo de Incremento (CI), Continúo de Reducción (CR) o Específico (E).
- Valor de referencia.
- Unidad de Medida.
- Datos Históricos para los años 2004, 2005, 2006 y 2007.
- Valor Estimado para el año 2009.
- Meta para el año 2010.

Para cada uno de los indicadores contenidos en el Formato (1P), Electro Puno S.A.A. se compromete a alcanzar las metas que se detallan a continuación:

INDICADOR 01

INDICADOR	REDUCCIÓN DEL MONTO DE LA CARTERA PESADA	
FUNDAMENTO	<p>Reducir la Cartera Pesada de la Empresa, en porcentajes constantes y debidamente programados, con la finalidad de mejorar la gestión económica de la empresa.</p> <p>La Cartera Pesada de la empresa está constituida por las deudas de energía eléctrica mayores a tres meses de antigüedad, que está compuesta por los conceptos de: Cargo Fijo, Alumbrado Público, Mantenimiento y Reposición, Intereses, IGV, Otros Conceptos y Energía</p>	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EMPRESA, A TRAVÉS DE UN INCREMENTO CONSTANTE DE INGRESOS Y LA OPTIMIZACIÓN DE COSTOS.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de Reducción	
VALOR DE REFERENCIA	15 % de Cartera Pesada del ejercicio 2009	
PONDERACIÓN	6%	
FORMA DE CÁLCULO	$\% \text{ Reducción} = \frac{\text{Cartera Pesada}_{2010} - \text{Cartera Pesada}_{2009}}{\text{Cartera Pesada}_{2009}} \times 100$	
FUENTE AUDITABLE	Reporte mensual de la Gerencia Comercial sobre las acciones y resultados obtenidos de la Gestión de la Cartera Pesada.	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2005 : N/D Año 2006 : N/D Año 2007 : N/D Año 2008 : 5 % de la cartera Pesada del ejercicio 2008 Año 2009 : 22.3 % Cartera Pesada del ejercicio 2009	
META PARA EL AÑO 2010	Reducción en 15%	
METAS PARCIALES	I Trimestre II Trimestre III Trimestre IV Trimestre	Gestión e Identificación de la Cartera 5% 10% 15%
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Trimestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 02

INDICADOR	ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE VENTA DE ENERGÍA	
FUNDAMENTO	Sirve para calcular el número de veces que las cuentas por pagar por concepto de energía se convierten en efectivo en el curso del año.	
OBJETIVO ESTRATEGICO	LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EMPRESA, A TRAVÉS DE UN INCREMENTO CONSTANTE DE INGRESOS Y LA OPTIMIZACIÓN DE COSTOS.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de reducción	
VALOR DE REFERENCIA	Periodo de rotación de cuentas por cobrar de energía del ejercicio 2009 = 47 días	
PONDERACIÓN	5%	
FORMA DE CÁLCULO	$RCC_{energía} = \frac{\text{Cobranza}}{\text{Ventas}} * 360$	
	Donde:	
	RCC _{energía}	Rotación de cuentas por cobrar de venta de Energía
	Cobranza	Cobranza mensual por concepto de energía
	Ventas	Total de facturación del mes
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia Comercial, División de Ventas	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2006 : N/D Año 2007 : 78 días Año 2008 : 71 días Año 2009 : 47 días	
META PARA EL AÑO 2010	57 días	
METAS PARCIALES	I Trimestre	60 días
	II Trimestre	60 días
	III Trimestre	58 días
	IV Trimestre	57 días
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Trimestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 03

INDICADOR	INCREMENTO DE LA RECAUDACIÓN DE COBRANZA	
FUNDAMENTO	El porcentaje de recaudación de la cobranza que se gestiona cada mes del ejercicio, debe de estar en continuo incremento para asegurar un porcentaje menor de morosidad en el ejercicio.	
OBJETIVO ESTRATEGICO	LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EMPRESA, A TRAVÉS DE UN INCREMENTO CONSTANTE DE INGRESOS Y LA OPTIMIZACIÓN DE COSTOS.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de Incremento	
VALOR DE REFERENCIA	Porcentaje de recaudación del ejercicio 2009 = 75.1%	
PONDERACIÓN	6%	
FORMA DE CÁLCULO	$\%RC = (1 - \frac{\text{Cobranza}}{\text{Facturación}}) * 100$	
	Donde:	
	%RC	Porcentaje de Recaudación de Cobranza
	Cobranza	Cobranza mensual por concepto de energía
	Facturación	Facturación Total del mes
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia Comercial, División de Ventas	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2005 : 81.66% Año 2006 : 79.83% Año 2007 : 82.60% Año 2008 : 82.58% Año 2009 : 75.1%	
META PARA EL AÑO 2010	83.50%	
METAS PARCIALES	I Trimestre	77.00%
	II Trimestre	79.00%
	III Trimestre	81.00%
	IV Trimestre	83.50%
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Trimestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 04

INDICADOR	RENTABILIDAD DE LOS ACTIVOS (ROA)	
FUNDAMENTO	Ratio que mide la rentabilidad de los activos de una empresa, estableciendo para ello una relación entre los beneficios netos y los activos totales de la empresa.	
OBJETIVO ESTRATEGICO	LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EMPRESA, A TRAVÉS DE UN INCREMENTO CONSTANTE DE INGRESOS Y LA OPTIMIZACIÓN DE COSTOS.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de Incremento	
VALOR DE REFERENCIA	ROA ejercicio 2009 = 2.67%	
PONDERACIÓN	6%	
FORMA DE CÁLCULO	$\text{ROA} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Activos Totales}} * 100$	
FUENTE AUDITABLE	Formato 4E de FONAFE	
DATOS HISTORICOS	Año 2004 : N/D Año 2005 : N/D Año 2006 : 1.50% Año 2007 : 1.60% Año 2008 : 4.04% Año 2009 : 2.67 %	
META PARA EL AÑO 2010	2	
METAS PARCIALES	I Trimestre II Trimestre III Trimestre IV Trimestre	1.7% 1.8% 1.9% 2.0%
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Trimestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 05

INDICADOR	EBITDA	
FUNDAMENTO	Ratio que permite inferir sobre la rentabilidad y valoración de una empresa, para analizar la rentabilidad del accionista; es resultado bruto de explotación antes de deducir intereses, amortizaciones e impuestos.	
OBJETIVO ESTRATEGICO	LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EMPRESA, A TRAVÉS DE UN INCREMENTO CONSTANTE DE INGRESOS Y LA OPTIMIZACIÓN DE COSTOS.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de incremento	
VALOR DE REFERENCIA	EBITDA ejercicio 2009 = 19,225,083	
PONDERACIÓN	5 %	
FORMA DE CÁLCULO	EBITDA=UAI+GF+DEP+AMORT	
	Donde:	
	UAI	Utilidad antes de impuestos
	GF	Gastos Financieros
	DEP	Depreciación del ejercicio
	AMORT	Amortización del Ejercicio
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia de Administración, División de Contabilidad.	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2005 : N/D Año 2006 : N/D Año 2007 : N/D Año 2008 : 2,107,000 Año 2009 : 19,225,083	
META PARA EL AÑO 2010	14000000	
METAS PARCIALES	I Semestre	700000
	II Semestre	140000
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Semestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 06

INDICADOR	COEFICIENTE DE ELECTRIFICACIÓN	
FUNDAMENTO	Permite determinar el grado de cobertura de servicio eléctrico que se brinda en la concesión.	
OBJETIVO ESTRATEGICO	LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EMPRESA, A TRAVÉS DE UN INCREMENTO CONSTANTE DE INGRESOS Y LA OPTIMIZACIÓN DE COSTOS.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de incremento	
VALOR DE REFERENCIA	Coeficiente de Electrificación ejercicio 2009 = 82.34%	
PONDERACIÓN	6%	
FORMA DE CÁLCULO	Clientes $CE = \frac{\text{-----}}{\text{Población}} * 100$	
	CE	Coeficiente de Electrificación
	Clientes	Total de clientes atendidos
	Población	Población total del departamento (base INEI)
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia Comercial	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2006 : 64.05% Año 2007 : 69.08% Año 2008 : 73.16% Año 2009 : 82.34%	
META PARA EL AÑO 2010	85%	
METAS PARCIALES	I Trimestre	82.50%
	II Trimestre	83.00%
	III Trimestre	84.00%
	IV Trimestre	85.00%
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Trimestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 07

INDICADOR	REDUCIR EL MONTO DE COMPENSACIÓN POR COMPENSACIONES DE MALA CALIDAD DE PRODUCTO	
FUNDAMENTO	La Norma Técnica de Calidad Servicios Eléctricos en su Título IV, en el aspecto de Control de Calidad del Producto, establece que aquellos suministros donde se han superado la tolerancia establecida, se deba compensar a los clientes afectados hasta superar dicha observación.	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	LOGRAR UN SERVICIO DE ALTA CALIDAD, A TRAVÉS DE LA BÚSQUEDA PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de reducción	
VALOR DE REFERENCIA	Monto de Compensación del ejercicio 2008 = US\$ 44,297 (%RCCP = 5%)	
PONDERACIÓN	5%	
FORMA DE CÁLCULO	$\%RCCP = (1 - \frac{\sum(CCP_{\text{Trimestre } 2010}}{CCP_{2009}}) * 100$	
	Donde:	
	%RCCP	Porcentaje de reducción del Monto de Compensación por Calidad de Producto
	CCP _{Trimestre-2010}	Sumatoria del monto de Compensación del Trimestre por Calidad de producto
	CCP ₂₀₀₉	Monto de Compensación Total del ejercicio 2008 por Calidad de Producto
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia de Ingeniería, Oficina de control de Calidad	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2005 : (ND) US\$ 57,020 Año 2006 : (7.24%) US\$ 52,894 Año 2007 : (1.16%) US\$ 52,281 Año 2008 : (15.27%) US\$ 44,297 Año 2009 : (18.20%) US\$ 66,573	
META PARA EL AÑO 2010	7%	
METAS PARCIALES	I Trimestre II Trimestre III Trimestre IV Trimestre	1% 3% 5% 7%
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Trimestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 08

INDICADOR	REDUCCIÓN DE LA DEFICIENCIAS DE ALUMBRADO PÚBLICO	
FUNDAMENTO	<p>Permite medir el porcentaje de reducción de las deficiencias del servicio de alumbrado público brindado dentro de la zona de concesión.</p> <p>El control del cumplimiento se realiza en base a una muestra representativa del total del parque de Alumbrado Público, la misma que es determinada por la Gerencia de Fiscalización Eléctrica de OSINERGMIN.</p>	
OBJETIVO ESTRATEGICO	LOGRAR UN SERVICIO DE ALTA CALIDAD, A TRAVÉS DE LA BÚSQEDA PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de reducción	
VALOR DE REFERENCIA	Porcentaje de unidades de Alumbrado Público deficientes en el II semestre 2009 = 2.00%	
PONDERACIÓN	6%	
FORMA DE CÁLCULO	$\%UAP_{Def} = \frac{UD}{TAP} * 100$	
	Donde:	
	%UAP _{Def}	Porcentaje de Unidades de Alumbrado Público deficientes
	UD	Unidades de Alumbrado Público deficiente
	TAP	Total del parque de Alumbrado Público
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia Comercial, División de Operaciones	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2004 : 3. Año 2005 : 2.5% Año 2006 : 2.0% Año 2007 : 2.0% Año 2008 : 2.0% Año 2009 : 2.0%	
META PARA EL AÑO 2010	2.00%	
METAS PARCIALES	I Semestre II Semestre	2.00% <2.00%
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Semestre	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 09

INDICADOR	REDUCCIÓN DE SUMINISTROS FACTURADOS CON CONSUMO PROMEDIO	
FUNDAMENTO	Este indicador mide la reducción de número de suministros que son facturados con consumo promedio en relación al total de número de suministros del periodo anterior.	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	LOGRAR UN SERVICIO DE ALTA CALIDAD, A TRAVÉS DE LA BÚSQUEDA PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de reducción	
VALOR DE REFERENCIA	5.5%	
PONDERACIÓN	5%	
FORMA DE CÁLCULO	$\%CP = \frac{CP}{TCF} * 100$	
	Donde:	
	%CP	Porcentaje de consumos facturados con promedio
	CP	Numero de Consumos facturados con promedios
	TFC	Número total de clientes facturados
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia Comercial, División de Ventas	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2006 : N/D Año 2007 : N/D Año 2008 : N/D Año 2009 : 0.25%.	
META PARA EL AÑO 2010	0.3 %	
METAS PARCIALES	I Trimestre	0.25 %
	II Trimestre	0.26%
	III Trimestre	0.28%
	IV Trimestre	0.30%
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Trimestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 10

INDICADOR	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
FUNDAMENTO	La estrategia secundaria en el Planeamiento Estratégico desarrollado, establece que es necesario conocer las necesidades de nuestros clientes para que la mejora continua aplicada a los procesos se vea vertidos hacia un mejor servicio y por ende un incremento positivo en la percepción de los clientes.	
OBJETIVO ESTRATEGICO	MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA, DE ATENCIÓN AL CLIENTE, Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
TIPO DE INDICADOR	Especifico	
VALOR DE REFERENCIA	Informe de Encuesta por muestreo del Grado de Satisfacción del Cliente del año 2009. Informe de acciones correctivas ejecutadas resultado de la encuesta para mejorar el grado de satisfacción al cliente.	
PONDERACIÓN	5%	
FORMA DE CÁLCULO	$\%GS_{\text{Alcanzado}} = \%GS_{2010} - \%GS_{2009}$	
	Donde:	
	$\%GS_{\text{Alcanzado}}$	Porcentaje de Grado de Satisfacción alcanzado
	$\%GS_{2010}$	Grado de Satisfacción medido el año 2010
	$\%GS_{2009}$	Grado de Satisfacción medido el año 2009
FUENTE AUDITABLE	Informe de tratamiento de observaciones de la Encuesta 2009 y resultado de la Encuesta de Grado de Satisfacción al Cliente 2010	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2006 : N/D Año 2007 : N/D Año 2008 : N/D Año 2009 : 5 %	
META PARA EL AÑO 2010	Incremento positivo de la percepción del grado de satisfacción del cliente en 5%	
METAS PARCIALES	I Semestre II Semestre	Ejecución de acciones correctivas Aplicación Encuesta Final ($\%GS_{\text{Alcanzado}} > 5\%$)
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Semestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 11

INDICADOR	% DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA									
FUNDAMENTO	Este indicador permite medir el nivel de cumplimiento del porcentaje de pérdidas técnicas y comerciales en el ejercicio.									
OBJETIVO ESTRATEGICO	LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EMPRESA, A TRAVÉS DE UN INCREMENTO CONSTANTE DE INGRESOS Y LA OPTIMIZACIÓN DE COSTOS.									
TIPO DE INDICADOR	Continuo de reducción									
VALOR DE REFERENCIA	Pérdidas de Energía ejercicio 2009 = 13.77%									
PONDERACIÓN	5%									
FORMA DE CÁLCULO	$PE = \frac{[(Energía_{MT} + Energía_{BT}) - (Ventas_{MT} + Ventas_{BT})]}{(Energía_{MT} + Energía_{BT})} * 100$ <p>Donde:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">PE</td> <td>Porcentaje de Pérdidas de Energía</td> </tr> <tr> <td>Energía_{MT}</td> <td>Energía entregada al sistema de distribución en MT</td> </tr> <tr> <td>Energía_{BT}</td> <td>Energía entregada al sistema de distribución en BT</td> </tr> <tr> <td>Ventas_{MT+BT}</td> <td>Total de energía vendida en suministros de baja y media tensión</td> </tr> </table>		PE	Porcentaje de Pérdidas de Energía	Energía _{MT}	Energía entregada al sistema de distribución en MT	Energía _{BT}	Energía entregada al sistema de distribución en BT	Ventas _{MT+BT}	Total de energía vendida en suministros de baja y media tensión
PE	Porcentaje de Pérdidas de Energía									
Energía _{MT}	Energía entregada al sistema de distribución en MT									
Energía _{BT}	Energía entregada al sistema de distribución en BT									
Ventas _{MT+BT}	Total de energía vendida en suministros de baja y media tensión									
FUENTE AUDITABLE	Balance de energía del ejercicio									
DATOS HISTÓRICOS	Año 2005 : 12.38% Año 2006 : 12.45% Año 2007 : 11.53% Año 2008 : 12.58% Año 2009 : 13.77%									
META PARA EL AÑO 2010	12%									
METAS PARCIALES	I Trimestre II Trimestre III Trimestre IV Trimestre	13.77% 13.00% 12.50% 12.00%								
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Trimestral									
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual									

INDICADOR 12

INDICADOR	FRECUENCIA MEDIA DE INTERRUPCION POR USUARIO (SAIFI)	
FUNDAMENTO	Mejorar la calidad de suministro, reducir las pérdidas por venta de energía y mejorar la imagen de la empresa.	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	LOGRAR UN SERVICIO DE ALTA CALIDAD, A TRAVÉS DE LA BÚSQUEDA PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de Reducción	
VALOR DE REFERENCIA	SAIFI del ejercicio 2009 = 14.64	
PONDERACIÓN	5%	
FORMA DE CÁLCULO	$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n u_i}{N}$	
	Donde:	
	SAIFI	Frecuencia media de interrupción por usuario promedio de sectores típicos.
	u	Número de usuarios afectados en cada interrupción
	n	Número de interrupciones del periodo
N	Número de usuarios del sistema eléctrico o concesionaria al final del periodo, según corresponda	
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia de Ingeniería, División de Mantenimiento.	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2006 : 12 Año 2007 : 11 Año 2008 : ND Año 2009 : 14.64	
META PARA EL AÑO 2010	08	
METAS PARCIALES	I Semestre II Semestre	04 08
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Semestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 13

INDICADOR	DURACION MEDIA DE INTERRUPCION POR USUARIO (SAIDI)	
FUNDAMENTO	Mejorar la calidad de suministro, reducir las perdidas por venta de energía y mejorar la imagen de la empresa.	
OBJETIVO ESTRATEGICO	LOGRAR UN SERVICIO DE ALTA CALIDAD, A TRAVÉS DE LA BÚSQUEDA PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de Reducción	
VALOR DE REFERENCIA	SAIDI del ejercicio 2009 = 33.19	
PONDERACIÓN	5%	
FORMA DE CALCULO	$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n t_i \times u_i}{N}$	
	Donde:	
	SAIDI	Duración media de interrupción por usuario promedio de sectores típicos.
	t	Duración de cada interrupción.
	u	Número de usuarios afectados de cada interrupción.
	n	Número de interrupciones del periodo.
	N	Número de usuarios del sistema eléctrico o concesionaria al final del periodo, según corresponda
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia de Ingeniería, División de Mantenimiento	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2006 : N/D Año 2007 : N/D Año 2008 : 24 Año 2009 : 33.19	
META PARA EL AÑO 2010	17	
METAS PARCIALES	I Semestre II Semestre	10 17
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Semestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 14

INDICADOR	PORCENTAJE DE MEDIDORES FUERA DE TOLERANCIA	
FUNDAMENTO	La Norma Técnica de Calidad Servicios Eléctricos en su Título VII, como un aspecto de control de la Calidad del Servicio Comercial, establece que el tamaño del lote de medidores a contrastar y/o verificar en cada semestre, será como mínimo el 5% del total del parque de equipos de medición que mantiene bajo su administración cada concesionaria, al momento de seleccionar el lote.	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	LOGRAR UN SERVICIO DE ALTA CALIDAD, A TRAVÉS DE LA BÚSQUEDA PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de reducción	
VALOR DE REFERENCIA	Resultado del reporte de la Precisión de la Medida ≤ 5%	
PONDERACIÓN	6%	
FORMA DE CÁLCULO	$\%MFT = \left(\frac{n}{N}\right) \times 100$	
	Donde:	
	%MFT	Porcentaje de Medidores Fuera de Tolerancia.
	n	Número de medidores defectuosos.
N	Número de medidores seleccionados para contraste.	
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia Comercial, División de Ventas	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2006 : 5% Año 2007 : 5% Año 2008 : 5% (estimado) Año 2009: 5%	
META PARA EL AÑO 2009	<5%	
METAS PARCIALES	I Semestre II Semestre	≤5% ≤5%
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Semestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 15

INDICADOR	CUMPLIMIENTO DEL PAAC	
FUNDAMENTO	El Programa Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC), refleja la programación bajo al cual se ejecutara el presupuesto del ejercicio, un adecuado cumplimiento del mismo, establece una ejecución dinámica y oportuna del presupuesto, proveyendo de los bienes y servicios acorde lo establecido por las áreas usuarias.	
OBJETIVO ESTRATEGICO	OPTIMIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS PARA GENERAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ALTA CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR	Especifico	
VALOR DE REFERENCIA	Ejecución de PAAC 2009 = 98%	
PONDERACIÓN	6%	
FORMA DE CÁLCULO	$\%PAAC_{\text{Trimestre}} = \frac{PAd}{PP} * 100$	
	Donde:	
	%PAAC _{Trimestre}	% de Cumplimiento de la ejecución del PAAC en el trimestre evaluado (no incluye compras corporativas).
	PAd	Procesos adjudicados en el trimestre
	PP	Procesos programados en el trimestre
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia de Administración, División de Logística	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2006 : N/D Año Año 2007 : 82% Año 2008 : 87% Año 2009 : 98%	
META PARA EL AÑO 2010	100% Procesos Ejecutados Programados	
METAS PARCIALES	I Trimestre II Trimestre III Trimestre IV Trimestre	20% ejecución 40% ejecución 75% ejecución 100% ejecución
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Trimestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 16

INDICADOR	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS
FUNDAMENTO	
OBJETIVO ESTRATEGICO	FOMENTAR LA PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE
TIPO DE INDICADOR	Específico
VALOR DE REFERENCIA	Política de manejo de residuos sólidos
PONDERACIÓN	6%
FORMA DE CALCULO	Implementación de la política empresarial del plan de manejo de residuos sólidos.
FUENTE AUDITABLE	Informe de la oficina de Seguridad y Medio Ambiente, monitoreada por la Gerencia de Fiscalización Eléctrica en Medio Ambiente de OSINERGMIN.
DATOS HISTORICOS	Año 2006 : N/D Año 2007 : N/D Año 2008 : N/D Año 2009 : 100%
META PARA EL AÑO 2010	Implementación de la política empresarial de cumplimiento del Plan de Manejo de Residuos Sólidos
METAS PARCIALES	I Semestre 40 % II Semestre 100 %
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Semestral
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual

INDICADOR 17

INDICADOR	HORAS DE CAPACITACIÓN Y/O ESPECIALIZACIÓN	
FUNDAMENTO	El capital humano de Electro Puno S.A.A. es su activo máspreciado y como tal, la inversión en capacitación y especialización asegura y cimienta el cumplimiento de los procesos, en la constante búsqueda de la satisfacción al cliente y la generación de valor.	
OBJETIVO ESTRATEGICO	MEJORAR CAPACIDADES DE LOS TRABAJADORES Y COLABORADORES A FIN DE INCREMENTAR SU PRODUCTIVIDAD, MOTIVACIÓN, E IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de Incremento	
VALOR DE REFERENCIA	Horas de Capacitación en el ejercicio 2009 = 130 Horas/trabajador	
PONDERACIÓN	6%	
FORMA DE CÁLCULO	$HTC = \left(\frac{TC}{TT} \right) * \left(\frac{HCE}{HCP} \right)$	
FORMA DE CÁLCULO	Donde:	
FORMA DE CÁLCULO	HTC	Horas de capacitación por trabajador
FORMA DE CÁLCULO	TC	Número de trabajadores capacitados
FORMA DE CÁLCULO	TT	Número total de trabajadores
FORMA DE CÁLCULO	HCE	Horas de capacitación efectuadas
FORMA DE CÁLCULO	HCP	Horas de capacitación programadas
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia de Administración, División de recursos Humanos	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2006 : N/D Año 2007 : N/D Año 2008 : 132 Año 2009 : 130	
META PARA EL AÑO 2010	140 horas trabajador	
METAS PARCIALES	I Trimestre II Trimestre III Trimestre IV Trimestre	20 horas 70 horas 120 horas 140 horas
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Trimestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

INDICADOR 18

INDICADOR	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	
FUNDAMENTO	El Capital Humano de Electro Puno S.A.A. es su activo máspreciado y como tal, la inversión en capacitación y especialización asegura y cimienta el cumplimiento de los procesos, en la constante búsqueda de la satisfacción al cliente y la generación de valor.	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR CAPACIDADES DE LOS TRABAJADORES Y COLABORADORES A FIN DE INCREMENTAR SU PRODUCTIVIDAD, MOTIVACIÓN, E IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA.	
TIPO DE INDICADOR	Continuo de Incremento	
VALOR DE REFERENCIA	Plan anual de capacitación y especialización por áreas funcionales.	
PONDERACIÓN	6%	
FORMA DE CÁLCULO	$\%CP = \frac{\sum \left(\frac{HE_{AF}}{HP_{AF}} \right)}{AF} \times 100$	
	Donde:	
	%CP	% de cumplimiento del Plan de Capacitación
	HE _{AF}	Horas de capacitación ejecutadas por área funcional
	HP _{AF}	Horas de capacitación programadas por área funcional
	AF	Numero de área funcionales del Plan de Capacitación
FUENTE AUDITABLE	Reporte de la Gerencia de Administración, División de Recursos Humanos	
DATOS HISTÓRICOS	Año 2006 : N/D Año 2007 : N/D Año 2008 : N/D Año 2009 : 100%	
META PARA EL AÑO 2010	100% cumplimiento del Plan de Capacitación y Especialización por Áreas Funcionales	
METAS PARCIALES	I Trimestre II Trimestre III Trimestre IV Trimestre	10% 40% 80% 100%
FRECUENCIA DE REPORTE AL FONAFE	Trimestral	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	Anual	

