



ELECTROCENTRO S.A.

PLAN OPERATIVO
AÑO 2011
(PRIMERA MODIFICACION)
JUNIO -2011

I. DECLARACION DE PRINCIPIOS

I.1 NATURALEZA JURÍDICA Y OBJETO SOCIAL

I.1.1 Datos Generales

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro S.A. – “ELECTROCENTRO S.A.” brinda el servicio público de electricidad dentro de su zona de concesión (**Región Centro del país**) mediante la distribución y comercialización de energía eléctrica adquirida a empresas generadoras. ELECTROCENTRO S.A. se encuentra establecida de acuerdo a las leyes de la República del Perú, su domicilio legal es Jirón Amazonas No. 641, Huancayo, Departamento de Junín. Cuenta en la actualidad con **seis (06) Unidades de Negocio**.

Proyección de resultados

Al cierre del año 2010 se captó un total de 533 278 clientes atendidos con un 6.16% de incremento respecto al año 2009, proyectándose para el año 2011 un total de **565 267 clientes atendidos**, lo que representará un 6.0% de crecimiento.

El volumen de energía para el año 2010 se facturó 556.0 GWh (-10.9% menos que en el año 2009 donde se facturó 623.9GWh), debido al retiro del cliente libre Cemento Andino cuyo contrato se resolvió el 31.12.2009, proyectándose para el año 2011 en **565.1GWh**, lo cual representa un crecimiento del 1.6%.

Este panorama nos permite proyectar una utilidad neta en el año 2011 de **S/. 29.34 millones** (S/. 24.4 millones en el año 2008, S/. 27.06 millones en el año 2009 y S/. 31.02 millones para el año 2010).

El coeficiente de electrificación del área de concesión al cierre del 2010 es de 87.6% debido al crecimiento natural en el ámbito de la empresa, por la puesta en marcha del Plan de Electrificación Rural y el Programa de Ampliación de la Frontera Eléctrica.

I.1.2 Constitución e Inscripción

ELECTROCENTRO S.A. fue autorizada a operar el 21 de diciembre de 1983, mediante Resolución Ministerial No. 319-83-EM/DGE del Ministerio de Energía y Minas, y su constitución como empresa pública de derecho privado se formalizó mediante escritura pública registrado en el asiento n°. 01, fojas 194 del tomo 26 de Sociedades Mercantiles.

I.1.3 Objeto Social y Plazo de Duración

La actividad principal de ELECTROCENTRO S.A. es la distribución y comercialización de energía eléctrica dentro del área de sus concesiones autorizadas comprendidas en:

- Los departamentos de Junín y Pasco.
- Las provincias de Huanta, Huamanga, La Mar, Cangallo y Víctor Fajardo del departamento de Ayacucho.
- Las provincias de Leoncio Prado, Huamalíes, Dos de Mayo, Huanuco, Ambo, Pachitea y Puerto Inca del departamento de Huanuco
- Las provincias de Huancavelica, Angaraes, Acobamba y Tayacaja del departamento de Huancavelica.
- Parte de las provincias de Yauyos y Huarochirí del departamento de Lima.

En adición y en menor medida, desarrolla actividades de generación de energía eléctrica en centros aislados.

I.1.4 Marco Regulatorio

Las actividades de ELECTROCENTRO S.A. son reguladas por el Decreto Legislativo n.º 25844, Ley de Concesiones Eléctricas promulgada el 6 de noviembre de 1992, el mismo que establece un régimen de libertad de precios para los servicios que puedan efectuarse en condiciones de competencia y un sistema de precios regulados en aquellos servicios que por su naturaleza lo requieran.

La tarifa de suministro de energía eléctrica a los clientes regulados es determinada por la **GART (Gerencia Adjunta de Regularización Tarifaria)** de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento, y normas complementarias, para lo cual desarrolla una empresa modelo. Las tarifas a cobrar a los clientes libres son negociadas entre las partes, pudiendo las empresas generadoras también distribuir a estos clientes la energía, dado que la ley promueve la competencia.

I.2. MISIÓN

Somos una empresa de servicios con excelencia en la distribución y comercialización de energía eléctrica, comprometida en generar valor para sus clientes y accionistas, el desarrollo de sus trabajadores y reconocida por su accionar con responsabilidad social corporativa.

I.3. VISIÓN

Crecer distribuyendo valor en cada kWh.

I.4. POLÍTICAS DE LA CALIDAD

Atender las necesidades de energía eléctrica de nuestros clientes con los estándares de calidad establecidos en la normatividad vigente, a través de la mejora continua de los procesos y la competencia de nuestros trabajadores, garantizando la eficacia de nuestras operaciones.

I.5. VALORES

- Responsabilidad
- Ética empresarial y personal
- Lealtad
- Conciencia social

I.6. PRINCIPIOS PARA LA ACCION

- Calidad del servicio
- Reconocimiento del recurso humano
- Seguridad
- Trabajo en equipo
- Competencia
- Orientación al logro

I.7. BASE LEGAL

La normatividad que observa ELECTROCENTRO S.A., dentro de sus actividades está constituida por las siguientes normas:

- Ley n.º 26887, Ley General de Sociedades, sus modificatorias y ampliatorias.
- Ley n.º 27170, Ley de creación del FONAFE y modificatorias.
- Decreto Legislativo n.º 674, Ley de Promoción de la Inversión Privada en las Empresas del Estado publicada el 27 de Septiembre de 1991.
- Contrato de Reconocimiento de Obligación, Dación en Pago, Transacción, Extinción de Derechos y Obligaciones y Pactos Diversos entre el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) y JORBELEC S.A.C. suscrito el 14 de diciembre del 2001 y mediante el cual esta última devolvió al Estado la totalidad de la acciones adquiridas en las empresas del Grupo Distriluz.
- Acuerdo COPRI n.º 363-01-2001 publicado el 16 de Enero de 2002 a través del cual se estableció que las empresas del Grupo Distriluz continuarán sujetas al régimen de la actividad privada sin más limitaciones que las que disponga FONAFE, y siempre que no se oponga a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 674, normas complementarias y reglamentarias.
- Oficio n.º 446-2002/DE-FONAFE mediante el cual FONAFE comunica a la empresa que se encuentra sujeta bajo el ámbito de la Contraloría General de la República.
- Directiva de Endeudamiento del FONAFE, aprobada por Acuerdo de Directorio n.º 002-2001/020-FONAFE, publicado el 19-12-2001. Modificada mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2003/013-FONAFE (Publicado el 5-8-2001).
- Directiva de Difusión de Información, aprobada por Acuerdo de Directorio n.º 003-2001/020-FONAFE.
- Directiva para la Solución de Controversias Patrimoniales entre las Empresas bajo el ámbito del FONAFE, aprobada por Acuerdo de Directorio n.º 002-2002/014-FONAFE
- Directiva para la Gestión de los Miembros de Directorio representantes del Estado en las empresas, aprobada por Acuerdo de Directorio n.º 003-2002/014-FONAFE.

- Resolución de Dirección Ejecutiva n.º 029-2004/DE-FONAFE relacionada a la conformación y pago de Dietas de los Directores de las empresas del Grupo Distriluz.
- Directiva de Transparencia en la Gestión de las Empresas Bajo el Ámbito del FONAFE, aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva n.º 065-2004/DE-FONAFE, del 03 de agosto del 2004.
- Directiva de Gestión y Proceso Presupuestario de las Entidades Bajo el Ámbito del FONAFE, aprobada mediante Acuerdo de Directorio n.º 003-2005/018-FONAFE, publicada el 15 de noviembre de 2005 y sus modificatorias.
- Código Marco de Buen Gobierno Corporativo de las empresas bajo el ámbito del FONAFE, aprobado mediante Acuerdo de Directorio n.º 001-2006/04-FONAFE del 26 de enero de 2006, y publicado el 03 de febrero de 2006 en el Diario Oficial El Peruano.
- Lineamientos aplicables a la designación de Gerentes de las Empresas del Estado bajo el ámbito de FONAFE, aprobado mediante Acuerdo de Directorio n.º 013-2006/004-FONAFE, publicado el 04-02-2006 en el Diario El Peruano.
- Directiva aplicable a los Directores de las empresas en las que FONAFE participa como accionistas, aprobada mediante Acuerdo de Directorio n.º 002-2004/008-FONAFE, publicada el 15-06-2004 y sus modificatorias.
- Directiva de Gestión Corporativa de Tecnologías de Información y de Comunicaciones de FONAFE. Aprobada mediante Acuerdo n.º 004-2006/021-FONAFE (Publicada el 22.07.2006).
- Directiva de Formulación del Plan Operativo y Presupuesto de las Empresas bajo el ámbito de FONAFE para el año 2011 aprobada con Acuerdo de Directorio n.º 001-2010/014-Fonafe y publicada en el Diario Oficial El Peruano el 05-10-2010.

I.8. DIRECTORIO Y PRINCIPALES EJECUTIVOS

El actual Directorio de ELECTROCENTRO S.A. está conformado por:

Nombres	Cargo	Publicación en el Peruano	Acuerdo De Directorio
Genaro Vélez Castro	Presidente	16 Septiembre del 2006	Acuerdo n.º 007/2006/024-FONAFE del 13 de Septiembre del 2006
Rolando Celi Rivera	Director	06 de Septiembre del 2006	Acuerdo n.º 004-2006/023-FONAFE del 23 de Agosto del 2006
Fernando Rossinelli Ugarelli	Director	06 de Septiembre del 2006	Acuerdo n.º 004-2006/023-FONAFE del 23 de Agosto del 2006
Carlos Guillermo Centeno Zavala	Director	11 de Diciembre del 2010	Acuerdo n.º 003-2010/019-FONAFE del 02 de diciembre del 2010
Jorge Gabriel Peschiera Trujillo	Director	12 de Febrero del 2011	Acuerdo n.º 001/005-FONAFE del 02 de Febrero del 2011

Los principales funcionarios de la empresa son:

Principales Funcionarios		
Eloy Manuel Suarez Mendoza	Gerente General (e)	26.04.2010 a la fecha
Percy Cueva Ormeño	Gerente Regional (e)	02-11.2010 a la fecha
Romeo Rojas Bravo	Gerente Técnico	14.06.99 a la fecha
Carlos Vega Narvaez	Gerente de Adm. Y Finanzas (e)	21.03.2011 a la fecha
Polo Arauzo Gallardo	Gerente Comercial	11.04.02 a la fecha
Jose Miranda Flores	Jefe de Asesoría Legal	01.07.96 a la fecha
Miryam Gago Tello	Contador General	02.05.99 a la fecha
Jessica Romani Bazan	Contador General (e)	07.03.11 a la fecha
Lizardo Valdivia Pacheco	Jefe del organo de Control Institucional	01.09.00 a la Fecha

II. RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LOS PLANES ESTRATÉGICOS DE LA EMPRESA Y DE FONAFE.

II.1 Relación con los Objetivos de los Planes Estratégicos del Grupo Distriluz y de Fonafe.

EMPRESA		FONAFE	
Objetivo del Plan Operativo - Indicador	Objetivo del Plan Estratégico al cual está alineado	Objetivo del Plan Estratégico de FONAFE al cual está alineado	Principio de Buen Gobierno Corporativo al cual está alineado
<p>Tener una Rentabilidad Sostenida:</p> <p>1. Rentabilidad Patrimonial – ROE 2. Rentabilidad Operativa – ROA 3. Margen Operativo</p> <p>Mantener el equilibrio económico:</p> <p>4. Índice de Cobrabilidad 5. Eficiencia Administrativa</p> <p>Reducir el Riesgo Operacional:</p> <p>6. Índice de Pérdidas de Energía 7. Nivel de accidentabilidad</p>	Lograr una Rentabilidad Adecuada	Generar valor mediante la gestión eficiente de las Empresas del Holding y Encargos	La empresa debe contar con objetivos claramente establecidos que le permitan operar como negocio exitoso buscando el mayor alcance posible de acuerdo a la naturaleza de su actividad y, a la vez, propiciar su desempeño eficiente y su viabilidad financiera. Tales objetivos deben constar de forma escrita, de manera ordenada y clara, y ser difundidos. La consecución de los objetivos debe permitir, a través del tiempo, la definición de metas mensurables, debiendo propiciarse que éstas queden consignadas en convenios ó acuerdos entre el Estado y la empresa.
<p>Mejorar la satisfacción del Cliente:</p> <p>8. Duración promedio de interrupciones del sistema-SAIDI 9. Frecuencia promedio de interrupciones del sistema-SAIFI 10. Gestión de reclamos 11. Grado de satisfacción del cliente</p>	Mejorar la imagen empresarial	Fortalecer la Actividad Empresarial del Estado	

EMPRESA		FONAFE	
Objetivo del Plan Operativo - Indicador	Objetivo del Plan Estratégico al cual está alineado	Objetivo del Plan Estratégico de FONAFE al cual está alineado	Principio de Buen Gobierno Corporativo al cual está alineado
Mejorar la Cobertura del Servicio: 12. Coeficiente de Electrificación	Mejorar la imagen empresarial	Fortalecer la Actividad Empresarial del Estado	<p>La empresa debe contar con objetivos claramente establecidos que le permitan operar como negocio exitoso buscando el mayor alcance posible de acuerdo a la naturaleza de su actividad y, a la vez, propiciar su desempeño eficiente y su viabilidad financiera. Tales objetivos deben constar de forma escrita, de manera ordenada y clara, y ser difundidos. La consecución de los objetivos debe permitir, a través del tiempo, la definición de metas mensurables, debiendo propiciarse que éstas queden consignadas en convenios ó acuerdos entre el Estado y la empresa.</p>
Promover los usos productivos de la energía eléctrica: 13. Actividades promovidas para uso productivo que incrementen el consumo de energía	Fomentar la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente	Fortalecer la Actividad Empresarial del Estado	
Cumplir con la directiva de transparencia: 14. Grado de cumplimiento de la directiva de transparencia	Fortalecer la transparencia en la gestión	Promover la transparencia en la gestión de las Empresas del Holding y Encargos	
Fortalecer el Control de Gestión Empresarial: 15. Implementación del Sistema de Control Interno - COSO 16. Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo-CBGC 17. Procesos Certificados y Recertificados	Optimizar la Gestión de la Empresa	Fortalecer la Imagen de la Corporación FONAFE	
Fortalecer valores empresariales: 18. Eventos de difusión y evaluación de valores Fortalecer sistema de comunicación interna: 19. Mecanismos de comunicación Fortalecer al desarrollo del personal: 20. Cumplimiento del Programa de Capacitación	Fortalecer el desarrollo del Personal y su inherencia a los valores de la empresa	Reforzar los valores, la comunicación y el Desarrollo del Personal	

II.2 Relación con los Objetivos de los Planes Estratégicos del Grupo Distriluz y del Sector (MEM).

EMPRESA		MEM
Objetivo del Plan Operativo - Indicador	Objetivo del Plan Estratégico al cual está alineado	Objetivo del Plan Estratégico del MEM al cual está alineado
<p>Tener una Rentabilidad Sostenida:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rentabilidad Patrimonial – ROE 2. Rentabilidad Operativa – ROA 3. Margen Operativo <p>Mantener el equilibrio económico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Índice de Cobrabilidad 5. Eficiencia Administrativa <p>Reducir el Riesgo Operacional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Índice de Pérdidas de Energía 7. Nivel de accidentabilidad 	Lograr una Rentabilidad Adecuada	Promover el desarrollo sostenible y 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.
<p>Mejorar la satisfacción del Cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Duración promedio de interrupciones del sistema-SAIDI 9. Frecuencia promedio de interrupciones del sistema-SAIFI 10. Gestión de reclamos 11. Grado de satisfacción del cliente <p>Mejorar la Cobertura del Servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Coeficiente de Electrificación 	Mejorar la imagen empresarial	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.

EMPRESA		MEM
Objetivo del Plan Operativo - Indicador	Objetivo del Plan Estratégico al cual está alineado	Objetivo del Plan Estratégico del MEM al cual está alineado
<p>Promover los usos productivos de la energía eléctrica: 13. Actividades promovidas para uso productivo que incrementen el consumo de energía</p>	<p>Fomentar la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente</p>	<p>Promover el desarrollo sostenible y 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.</p> <p>Promover la preservación y conservación del 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.</p>
<p>Cumplir con la directiva de transparencia: 14. Grado de cumplimiento de la directiva de transparencia</p>	<p>Fortalecer la transparencia en la gestión</p>	<p>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.</p>

EMPRESA		MEM
Objetivo del Plan Operativo - Indicador	Objetivo del Plan Estratégico al cual está alineado	Objetivo del Plan Estratégico del MEM al cual está alineado
Fortalecer el Control de Gestión Empresarial: 15. Implementación del Sistema de Control Interno - COSO 16. Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo-CBGC 17. Procesos Certificados y Recertificados	Optimizar la Gestión de la Empresa	<p>Promover la preservación y conservación del 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.</p> <p>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.</p>
Fortalecer valores empresariales: 18. Eventos de difusión y evaluación de valores Fortalecer sistema de comunicación interna: 19. Mecanismos de comunicación Fortalecer al desarrollo del personal: 20. Cumplimiento del Programa de Capacitación	Fortalecer el desarrollo del Personal y su inherencia a los valores de la empresa	<p>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.</p>

II.3 Objetivos Estratégicos de la Empresa alineados a los objetivos estratégico de FONAFE y el Sector

OBJETIVOS DE LA EMPRESA	DESCRIPCION	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	
		FONAFE (1)	SECTOR (2)
Objetivo Estratégico 1	Lograr una Rentabilidad Adecuada	A	I, IV
Objetivo Estratégico 2	Mejorar la imagen empresarial	B	I, IV
Objetivo Estratégico 3	Fomentar la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente	B	I, III
Objetivo Estratégico 4	Fortalecer la transparencia en la gestión	E	IV
Objetivo Estratégico 5	Optimizar la Gestión de la Empresa	C	III, IV
Objetivo Estratégico 6	Fortalecer el desarrollo del Personal y su inherencia a los valores de la empresa	D	IV

Cuadro N° 1

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL FONAFE

LITERAL	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE FONAFE
A	Generar valor mediante la gestión eficiente de las Empresas del Holding y Encargos
B	Fortalecer la Actividad Empresarial del Estado.
C	Fortalecer la Imagen de la Corporación FONAFE.
D	Reforzar los Valores, la Comunicación y el Desarrollo del Personal.
E	Promover la Transparencia en la Gestión de las Empresas del Holding y Encargos.

Cuadro N° 2

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SECTOR

CUADRO N° 02 : OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL SECTOR	
LITERAL	OBJETIVOS ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS
I	<p>Promover el desarrollo sostenible y 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer y/o determinar las condiciones técnico-normativas para un adecuado desempeño del sub sector electricidad. • Promover la electrificación rural y el uso productivo de la electricidad y de las energías renovables. • Fortalecer el marco normativo y fomentar la competencia en el sub sector hidrocarburos. • Diversificar la matriz energética asegurando el abastecimiento confiable y oportuno de la demanda de energía a fin de garantizar el desarrollo sostenible del país.

CUADRO N° 02 : OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL SECTOR	
LITERAL	OBJETIVOS ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS
II	<p>Promover el desarrollo sostenible, racional y competitivo del sector minero, priorizando la inversión privada y fomentando las relaciones armoniosas entre las empresas del sector minero y la sociedad civil.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener un marco legal que propicie un desarrollo sostenible y equitativo del sector minero. • Propiciar las condiciones técnicas para que las actividades mineras sean realizadas en forma racional y competitiva con técnicas orientadas a la excelencia ambiental promoviendo el bienestar de la comunidad involucrada en su accionar. • Promover la remediación de los pasivos ambientales.
III	<p>Promover la preservación y conservación del 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el marco normativo sobre los aspectos ambientales del sector minero energético. • Fomentar una mayor conciencia ambiental en el sector minero energético a fin de que las actividades económicas se desarrollen conservando el medio ambiente. • Facilitar las relaciones armoniosas entre el Estado, las empresas del sector y las comunidades involucradas en su accionar.
IV	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constituirse como institución estatal moderna, pequeña, eficaz y eficiente, y priorice la atención al usuario • Contar con personal capacitado y motivado. • Fortalecer la imagen de la institución. • Fortalecer el proceso de descentralización del sector minero energético.

III. **INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO****INDICADOR 1**

Indicador	Rentabilidad Patrimonial -ROE
Fundamento	<p>El propósito de este indicador es determinar y evaluar la rentabilidad de la empresa y con ello expresar qué porcentaje del patrimonio viene siendo generado anualmente (utilidades) como una creación de valor para nuestros accionistas.</p> <p>Las decisiones estratégicas que se adopten estarán alineadas con la creación de valor de la empresa, para lo cual se analizarán los requerimientos de capital, de sus iniciativas e inversiones y el costo que estos conlleven. Se evaluarán los riesgos asociados a las decisiones y sus implicancias en el costo de capital invertido en ellas. Se determinará que las diferentes Unidades de Negocios de la compañía creen valor para los accionistas.</p> <p>Por lo tanto la creación de valor, es un Macro Objetivo Gerencial de todas las unidades funcionales que aportarán a su creación.</p>
Perspectiva	Financiera
Ámbito del desempeño	Costo
Tipo de indicador	Continuo de incremento
Valor de Referencia	SI (5.0%)
Ponderación	12.0%
Forma de cálculo Anual	$(\text{Utilidad o Pérdida Neta} / \text{Total Patrimonio al cierre del año anterior}) \times 100$
Fuente auditable	Balance General Estado de Pérdidas y Ganancias por Función
Datos históricos	2006: 7.37% 2007: 6.24% 2008: 6.14% 2009: 6.50% 2010: 6.12%
Metas para el año 2011	2011: 4.98%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 1.28% Al II Trimestre : 2.74% Al III Trimestre : 3.73% Al IV Trimestre : 4.98%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 2

Indicador	Rentabilidad Operativa -ROA
Fundamento	<p>El propósito de este indicador es determinar, evaluar y medir la rentabilidad de la empresa haciendo uso de los activos corrientes y no corrientes que posee.</p> <p>Las decisiones estratégicas que se adopten estarán alineadas con la creación de valor de la empresa, para lo cual se analizarán los requerimientos de capital, de sus iniciativas e inversiones y el costo que estos conlleven. Se evaluarán los riesgos asociados a las decisiones y sus implicancias en el costo de capital invertido en ellas. Se determinará que las diferentes Unidades de Negocios de la compañía creen valor para los accionistas.</p> <p>Por lo tanto la creación de valor, es un Macro Objetivo Gerencial de todas las unidades funcionales que aportarán a su creación</p>
Perspectiva	Financiera
Ámbito del desempeño	Costo
Tipo de indicador	Continuo de incremento
Valor de Referencia	SI (5.9%)
Ponderación	5.0%
Forma de cálculo Anual	(Utilidad o Pérdida Operativa / Total Activo al cierre del año anterior) x 100
Fuente auditable	Balance General Estado de Pérdidas y Ganancias por Función
Datos históricos	2006: 7.73% 2007: 8.66% 2008: 8.47% 2009: 7.85% 2010: 7.15%
Metas para el año 2011	2011: 6.11%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 1.50% Al II Trimestre : 3.28% Al III Trimestre : 4.55% Al IV Trimestre : 6.11%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 3

Indicador	Margen Operativo
Fundamento	Este indicador mide cuál ha sido el efecto del incremento de las ventas y/o la reducción de gastos en nuestro resultado de explotación, nos permitirá determinar si el incremento en las ventas está afectando en forma positiva o negativa nuestros gastos. No debemos perder de vista nuestro objetivo estratégico que es maximizar la rentabilidad, para lo cual debemos optimizar la aplicación de nuestros recursos y mejorar nuestros procesos haciéndolos más eficientes. Somos conscientes de que a mayores ventas, los gastos operativos asociados se incrementan pero deben hacerlo en menor proporción que los ingresos.
Perspectiva	Financiera
Ámbito del desempeño	Costo
Tipo de indicador	Continuo de Incremento
Valor de Referencia	SI (18.5%)
Ponderación	10.0%
Forma de cálculo	$(\text{Utilidad o Pérdida Operativa} / \text{Total Ingresos Brutos}) \times 100$
Fuente auditable	Estado de Pérdidas y Ganancias por Función
Datos históricos	2006: 18.20% 2007: 19.29% 2008: 19.05% 2009: 17.76% 2010: 19.28%
Metas para el año 2010	2011: 18.23%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 18.29% AL II Trimestre : 19.53% Al III Trimestre : 18.20% Al IV Trimestre : 18.23%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 4

Indicador	Índice de Cobrabilidad
Fundamento	<p>El propósito de este indicador es medir, controlar e incrementar la cobranza del mes y con ello nuestra liquidez, de manera que nos permita cubrir el costo del servicio y las inversiones.</p> <p>El comportamiento de este indicador nos permitirá tomar conocimiento y establecer las pautas necesarias orientadas a que los clientes puedan estar al día en el pago de sus recibos. Asimismo, en concordancia con el objetivo estratégico del FONAFE, nos permitirá lograr una rentabilidad adecuada.</p>
Perspectiva	Financiera
Ámbito del desempeño	Costo, Cobertura y Calidad
Tipo de indicador	Continuo de incremento
Valor de Referencia	SI (80.0%)
Ponderación	7.0%
Forma de cálculo	$(\text{Cobranza Total} / \text{Facturación Total}) \times 100$
Fuente auditable	Reporte de facturación y cobranza (C1) emitida por Gerencia Comercial
Datos históricos	2009: 81.00% 2010: 79.80%
Metas para el año 2011	2011: 79.40%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 78.90% Al II Trimestre : 79.40% Al III Trimestre : 79.60% Al IV Trimestre : 79.40%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 5

Indicador	Eficiencia Administrativa
Fundamento	Mide qué porcentaje representan nuestros gastos de administración respecto a los ingresos totales. Nuestro objetivo principal, en este caso específico, es la reducción de los gastos de administración, sin que esto, afecte la operatividad de la empresa, lo cual está en concordancia con uno de los objetivos estratégicos del FONAFE, que es optimizar la aplicación de recursos y procesos.
Perspectiva	Financiera
Ámbito del desempeño	Costo
Tipo de indicador	Continuo de reducción
Valor de Referencia	SI (6.5%)
Ponderación	6.5%
Forma de cálculo	$(\text{Gastos de Administración} / \text{Total Ingresos Brutos}) * 100$
Fuente auditable	Estado de Pérdidas y Ganancias
Datos históricos	2006: 4.78% 2007: 5.16% 2008: 5.71% 2009: 5.99% 2010: 6.48%
Metas para el año 2011	2011: 4.75%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 6.79% Al II Trimestre : 6.01% Al III Trimestre: 5.18% Al IV Trimestre: 4.75%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 6

Indicador	Índice de pérdida de energía
Fundamento	El presente indicador permitirá evaluar, monitorear y reducir el perjuicio económico ocasionado por las pérdidas de energía en distribución, implementando programas de reducción de pérdidas técnicas mediante la inversión en redes de distribución y de pérdidas comerciales mediante programas anti clandestinaje, normalización de conexiones en baja tensión y mejora de la calidad de facturación de consumos.
Perspectiva	Financiera
Ambito del desempeño	Costo y calidad
Tipo de indicador	Continuo de reducción
Valor de Referencia	SI (9.2%)
Ponderación	5.00%
Forma de cálculo	$((\text{KWh Distribuidos} - \text{KWh Facturados}) / \text{KWh Distribuidos}) \times 100$
Fuente auditable	Balance de energía emitido por la Gerencia Comercial.
Datos históricos	2006: 9.27% 2007: 9.07% 2008: 9.20% 2009: 9.25% 2010: 9.13%
Metas para el año 2011	2011: 9.22%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 9.36% Al II Trimestre : 9.37% Al III Trimestre: 9.31% Al IV Trimestre: 9.22%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 7

Indicador	Nivel de Accidentabilidad
Fundamento	El presente indicador permitirá prevenir y concientizar al recurso humano dentro de los lineamientos y procedimientos estándares de seguridad e higiene ocupacional, fomentando entre los trabajadores la cultura de seguridad.
Perspectiva	Financiera
Ámbito del desempeño	Costo
Tipo de indicador	Continuo de reducción
Valor de Referencia	SI (0)
Ponderación	4.00%
Forma de cálculo	Nº de Accidentes Fatales Ocurridos
Fuente auditable	Reporte de Calidad y Fiscalización
Datos históricos	2009: 1 2010: 0
Metas para el año 2011	2011: 0
Metas Parciales	Al I Trimestre : 0 Al II Trimestre : 0 Al III Trimestre: 0 Al IV Trimestre: 0
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 8

Indicador	Duración promedio de interrupciones del sistema – SAIDI
Fundamento	El presente indicador permitirá monitorear los límites de tolerancia permitidos por la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos (NCTSE), garantizando la calidad y continuidad del producto, en beneficio de nuestros clientes.
Perspectiva	Cliente
Ámbito del desempeño	Calidad
Tipo de indicador	Continuo de reducción
Valor de Referencia	65.8
Ponderación	4.00%
Forma de cálculo	Σ (Usuarios afectados x Duración de la interrupción en horas) / Total usuarios
Fuente auditable	Reporte de Calidad y Fiscalización
Datos históricos	2006: 61.42 2007: 65.56 2008: 81.75 2009: 71.08 2010: 72.29
Metas para el año 2011	2011: 65.66
Metas Parciales	Al I Trimestre : 15.86 Al II Trimestre : 33.08 Al III Trimestre: 45.39 Al IV Trimestre: 65.66
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 9

Indicador	Frecuencia promedio de interrupciones del sistema – SAIFI
Fundamento	El SAIFI mide la frecuencia de interrupciones (veces) que en promedio afectó a un suministro de Electrocentro en un periodo de tiempo. El presente indicador permitirá monitorear los límites de tolerancia permitidos por la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos (NCTSE), garantizando la calidad y continuidad del producto, en beneficio de nuestros clientes
Perspectiva	Cliente
Ámbito del desempeño	Calidad
Tipo de indicador	Continuo de reducción
Valor de Referencia	28.0
Ponderación	4.00%
Forma de cálculo	Σ (Usuarios afectados x Número de interrupciones) / Total usuarios
Fuente auditable	Reporte de Calidad y Fiscalización
Datos históricos	2006: 28.43 2007: 28.75 2008: 33.77 2009: 29.45 2010: 31.28
Metas para el año 2011	2011: 27.00
Metas Parciales	Al I Trimestre : 5.95 Al II Trimestre : 12.59 Al III Trimestre: 18.41 Al IV Trimestre: 27.00
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 10

Indicador	Gestión de Reclamos
Fundamento	El presente indicador permitirá evaluar la eficiencia en la atención de los reclamos, mejorando los tiempos de atención y evitando superar los límites establecidos por el Organismo Regulador.
Perspectiva	Cliente
Ámbito del desempeño	Calidad
Tipo de indicador	Continuo de reducción
Valor de Referencia	SI (98.0%)
Ponderación	3.00%
Forma de cálculo	(Número de Reclamos Atendidos / N° de Reclamos Presentados) x 100
Fuente auditable	Reportes de Optimus.
Datos históricos	2006: 100.0% 2007: 100.0% 2008: 100.0% 2009: 100.0% 2010: 96.70%
Metas para el año 2011	2011: 80.0%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 80.0% Al II Trimestre : 80.0% Al III Trimestre: 80.0% Al IV Trimestre: 80.0%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 11

Indicador	Grado de Satisfacción del Cliente
Fundamento	Permite evaluar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios prestados por la empresa (Calidad de servicio, calidad de producto), lo cual está en concordancia con uno de los objetivos estratégicos del FONAFE, que es mejorar la imagen empresarial.
Perspectiva	Cliente
Ámbito del desempeño	Calidad
Tipo de indicador	Continuo de Incremento
Valor de Referencia	SI (70.5%)
Ponderación	5.00%
Forma de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de clientes satisfechos} / N^{\circ} \text{ de clientes encuestados}) * 100$
Fuente auditable	Encuestas efectuadas
Datos históricos	2006: 70.2% 2007: 75.8% 2008: 70.8% 2009: 72.0% 2010: 78.30%
Metas para el año 2011	2011: 78.5%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 78.1% Al II Trimestre : 78.2% Al III Trimestre: 78.4% Al IV Trimestre: 78.5%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 12

Indicador	Coefficiente de Electrificación (área concesión)
Fundamento	Mide la evolución del porcentaje de electrificación a través de la captación de nuevos clientes, lo cual redundará en el incremento de nuestras ventas, asimismo, coadyuvaremos en satisfacer las necesidades de la población que aún no cuenta con energía eléctrica incidiendo en las zonas rurales.
Perspectiva	Cliente
Ámbito del desempeño	Cobertura
Tipo de indicador	Continuo de Incremento
Valor de Referencia	SI (87.5%)
Ponderación	6.0%
Forma de cálculo	$\left(\frac{\text{Número de clientes} \times \text{número de personas por familia}}{\text{Población de la concesión}} \right) \times 100$
Fuente auditable	Reportes Comerciales / Facturación Estadísticas del INEI
Datos históricos	2006: 71.9% 2007: 74.0% 2008: 75.4% 2009: 86.6% 2010: 87.6%
Metas para el año 2011	2011: 88.3%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 78.59% Al II Trimestre : 78.68% Al III Trimestre: 78.91% Al IV Trimestre: 79.35%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 13

Indicador	Actividades promovidas para uso productivo que incrementen el consumo de energía
Fundamento	Incentivar el consumo per cápita de los clientes potenciales para una generar mayor valor económico, lo cual está en concordancia con uno de los objetivos estratégicos del FONAFE, que es fomentar la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente.
Perspectiva	Cliente
Ámbito del desempeño	Cobertura
Tipo de indicador	Continuo de Incremento
Valor de Referencia	SI (100.0%)
Ponderación	3.0%
Forma de cálculo	(Número de Actividades Implementadas / Número de Actividades Programadas) x 100
Fuente auditable	Reportes Comerciales
Datos históricos	2009: 0.0% 2010: 100.0%
Metas para el año 2011	2011: 100.0%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 100.0% Al II Trimestre : 100.0% Al III Trimestre: 100.0% Al IV Trimestre: 100.0%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 14

Indicador	Grado de Cumplimiento de la Directiva de Transparencia
Fundamento	El presente indicador permitirá implementar un sistema de monitoreo, control y alertas, para entrega y publicación de información Institucional y Corporativa dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 27806
Perspectiva	Cliente
Ámbito del desempeño	Gestión
Tipo de indicador	Continuo de Incremento
Valor de Referencia	SI (100.00%)
Ponderación	5.00%
Forma de cálculo	Puntaje promedio del Ranking Corporativo de Transparencia de FONAFE vigente
Fuente auditable	Reportes FONAFE
Datos históricos	2009: 98.63% 2010: 100.00%
Metas para el año 2011	2011: 100.00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 100.00% Al II Trimestre : 100.00% Al III Trimestre: 100.00% Al IV Trimestre: 100.00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 15

Indicador	Implementación del Sistema de Control Interno – COSO
Fundamento	Este indicador tiene como propósito controlar el avance de la empresa en la implementación y desarrollo del Sistema de Control Interno, adecuado a las Normas de Control Interno establecidas por la Contraloría General de la República.
Perspectiva	Procesos Internos
Ámbito del desempeño	Gestión
Tipo de indicador	Continuo de Incremento
Valor de Referencia	SI (90.00%)
Ponderación	3.0%
Forma de cálculo	(Número de Actividades Implementadas / N° de Actividades Programadas) x 100
Fuente auditable	Documentación económica, financiera, legal de la empresa
Datos históricos	2010: 100.00%
Metas para el año 2011	2011: 100.00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 30.00% Al II Trimestre : 50.00% Al III Trimestre: 60.00% Al IV Trimestre: 100.00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 16

Indicador	Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC
Fundamento	El presente indicador nos permitirá evaluar el grado de cumplimiento de las actividades, estrategias, metas y plan de trabajo para cumplir con los principios del Código del Buen Gobierno Corporativo en planificación participativa.
Perspectiva	Procesos Internos
Ambito del desempeño	Gestión
Tipo de indicador	Continuo de Incremento
Valor de Referencia	SI (90.00%)
Ponderación	4.0%
Forma de cálculo	(Número de Actividades Implementadas / N° de Actividades Programadas) x 100
Fuente auditable	Documentación económica, financiera, legal de la empresa
Datos históricos	2010: 100.00%
Metas para el año 2011	2011: 100.00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 20.00% Al II Trimestre : 30.00% Al III Trimestre: 80.00% Al IV Trimestre: 100.00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 17

Indicador	Procesos Certificados y Recertificados
Fundamento	El presente indicador nos permitirá evaluar el grado de avance en la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad, Gestión de Seguridad y Gestión ambiental permitiéndonos llegar a niveles de excelencia, en beneficio de nuestros clientes.
Perspectiva	Procesos Internos
Ámbito del desempeño	Gestión
Tipo de indicador	Continuo de Incremento
Valor de Referencia	SI (90.00%)
Ponderación	5.0%
Forma de cálculo	(Número de Procesos Certificados o Recertificados / Número de Procesos Certificados o Recertificados Programados) x 100
Fuente auditable	Informe de auditoría externa de norma certificada
Datos históricos	2010: 100.00%
Metas para el año 2011	2011: 100.00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 25.00% Al II Trimestre : 50.00% Al III Trimestre: 75.00% Al IV Trimestre: 100.00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 18

Indicador	Eventos de Difusión y Evaluación de Valores
Fundamento	El presente indicador permitirá difundir entre los trabajadores, los valores y principios éticos que rigen en nuestra empresa promoviendo su adopción habitual. Asimismo, nos permitirá otorgar reconocimientos al personal en correspondencia a su buena disposición para el cumplimiento de nuestros valores empresariales en el desempeño de sus funciones.
Perspectiva	Aprendizaje y Crecimiento
Ámbito del desempeño	Gestión
Tipo de indicador	Continuo de Incremento
Valor de Referencia	SI (90.00%)
Ponderación	3.00%
Forma de cálculo	(Número de Actividades Realizadas / N° de Actividades Programadas) x 100
Fuente auditable	Reportes de la Administración
Datos históricos	2010: 100.00%
Metas para el año 2011	2011: 100.00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 25.00% Al II Trimestre : 50.00% Al III Trimestre: 75.00% Al IV Trimestre: 100.00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 19

Indicador	Mecanismos de Comunicación
Fundamento	El presente indicador permitirá promover mecanismos o canales para mantener una buena comunicación interna: Reuniones grupales, reuniones individuales, publicaciones internas, periódico mural, encuestas, buzón de sugerencias.
Perspectiva	Aprendizaje y Crecimiento
Ámbito del desempeño	Gestión
Tipo de indicador	Continuo de Incremento
Valor de Referencia	SI (90.00%)
Ponderación	3.00%
Forma de cálculo	(Número de Actividades Realizadas / N° de Actividades Programadas) x 100
Fuente auditable	Reportes de Administración
Datos históricos	2010: 100.00%
Metas para el año 2011	2011: 100.00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 100.00% Al II Trimestre : 100.00% Al III Trimestre: 100.00% Al IV Trimestre: 100.00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

INDICADOR 20

Indicador	Cumplimiento del Programa de Capacitación
Fundamento	El presente indicador permitirá ampliar el conocimiento, mejorar habilidades, desarrollar competencias de los colaboradores a fin de que la organización pueda contar con personal directivo, profesional, técnico y de apoyo altamente calificado en el desempeño de sus funciones.
Perspectiva	Aprendizaje y Crecimiento
Ámbito del desempeño	Gestión
Tipo de indicador	Continuo de Incremento
Valor de Referencia	SI (90.00%)
Ponderación	4.00%
Forma de cálculo	(Número de Actividades Realizadas / N° de Actividades Programadas) x 100
Fuente auditable	Reportes de la Administración
Datos históricos	2009: 100.00% 2010: 100.00%
Metas para el año 2011	2011: 100.00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 15.00% Al II Trimestre : 30.00% Al III Trimestre: 65.00% Al IV Trimestre: 100.00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

III. PRESENTACIÓN DEL PLAN OPERATIVO A FONAFE

Con la presentación del presente Plan Operativo correspondiente al Ejercicio 2011, el cual incluye el cuadro de relación entre los objetivos del Plan operativo y Plan estratégico de ELECTROCENTRO S.A. y los de FONAFE; el formato 1P: Plan Operativo del Sistema de Información de FONAFE y formatos del anexo n.º 1 de la Directiva de programación, formulación y aprobación del Plan operativo y presupuesto de las empresas bajo el ámbito del FONAFE para el año 2011, ELECTROCENTRO S.A. da por cumplido los requerimientos de la Directiva antes mencionada.

IV. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

El contenido del presente Plan Operativo, sus resultados, así como toda información complementaria relativa al cumplimiento de los mismos, podrá ser publicada por el FONAFE, para apoyar la estrategia de mejorar los esquemas de rendición de cuentas del Estado.

Excepcionalmente, podrá haber información que debido a su naturaleza deba ser tomada como confidencial y no difundida según se establece en el párrafo precedente, para lo cual ELECTROCENTRO S.A. sustentará oportunamente la razón de la naturaleza confidencial de la información.

Huancayo, 08 de Junio del 2011.