



**ELECTRONOROESTE S.A.**

**PLAN OPERATIVO  
AÑO 2011**

## **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD**

### **ELECTRONOROESTE S.A.**

#### **PLAN OPERATIVO 2011**

## **1.- DECLARATORIA DE PRINCIPIOS**

### **I.1- NATURALEZA JURÍDICA Y OBJETO SOCIAL**

#### **I.1.1 Datos Generales**

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad ELECTRONOROESTE S.A. brinda el servicio público de electricidad dentro de su zona de concesión, que abarca los departamentos de Piura y Tumbes, mediante la distribución y comercialización de energía eléctrica adquirida a empresas generadoras. ELECTRONOROESTE S.A. se encuentra establecida de acuerdo a las leyes de la República del Perú, y su domicilio legal es el Jirón Callao Nº 875 – Piura, cuenta en la actualidad con **seis (06) Unidades de Negocio y un (01) Servicio Mayor.**

#### **I.1.2 Constitución e Inscripción**

ELECTRONOROESTE S.A. fue autorizada a operar el 13 de abril de 1988, mediante Resolución Ministerial No. 082-88-EM/DGE del Ministerio de Energía y Minas, y su constitución como empresa pública de derecho privado se formalizó mediante escritura pública del 2 de Septiembre de 1988.

#### **I.1.3 Objeto Social y Plazo de Duración**

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

- Las provincias de Piura, Sechura, Sullana, Paita, Talara, Ayabaca, Huancabamba y Morropón del departamento de Piura.
- Las provincias de Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla del departamento de Tumbes.

#### **I.1.4 Marco Regulatorio**

Las actividades de ELECTRONOROESTE S.A. son reguladas por el Decreto Legislativo No. 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, promulgada el 6 de noviembre de 1992, la misma 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, 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.- POLÍTICA 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**

1. Responsabilidad
2. Ética empresarial y personal
3. Lealtad
4. Conciencia social
5. Calidad del servicio
6. Reconocimiento del recurso humano
7. Seguridad
8. Trabajo en equipo
9. Competencia
10. Orientación al logro

**I.6.- BASE LEGAL**

La normatividad que observa la empresa dentro de sus actividades está constituida por las siguientes normas:

- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades, sus modificatorias y ampliatorias.
- Ley N° 27170, Ley del FONAFE y modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 674, Ley de Promoción de la Inversión Privada en las Empresas del Estado publicada el 27 de Septiembre de 1991.
- Resolución Suprema N° 355-92-PCM publicada el 04 de julio de 1992 a través de la cual se ratificó el Acuerdo adoptado por la Comisión de Promoción de la Inversión Privada (COPRI) conforme al cual se aprobó el Plan de Promoción de las Empresas Regionales de Servicio Público de Electricidad.
- Ley de Concesiones Eléctricas y Reglamento. Decreto Ley N° 25844 y Decreto Supremo N° 009-93-EM
- Acuerdo COPRI N° 207-98 publicado el 28 de octubre de 1998 en base al cual las empresas ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., ELECTRONORTE MEDIO S.A. (HIDRANDINA S.A.) a partir de la transferencia del 30% de su accionariado al sector privado, quedarán sujetas al régimen de la actividad privada sin más limitaciones que las que rigen para las empresas del sector privado, en lo que no se opongan al Decreto Legislativo N° 674.

- 
- 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 las acciones adquiridas.
  - Acuerdo COPRI N° 363-01-2001 publicado el 16 de Enero del 2002 y 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° 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° 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° 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° 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° 003-2002/014-FONAFE.
  - Resolución de Dirección Ejecutiva N° 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° 065-2004/DE-FONAFE, del 03 de agosto del 2004.
  - Código Marco de Buen Gobierno Corporativo de las empresas bajo el ámbito del FONAFE, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 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° 013-2006/004-FONAFE, publicado el 04-02-2006.
- Directiva aplicable a los Directores de las empresas en las que FONAFE participa como accionista, aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2004/008-FONAFE, publicado el 15-06-2004. Modificada mediante Acuerdo de Directorio N° 010-2004/022-FONAFE, publicado el 06-01-2005; Acuerdo de Directorio N° 002-2005/015-FONAFE, publicado el 14-10-2005; y Acuerdo de Directorio N° 005-2006/012-FONAFE, publicado el 28-04-06.
- Directiva de Gestión Corporativa de Tecnologías de Información y de Comunicaciones de FONAFE. Aprobada mediante Acuerdo N° 004-2006/021-FONAFE (Publicado el 22.07.2006).
- Directiva de Programación, Formulación y Aprobación del Plan Operativo y Presupuesto de las Empresas Bajo el Ámbito del FONAFE para el año 2011, aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 001-2010/014-FONAFE, publicada el 05-10-2010.

### I.7.- DIRECTORIO Y PRINCIPALES EJECUTIVOS

El actual Directorio de ELECTRONOROESTE S.A. esta conformado por:

Nombres	Cargo	Publicación en el Peruano	Acuerdo De Directorio
<b>Genaro Vélez Castro</b>	Presidente	16 Septiembre del 2006	Acuerdo N° 007/2006/024-FONAFE del 13 de Septiembre del 2006
<b>Rolando Celi Rivera</b>	Director	06 de Septiembre del 2006	Acuerdo N° 004-2006/023-FONAFE del 23 de Agosto del 2006
<b>Fernando Rossinelli Ugarelli</b>	Director	06 de Septiembre del 2006	Acuerdo N° 004-2006/023-FONAFE del 23 de Agosto del 2006

Los principales funcionarios de Electronoroeste S.A. son:

<b>Principales Funcionarios</b>		
Manuel Suárez Mendoza	Gerente General (e)	26.04.10 a la fecha
García Guerra Enrique	Gerente Regional	09.12.08 a la fecha
Rueda Avalo, Gerardo	Gerente de Distribución (e )	14.03.07 a la fecha
Ascama Flores, Heber Alfredo	Gerente de Adm. y Finanzas	16.03.03 a la fecha
Arroyo Sabogal Mario	Gerente Comercial (e)	09.12.08 a la fecha
Gonzáles Trelles, César	Jefe de Asesoría Legal (e)	06.08.03 a la fecha
Chevarría Izarra, Mario F.	Contador General	01.08.02 a la fecha
Zavaleta Barreto, Miluska <sup>(1)</sup>	Jefe de la OCI	14.02.08 a la fecha

(1)Designada por la Contraloría General de la República

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

### 2.1 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><b>Tener una Rentabilidad Sostenida:</b></p> <p>1. Rentabilidad Patrimonial – ROE 2. Rentabilidad Operativa – ROA 3. Margen Operativo</p> <p><b>Mantener el equilibrio económico:</b></p> <p>4. Índice de Cobrabilidad 5. Eficiencia Administrativa</p> <p><b>Reducir el Riesgo Operacional:</b></p> <p>6. Índice de Pérdidas de Energía 7. Nivel de accidentabilidad</p>	<p>Lograr una Rentabilidad Adecuada</p>	<p>Generar valor mediante la gestión eficiente de las Empresas del Holding y Encargos</p>	<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>
<p><b>Mejorar la satisfacción del Cliente:</b></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>	<p>Mejorar la imagen empresarial</p>	<p>Fortalecer la Actividad Empresarial del Estado</p>	

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
<b>Mejorar la Cobertura del Servicio:</b> 12. Coeficiente de Electrificación	Mejorar la imagen empresarial	Fortalecer la Actividad Empresarial del Estado	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.
<b>Promover los usos productivos de la energía eléctrica:</b> 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	
<b>Cumplir con la directiva de transparencia:</b> 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	
<b>Fortalecer el Control de Gestión Empresarial:</b> 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	
<b>Fortalecer valores empresariales:</b> 18. Eventos de difusión y evaluación de valores <b>Fortalecer sistema de comunicación interna:</b> 19. Mecanismos de comunicación <b>Fortalecer al desarrollo del personal:</b> 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	

**2.2 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><b>Tener una Rentabilidad Sostenida:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rentabilidad Patrimonial – ROE</li> <li>2. Rentabilidad Operativa – ROA</li> <li>3. Margen Operativo</li> </ol> <p><b>Mantener el equilibrio económico:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Índice de Cobrabilidad</li> <li>5. Eficiencia Administrativa</li> </ol> <p><b>Reducir el Riesgo Operacional:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Índice de Pérdidas de Energía</li> <li>7. Nivel de accidentabilidad</li> </ol>	<p>Lograr una Rentabilidad Adecuada</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><b>Mejorar la satisfacción del Cliente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Duración promedio de interrupciones del sistema-SAIDI</li> <li>9. Frecuencia promedio de interrupciones del sistema-SAIFI</li> <li>10. Gestión de reclamos</li> <li>11. Grado de satisfacción del cliente</li> </ol> <p><b>Mejorar la Cobertura del Servicio:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. Coeficiente de Electrificación</li> </ol>	<p>Mejorar la imagen empresarial</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
<p><b>Promover los usos productivos de la energía eléctrica:</b> 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><b>Cumplir con la directiva de transparencia:</b> 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
<b>Fortalecer el Control de Gestión Empresarial:</b> 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	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.  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.
<b>Fortalecer valores empresariales:</b> 18. Eventos de difusión y evaluación de valores <b>Fortalecer sistema de comunicación interna:</b> 19. Mecanismos de comunicación <b>Fortalecer al desarrollo del personal:</b> 20. Cumplimiento del Programa de Capacitación	Fortalecer el desarrollo del Personal y su inherencia a los valores de la empresa	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.

### 2.3 Objetivos Estratégicos de la Empresa alineados a los objetivos estratégico de FONAFE y el Sector

OBJETIVOS DE LA EMPRESA	DESCRIPCION	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	
		FONAFE	SECTOR
		(1)	(2)
<b>Objetivo Estratégico 1</b>	Lograr una Rentabilidad Adecuada	A	I, IV
<b>Objetivo Estratégico 2</b>	Mejorar la imagen empresarial	B	I, IV
<b>Objetivo Estratégico 3</b>	Fomentar la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente	B	I, III
<b>Objetivo Estratégico 4</b>	Fortalecer la transparencia en la gestión	E	IV
<b>Objetivo Estratégico 5</b>	Optimizar la Gestión de la Empresa	C	III, IV
<b>Objetivo Estratégico 6</b>	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	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. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer y/o determinar las condiciones técnico-normativas para un adecuado desempeño del sub sector electricidad.</li> <li>• Promover la electrificación rural y el uso productivo de la electricidad y de las energías renovables.</li> <li>• Fortalecer el marco normativo y fomentar la competencia en el sub sector hidrocarburos.</li> <li>• Diversificar la matriz energética asegurando el abastecimiento confiable y oportuno de la demanda de energía a fin de garantizar el desarrollo sostenible del país.</li> </ul>

<b>CUADRO N° 02 : OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL SECTOR</b>	
<b>LITERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS</b>
<b>II</b>	<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"><li>• Mantener un marco legal que propicie un desarrollo sostenible y equitativo del sector minero.</li><li>• 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.</li><li>• Promover la remediación de los pasivos ambientales.</li></ul>
<b>III</b>	<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"><li>• Fortalecer el marco normativo sobre los aspectos ambientales del sector minero energético.</li><li>• Fomentar una mayor conciencia ambiental en el sector minero energético a fin de que las actividades económicas se desarrollen conservando el medio ambiente.</li><li>• Facilitar las relaciones armoniosas entre el Estado, las empresas del sector y las comunidades involucradas en su accionar.</li></ul>
<b>IV</b>	<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"><li>• Constituirse como institución estatal moderna, pequeña, eficaz y eficiente, y priorice la atención al usuario</li><li>• Contar con personal capacitado y motivado.</li><li>• Fortalecer la imagen de la institución.</li><li>• Fortalecer el proceso de descentralización del sector minero energético.</li></ul>

**III.- INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO**
**Indicador 1**

<b>Indicador</b>	<b>Rentabilidad Patrimonial - ROE</b>
<b>Fundamento</b>	<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>
<b>Perspectiva</b>	Financiera
<b>Ámbito del desempeño</b>	Costo
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	12.0%
<b>Forma de cálculo Anual</b>	$(\text{Utilidad o pérdida neta del ejercicio} / \text{Total Patrimonio al cierre del año anterior}) \times 100$
<b>Forma de cálculo Periodo</b>	$((\text{Utilidad o Pérdida Neta del período} / \text{Nº de meses del período} * 12) / \text{Total Patrimonio al cierre del año anterior}) \times 100$
<b>Fuente auditable</b>	Balance General Estado de Pérdidas y Ganancias por Naturaleza
<b>Datos históricos</b>	2007: 5.25% 2008: 7.28% 2009: 8.29% 2010: 6.03%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>6.76%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 1.37% Al II Trimestre : 3.08% Al III Trimestre : 4.82% Al IV Trimestre : 6.76%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 2**

<b>Indicador</b>	<b>Rentabilidad Operativa - ROA</b>
<b>Fundamento</b>	<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>
<b>Perspectiva</b>	Financiera
<b>Ámbito del desempeño</b>	Costo
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	5.0%
<b>Forma de cálculo</b>	$( \text{Utilidad o pérdida operativa} / \text{Activo Total al cierre del año anterior} ) \times 100$
<b>Fuente auditable</b>	Balance General Estado de Pérdidas y Ganancias por Naturaleza
<b>Datos históricos</b>	2007: 7.57% 2008: 9.62% 2009: 8.17% 2010: 4.16%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>6.96%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 1.53% Al II Trimestre : 3.29% Al III Trimestre : 5.08% Al IV Trimestre : 6.96%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 3**

<b>Indicador</b>	<b>Margen Operativo</b>
<b>Fundamento</b>	Este indicador mide cual 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. A mayores ventas, los gastos operativos asociados se incrementan pero deben hacerlo en menor proporción que los ingresos.
<b>Perspectiva</b>	Financiera
<b>Ámbito del desempeño</b>	Costo
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	10.0%
<b>Forma de cálculo Anual</b>	$(\text{Utilidad o pérdida operativa} / \text{Total ingresos brutos}) \times 100$
<b>Forma de cálculo Período</b>	$(\text{Utilidad o pérdida operativa del período} / \text{Total ingresos brutos del período}) \times 100$
<b>Fuente auditable</b>	Estado de Pérdidas y Ganancias por Naturaleza
<b>Datos históricos</b>	2007 : 12.11% 2008 : 13.67% 2009 : 11.43% 2010 : 8.93%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011 : <b>11.93%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 10.26% Al II Trimestre : 11.20% Al III Trimestre: 11.62% Al IV Trimestre: 11.93%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 4**

<b>Indicador</b>	<b>Índice de Cobrabilidad</b>
<b>Fundamento</b>	<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 Optimizar la aplicación de recursos y de procesos.</p>
<b>Perspectiva</b>	Financiera
<b>Ámbito del desempeño</b>	Cobertura
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	7.0%
<b>Forma de cálculo Anual</b>	$(\text{Cobranza Total} / \text{Facturación Total}) \times 100$
<b>Forma de cálculo Período</b>	$(\text{Acum. Cobranza del mes} + \text{meses anteriores} / \text{Acum. Facturación del mes}) \times 100$
<b>Fuente auditable</b>	Formato Cobranza del Datamart emitido por la Gerencia Comercial
<b>Datos históricos</b>	2007: 82.00% 2008: 82.10% 2009: 82.30% 2010: 80.66%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>82.00%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 80.75% Al II Trimestre : 81.53% Al III Trimestre: 81.80% Al IV Trimestre: 82.00%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 5**

<b>Indicador</b>	<b>Eficiencia Administrativa</b>
<b>Fundamento</b>	Mide qué porcentaje representan nuestros gastos de administración respecto a los ingresos totales. El objetivo principal es la reducción de los gastos de administración, sin que se afecte la operatividad de la empresa, lo cual está en concordancia con el objetivo estratégico del FONAFE, que es optimizar la aplicación de recursos y procesos.
<b>Perspectiva</b>	Financiera
<b>Ámbito del desempeño</b>	Costo
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de reducción
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	5.0%
<b>Forma de cálculo</b>	$(\text{Gasto de administración} / \text{Total ingresos brutos}) \times 100$
<b>Fuente auditable</b>	Estado de Pérdidas y Ganancias por Función
<b>Datos históricos</b>	2007: 5.61% 2008: 5.45% 2009: 4.64% 2010: 4.79%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>4.34%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 4.84% Al II Trimestre : 4.57% Al III Trimestre: 4.45% Al IV Trimestre: 4.34%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 6**

<b>Indicador</b>	<b>Índice de Pérdida de Energía</b>
<b>Fundamento</b>	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 anticlandestinidad, normalización de conexiones en baja tensión y mejora de la calidad de facturación de consumos.
<b>Perspectiva</b>	Financiera
<b>Ámbito del desempeño</b>	Costo
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de reducción
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	5.0%
<b>Forma de cálculo</b>	(Volumen de pérdidas en distribución en BT y MT / Volumen de energía distribuida en BT y MT) x 100
<b>Fuente auditable</b>	Balance de Energía
<b>Datos históricos</b>	2007: 9.62% 2008: 9.55% 2009: 9.69% 2010: 9.84%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>9.27%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 9.46% Al II Trimestre : 9.37% Al III Trimestre: 9.33% Al IV Trimestre: 9.27%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 7**

<b>Indicador</b>	<b>Nivel de Accidentabilidad</b>
<b>Fundamento</b>	El presente indicador permitirá prevenir y concientizar al recurso humano, así como trabajar dentro de los lineamientos y procedimientos estándares de seguridad e higiene ocupacional, fomentando entre los trabajadores la cultura de seguridad.
<b>Perspectiva</b>	Financiera
<b>Ámbito del desempeño</b>	Costo
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de reducción
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	4.0%
<b>Forma de cálculo</b>	Número de accidentes fatales ocurridos
<b>Fuente auditable</b>	Reporte de Calidad y Fiscalización
<b>Datos históricos</b>	2007: 0 2008: 0 2009: 0 2010: 1
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>0</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 0 Al II Trimestre : 0 Al III Trimestre: 0 Al IV Trimestre: 0
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 8**

<b>Indicador</b>	<b>Duración promedio de Interrupciones del sistema - SAIDI</b>
<b>Fundamento</b>	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.
<b>Perspectiva</b>	Cliente
<b>Ámbito del desempeño</b>	Calidad
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de reducción
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	4.0%
<b>Forma de cálculo</b>	$\Sigma$ (usuarios afectados x duración de la interrupción en horas) / total usuarios
<b>Fuente auditable</b>	Reporte de Calidad y Fiscalización
<b>Datos históricos</b>	2007: 75.00 2008: 63.00 2009: 69.73 2010: 58.00
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>55.00</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 13.96 Al II Trimestre : 32.02 Al III Trimestre: 49.50 Al IV Trimestre: 55.00
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 9**

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia promedio de Interrupciones del sistema - SAIFI</b>
<b>Fundamento</b>	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.
<b>Perspectiva</b>	Cliente
<b>Ámbito del desempeño</b>	Calidad
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de reducción
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	4.0%
<b>Forma de cálculo</b>	$\Sigma$ (usuarios afectados x número de interrupciones / total usuarios)
<b>Fuente auditable</b>	Reporte de Calidad y Fiscalización
<b>Datos históricos</b>	2007: 40.33 2008: 40.27 2009: 41.89 2010: 37.00
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>33.00</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 10.28 Al II Trimestre : 20.40 Al III Trimestre: 29.70 Al IV Trimestre: 33.00
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 10**

<b>Indicador</b>	<b>Gestión de Reclamos</b>
<b>Fundamento</b>	El presente indicador permitirá evaluar la eficiencia de la empresa en la atención de los reclamos, mejorando los tiempos de atención y evitando superar los límites establecidos por el Organismo Regulador.
<b>Perspectiva</b>	Cliente
<b>Ámbito del desempeño</b>	Calidad
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	3.0%
<b>Forma de cálculo</b>	(Número de reclamos atendidos / Número de reclamos presentados) x 100
<b>Fuente auditable</b>	Reporte Gerencia Comercial
<b>Datos históricos</b>	2007: 88.28% 2008: 89.75% 2009: 90.73% 2010: 92.00%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>93.00%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 90.00% Al II Trimestre : 90.00% Al III Trimestre: 92.00% Al IV Trimestre: 93.00%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 11**

<b>Indicador</b>	<b>Grado de satisfacción del cliente</b>
<b>Fundamento</b>	Permite evaluar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios prestados por la empresa (Calidad de servicio, calidad de Suministro, Producto y Alumbrado Público).
<b>Perspectiva</b>	Cliente
<b>Ámbito del desempeño</b>	Calidad
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	5.0%
<b>Forma de cálculo</b>	(Número de clientes satisfechos / Número de clientes encuestados) x 100
<b>Fuente auditable</b>	Encuestas efectuadas
<b>Datos históricos</b>	2007: 76.20% 2008: 77.80% 2009: 78.00% 2010: 78.00%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>78.00%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 78.00% Al II Trimestre : 78.00% Al III Trimestre: 78.00% Al IV Trimestre: 78.00%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 12**

<b>Indicador</b>	<b>Coefficiente de Electrificación</b>
<b>Fundamento</b>	Mide la evolución del porcentaje de electrificación a través de la captación de nuevos clientes, lo que redundará en el incremento de las ventas, asimismo, coadyuvará en satisfacer las necesidades de la población que aún no cuenta con energía eléctrica incidiendo en las zonas rurales.
<b>Perspectiva</b>	Cliente
<b>Ámbito del desempeño</b>	Cobertura
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	6.0%
<b>Forma de cálculo</b>	$( (N^{\circ} \text{ de clientes} \times N^{\circ} \text{ de personas por familia}) / \text{Población de la Concesión} ) \times 100$
<b>Fuente auditable</b>	Reportes Comerciales / Facturación Estadísticas del INEI
<b>Datos históricos</b>	2007: 71.04% 2008: 74.79% 2009: 77.30% 2010: 80.70%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>84.60%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 82.08% Al II Trimestre : 82.92% Al III Trimestre: 83.86% Al IV Trimestre: 84.60%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 13**

<b>Indicador</b>	<b>Actividades promovidas para uso productivo que incremente el consumo de energía</b>
<b>Fundamento</b>	El presente indicador permitirá a la empresa realizar estudios de mercado en zonas rurales que determinen las necesidades del uso productivo y elaboración de perfiles con el establecimiento de alianzas con entidades privadas y de gobierno para promover el uso productivo de la energía.
<b>Perspectiva</b>	Cliente
<b>Ámbito del desempeño</b>	Cobertura
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	NO
<b>Ponderación</b>	3.0%
<b>Forma de cálculo</b>	(Nº de actividades implementadas / Nº de actividades programadas) x 100
<b>Fuente auditable</b>	Reportes Comerciales
<b>Datos históricos</b>	2010: 100%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>100.0%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 100.0% Al II Trimestre : 100.0% Al III Trimestre: 100.0% Al IV Trimestre: 100.0%
<b>Frecuencia de Reporte a Fonafe</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 14**

<b>Indicador</b>	<b>Grado de cumplimiento de la directiva de transparencia</b>
<b>Fundamento</b>	El presente indicador permitirá implementar un sistema de monitoreo, control y alertas para la entrega y publicación oportuna de la información Institucional y Corporativa dando cumplimiento a la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 27806.
<b>Perspectiva</b>	Cliente
<b>Ámbito del desempeño</b>	Gestión
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	5.0%
<b>Forma de cálculo</b>	Puntaje promedio del Ranking corporativo de Transparencia del FONAFE, vigente
<b>Fuente auditable</b>	Reportes FONAFE
<b>Datos históricos</b>	2008: 98.00% 2009: 100.00% 2010: 100.00%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>100.0%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 100.0% Al II Trimestre : 100.0% Al III Trimestre: 100.0% Al IV Trimestre: 100.0%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 15**

<b>Indicador</b>	<b>Implementación del sistema de Control Interno - COSO</b>
<b>Fundamento</b>	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.
<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Ámbito del desempeño</b>	Gestión
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	3.0%
<b>Forma de cálculo</b>	(Número de actividades implementadas / Número de actividades programadas) x 100
<b>Fuente auditable</b>	Reportes de Administración
<b>Datos históricos</b>	2009: 30.00% 2010: 100.00%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>100.0%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 100.0% Al II Trimestre : 100.0% Al III Trimestre: 100.0% Al IV Trimestre: 100.0%
<b>Frecuencia de Reporte a Fonafe</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 16**

<b>Indicador</b>	<b>Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo – CBGC</b>
<b>Fundamento</b>	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.
<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Ámbito del desempeño</b>	Gestión
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	NO
<b>Ponderación</b>	4.0%
<b>Forma de cálculo</b>	(Número de actividades implementadas / Número de actividades programadas) x 100
<b>Fuente auditable</b>	Reportes de Administración
<b>Datos históricos</b>	2010: 100.00%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>100.0%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 100.0% Al II Trimestre : 100.0% Al III Trimestre: 100.0% Al IV Trimestre: 100.0%
<b>Frecuencia de Reporte a Fonafe</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 17**

<b>Indicador</b>	<b>Procesos Certificados y Recertificados</b>
<b>Fundamento</b>	El presente indicador nos permitirá evaluar el grado de avance en la implementación de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, Gestión de Seguridad y Gestión ambiental, lo que nos permitirá llegar a niveles de excelencia en beneficio de nuestros clientes externos e internos.
<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Ámbito del desempeño</b>	Gestión
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	NO
<b>Ponderación</b>	5.0%
<b>Forma de cálculo</b>	(Número de procesos certificados o recertificados / Número de procesos certificados o recertificados programados) x 100
<b>Fuente auditable</b>	Reportes de Calidad y Fiscalización
<b>Datos históricos</b>	NO HAY
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>100.0%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 100.0% Al II Trimestre : 100.0% Al III Trimestre: 100.0% Al IV Trimestre: 100.0%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 18**

<b>Indicador</b>	<b>Eventos de Difusión y evaluación de Valores</b>
<b>Fundamento</b>	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.
<b>Perspectiva</b>	Aprendizaje y Crecimiento
<b>Ámbito del desempeño</b>	Gestión
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	3.0%
<b>Forma de cálculo</b>	(Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas) x 100
<b>Fuente auditable</b>	Reportes de Administración
<b>Datos históricos</b>	2009: 100.00% 2010: 100.00%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>100.0%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 100.0% Al II Trimestre : 100.0% Al III Trimestre: 100.0% Al IV Trimestre: 100.0%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 19**

<b>Indicador</b>	<b>Mecanismos de Comunicación</b>
<b>Fundamento</b>	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.
<b>Perspectiva</b>	Aprendizaje y Crecimiento
<b>Ámbito del desempeño</b>	Gestión
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	3.0%
<b>Forma de cálculo</b>	(Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas) x 100
<b>Fuente auditable</b>	Reportes de Administración
<b>Datos históricos</b>	2008: 80.00% 2009: 90.00% 2010: 100.00%
<b>Metas para el año 2011</b>	2011: <b>100.0%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 100.00% Al II Trimestre : 100.00% Al III Trimestre: 100.00% Al IV Trimestre: 100.00%
<b>Frecuencia de Reporte a FONAFE</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

**Indicador 20**

<b>Indicador</b>	<b>Cumplimiento del programa de Capacitación</b>
<b>Fundamento</b>	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.
<b>Perspectiva</b>	Aprendizaje y Crecimiento
<b>Ámbito del desempeño</b>	Gestión
<b>Tipo de indicador</b>	Continuo de Incremento
<b>Valor de Referencia</b>	SI (Real año 2009)
<b>Ponderación</b>	4.0%
<b>Forma de cálculo</b>	(Número de actividades implementadas / Número de actividades programadas) x 100
<b>Fuente auditable</b>	Reportes de Administración
<b>Datos históricos</b>	2006: 100.00% 2007: 100.00% 2008: 100.00% 2009: 100.00%
<b>Metas para el año 2011</b>	2010: <b>100.0%</b>
<b>Metas Parciales</b>	Al I Trimestre : 100.0% Al II Trimestre : 100.0% Al III Trimestre: 100.0% Al IV Trimestre: 100.0%
<b>Frecuencia de Reporte a Fonafe</b>	Trimestral
<b>Frecuencia de Evaluación</b>	Mensual

#### **IV. PRESENTACIÓN DEL PLAN OPERATIVO A FONAFE.**

Con la presentación del presente Plan Operativo correspondiente al año 2011, el cual incluye el cuadro de Relación entre los Objetivos del Plan Operativo y Plan Estratégico de ELECTRONOROESTE S.A. y los de FONAFE; el Formato 1P: Plan Operativo del Sistema de Información de FONAFE y Formatos del Anexo N° 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, ELECTRONOROESTE S.A. da por cumplido los requerimientos de la Directiva antes mencionada.

#### **V. 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 ELECTRONOROESTE S.A. sustentará oportunamente la razón de la naturaleza confidencial de la información.

**Piura, 27 de enero del 2011.**