

**EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.**

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2012**

OBJETIVO GENERAL		OBJETIVO ESPECÍFICO		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	Proyección Enero - Diciembre	META 2012
1	Mantener la Estabilidad de los Egresos por Compra de Energía	1.1	Mantener un precio medio de compra de energía cumpliendo con el marco legal vigente.	Precio medio de compra de energía	Precio medio (USD/kWh)	0.0565	0.0585
		1.2	Cumplir el con los pagos por compra de energía del MEM.	% de cumplimiento de pagos	%	100	100
2	Reducir las Pérdidas de Energía	2.1	Reducir las pérdidas de energía en el sistema de la EEASA en un 0,13 %.	Porcentaje de pérdidas de energía	%	8.4	8.27
3	Desarrollar el Mercado	3.1	Incrementar número de clientes. Se incorporarán 9,514 clientes para llegar a un total de 228,899	Número de clientes - Número clientes/trabajador	Nº Clientes Clientes/Trabajador	219,238 711	228,899 722
		3.2	Atender los requerimientos de los actuales y potenciales clientes.	Solicitudes atendidas	%	100	100
		3.3	Atender y manejar el incremento de la demanda.	Porcentaje de crecimiento de la energía mensual comparada con la del mes correspondiente del año anterior	%	5.1	5.4
4	Mejorar la Calidad en la Prestación del Servicio	4.1	Fortalecer la continuidad y confiabilidad del servicio eléctrico, mediante la interconexión y ampliación de instalaciones.	Frecuencia media de interrupción. (Lim: 4. Reg CONELEC004/01)	FMIK	9.0	8.5
				Tiempo medio de interrupción. (Lim: 8. Reg CONELEC004/01)	TTIK	13.0	10
		4.2	Actualizar el Sistema de Información SID	Porcentaje de Actualización	%	98	100
		4.3	Desarrollar en los clientes, a través de medios modernos, una cultura de comunicación e información.	Frecuencia de actualización del diseño y contenido de la página Web	Nº/Año	2	2
		4.4	Atender de manera continua al cliente, independiente de las fechas festivas.	Días al año para atención al cliente	días	365	365
4.5	Impartir capacitación permanente al Personal	Capacitaciones realizadas en relación al personal de la EEASA	Nº/Año	1.80	2		
5	Mejorar continuamente la Gestión Institucional	5.1	Lograr una utilidad bruta por la gestión institucional realizada.	Utilidad Bruta obtenida	USD	2,775,426	> 1'000.000
		5.2	Reducir la cartera total de la EEASA. Con lo cual el índice Cartera/Facturación disminuirá.	Valor Cartera - Índice: Cartera/ Facturación	Valor Cartera Índice: Cartera/ Facturación	0,82 millones 0.21	0.790 millones 0.19
		5.3	Lograr una eficiencia en la recaudación neta mensual.	Recaudación/Facturación	%	98	99
		5.4	Eficiencia en la recaudación total mensual, considerando la cartera.	Recaudación/Facturación	%	100	100
		5.5	Mantener una liquidez adecuada en el flujo de fondos	Indicador de Liquidez (IL): Activo Corriente/Pasivo Corriente	Por Unidad	3.50	1,5 ≈ IL ≈ 1,9
6	Mejorar la Eficiencia de la Inversión y Operación en las Instalaciones	6.1	Monitorar el avance de las inversiones presupuestadas.	Índice progreso de las inversiones presupuestadas. (En el caso que el Estado asigne todos los recursos presupuestados)	%	91	> 90
		6.2	Ejecutar cumpliendo con los requisitos solicitados por el Organismo Regulador el programa FERUM.	Valor económico de ejecución del FERUM asignado y una vez que se entreguen los recursos necesarios.	%	100	100
		6.3	Fortalecer el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones.	Mantenimientos realizados vs mantenimientos programados	%	100	100
		6.4	Utilizar tecnología moderna para la distribución y comercialización de la energía eléctrica.	Nº de medidores electrónicos a instalarse. Nuevos	Nº	8,170	9,661
				Nº de luminarias de Na a ser instaladas o que reemplazarán a luminarias de Hg ( luminarias reemplazadas = 1,004)	Nº	8,700	8,500
6.5	Integración de los sistemas de los diferentes departamentos, bajo las bases de datos y herramientas normalizadas	Cumplimiento (%)	%	30	40		
7	Mejorar la Imagen Institucional	7.1	Mantener y consolidar el sistema de gestión de calidad ISO: 9001:2008	Revisión de mejoras realizadas al sistema	Nº/Año	1	1
		7.2	Reportar oportunamente indicadores y estadísticas a organismos externos de mayor jerarquía	Índices reportados	%	100	100
		7.3	Nivel de satisfacción del cliente	Índice nivel de satisfacción del cliente	%	79.2	80
		7.4	Cumplir plan de manejo ambiental	Cumplimiento de regulación y normativa de impacto ambiental	%	100	100