



**EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL 2014**

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Item	OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE DICIEMBRE 2013	META 2014
Eje Productivo	Incrementar la calidad del servicio de la energía eléctrica	1,1	Mejorar los índices de calidad del servicio eléctrico de distribución	Voltaje a nivel de usuario	V	0,95Vn≈Vn≈1,05Vn	0,95Vn≈ Vn ≈1,05Vn
		1,2	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)	Número de veces	11,87	10,00
				Tiempo medio de interrupción.(Lim: 8. Reg CONELEC004/01) (TTIK)	Horas	11,01	8,00
	1,3	Reducir errores en la facturación.	Porcentaje de Errores en la Facturación (PEF)	%	0,3	≤ 0,3	
	Incrementar la eficiencia empresarial	2,1	Reducir las pérdidas de energía en el sistema de la EEASA	Porcentaje de pérdidas de energía	%	6,50	6,50
		2,2	Lograr una eficiencia en la recaudación neta mensual.	Recaudación/Facturación	%	99	99,2
		2,3	Eficiencia en la recaudación total mensual, considerando la cartera.	Recaudación/Facturación	%	100	100
		2,4	Reducir la cartera total de la EEASA. Con lo cual el índice Cartera/Facturación disminuirá.	Valor Cartera - Índice: Cartera/ Facturación	Valor Cartera Índice: Cartera/	0,400 millones 0,14	0,370 millones 0,13
		2,5	Mantener y consolidar el sistema de gestión de calidad ISO: 9001:2008	Revisión de mejoras realizadas al sistema	Nº/ Año	1	1
		2,6	Utilizar el talento humano de manera eficiente	Número clientes/trabajador	Clientes/ Trabajador	780	755
2,7		Nivel de satisfacción del cliente	Índice nivel de satisfacción del cliente	%	83,7	84	
Eje Soberano	Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica	3,1	Sustituir refrigeradoras por otras de mejor eficiencia	Porcentaje de sustitución de refrigeradoras en relación a la cuota asignada.	%	100	100
		3,2	Instalar luminarias eficientes y reemplazar las no eficientes	Nº de luminarias de Na a ser instaladas o que reemplazarán a luminarias de Hg	Nº	6.300	5.000
Eje Inclusivo	Incrementar el área de cobertura del servicio eléctrico	4,1	Atender y manejar el incremento de la demanda.	Porcentaje de crecimiento de la energía mensual comparada con la del mes correspondiente del año	%	6,5	6,5
		4,2	Incrementar en 11.211 el número de clientes. A final del año 2014 se estima alcanzar un total de 249.877	Número de clientes	Nº Clientes	238.666	249.877
		4,3	Ejecutar los programas FERUM, PMD, PLANREP, cumpliendo con los requisitos solicitados por el Organismo Regulador	Porcentaje de ejecución del FERUM, PMD, PLANREP, SIGDE, Soterramiento y Cocción Eficiente, una vez que se entreguen los recursos necesarios.	%	100	100
Eje Institucional	Reducir los impactos socioambientales del sistema eléctrico	5,1	Cumplir plan de manejo ambiental	Cumplimiento de regulación y normativa de impacto ambiental	%	80	100
	Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados	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)	%	90	≥ 90
		6,2	Fortalecer el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones.	Mantenimientos realizados vs mantenimientos programados	%	100	100
		6,3	Automatizar el sistema de distribución eléctrica	Porcentaje de Actualización del Sistema de Información ARCGIS	%	98	99
	Porcentaje de Actualización del Sistema Scada, OMS/DMS			%	20	80	
	Incrementar el desarrollo del talento humano	7,1	Cumplir con el plan de capacitación del personal	Cumplimiento del plan de capacitación	%	100	100
		7,2	Integración de los sistemas de los diferentes departamentos, bajo las bases de datos y herramientas normalizadas	Cumplimiento (%)	%	50	60
	Consolidar el acercamiento con la comunidad	8,1	Atender los requerimientos de los actuales y potenciales clientes.	Solicitudes atendidas	%	100	100
8,2		Cumplir con el plan de comunicación institucional	Cumplimiento del plan de comunicación	%	100	100	