



**EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.**  
**REFORMA PLAN OPERATIVO ANUAL 2022**

Objetivo Estratégico EEASA	No.	Estrategias	Indicadores	Unidad	Valor a Dic 2021	Metas Planteadas ( a Dic 2022)	
1. Incrementar la Calidad de Servicio de Energía Eléctrica	1.1	- Mejorar la confiabilidad en el servicio de energía eléctrica	FMIK_RED (Número de veces) - Frecuencia media de interrupción cabecera alimentador, FMIK_ca (Considera únicamente interrupciones con salida de servicio de todo el alimentador primario)	Número de veces	1,11	≤ 1,11	
	1.2		FMIK_ARCERNNR 002/20 (Número de veces) - Frecuencia media de interrupción global, FMIK global (Considera interrupciones de toda la red eléctrica, excluyendo las producidas en bajo voltaje).		3,49	≤ 3,49	
	1.3	- Mitigar los efectos de las interrupciones del servicio eléctrico por causas externas	TTIK_RED (horas) -Tiempo total de interrupción cabecera de alimentador, TTIK_ca (Considera únicamente interrupciones con salida de servicio de todo el alimentador primario).	Horas	0,50	≤ 0,50	
	1.4	- Mejorar la atención al cliente	TTIK_ARCERNNR 002/20 (horas) - Tiempo total de interrupción global, TTIK global (Considera interrupciones producidas en la red de medio voltaje)		5,19	≤ 5,19	
	1.5		Porcentaje de resolución de reclamos PRR		%	98,01%	≥ 98,01%
	1.6		Índice de Satisfacción del Cliente por Servicio Eléctrico		%	80,20%	≥ 80,20%
2. Incrementar la cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión	2.1	- Satisfacer el crecimiento de la demanda debido a nuevos clientes - Incrementar la cobertura eléctrica en zonas aisladas	Porcentaje de cobertura del servicio de energía eléctrica en el área de concesión	%	98,00%	≥ 98,05%	
3. Consolidar el acercamiento con la comunidad	3.1	- Evitar la oposición de la población a ciertos proyectos eléctricos	Disponibilidad de información institucional referida en la Ley de Transparencia en la página web	%	100,00%	100,00%	
	3.2	- Elaborar un instructivo que informe y comunique a los consumidores lo que se considera como infracción en la reglamentación del servicio eléctrico	Porcentaje de Ejecución de Plan de Comunicación Institucional	%	96,00%	≥ 95,00%	
4. Incrementar la Eficiencia Empresarial	4.1	- Estructurar la planificación, ejecución y control empresarial enmarcados en parámetros técnicos y documentados en el Sistema de gestión de Calidad	Cumplimiento de metas previstas en el Plan Institucional	%	99,74%	≥ 90,00%	
	4.2	- Mantener el desarrollo de actividades y ejecución de programas	Desempeño de procedimientos del SGC	%	99,45%	≥ 85,00%	
	4.3	- Mejorar la agilidad en los procesos	Número de clientes por trabajador	Cientes / Trabajador	787	≥ 787	
5. Incrementar el nivel de modernización, investigación y desarrollo tecnológico en el sector eléctrico	5.1	- Mejorar el monitoreo de los sistemas de comunicación	Porcentaje de automatización del Sistema SCADA, OMS, DMS	%	≥ 99,80%	≥ 99,80%	
	5.2	- Evitar los ataques cibernéticos - Mejorar el equipo informático personal o de usuario final	Porcentaje de actualización del Sistema de Información ARCGIS	%	99,90%	≥ 99,90%	
6. Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica	6.1	- Promover el uso adecuado de la energía eléctrica en los clientes	Energía eléctrica no consumida por eficiencia energética e innovación tecnológica	kWh	153.632 kWh	≥ 155.000 kWh	
	6.2		Porcentaje de Pérdidas de Energía	%	5,76%	≤ 5,80%	
7. Incrementar el uso eficiente de los recursos y obtención de resultados.	7.1	- Mantener una liquidez financiera sostenible	Ejecución Presupuestaria	%	91,14%	≥ 90,00%	
	7.2	- Mitigar los efectos por la falta de pago de subsidios por parte del estado y la afectación social y económica debido a catástrofes naturales y pandemias	Porcentaje de Recaudación	%	106,45%	≥ 99,50%	
	7.3		Relación: cartera vencida / facturación	Cartera / Facturación	0,36	≤ 0,36	
8. Incrementar el desarrollo del Talento Humano	8.1	- Difundir las buenas prácticas en seguridad y salud ocupacional	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación	%	91,09%	≥ 90,00%	
	8.2	- Fortalecer el trabajo en equipo	Índice de personal agregador de valor	%	73,19%	≥ 70,00%	
	8.3	- Capacitar al personal en temas especializados y concientizar al personal interno y externo en seguridad informática	Índice de estabilidad laboral	%	89,81%	≥ 80,00%	
	8.4	- Concientizar en la aplicación de políticas y procedimientos por parte de personal interno	Índice de rotación de personal	%	4,29%	≤ 10,00%	