

Empresa Concesionaria de Electricidad de Ucayali S.A.

ELECTRO UCAYALI S.A.

PLAN ESTRATÉGICO

2006 – 2010

Pucallpa - Perú

INTRODUCCIÓN

ELECTRO UCAYALI S.A. es la empresa de servicio público de electricidad en el departamento de Ucayali que realiza actividades de generación y distribución de energía eléctrica dentro del ámbito de su concesión, en el marco de la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento. Ubicada en la zona oriental del país, con sede principal en el distrito de Yarinacocha, provincia Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

La organización pertenece al sector energía y minas y a la actividad empresarial del Estado, cuyo principal accionista es el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE); esta regulada y fiscalizada por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG).

Luego de la incorporación del Sistema Eléctrico Pucallpa al Sistema Eléctrico Interconectado Nacional, la organización forma parte integral de este último como empresa distribuidora de acuerdo a la normatividad vigente.

Esta situación ha impulsado que los procesos internos se adapten a operaciones de mayor eficiencia, eficacia y rentabilidad, enmarcado dentro de la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento.

Continuando con este proyecto de mejora continua, en la actualidad se requiere de un esfuerzo conjunto para brindar un servicio de calidad, derivado de un alto grado de competitividad existente y fuerte necesidad de logro del potencial humano desde la alta dirección de la organización hasta los niveles gerenciales, profesionales, técnicos y auxiliares. Este esfuerzo debe ser plasmado en un instrumento de gestión directriz para el corto, mediano y largo plazo, denominado Plan Estratégico.

La presente actualización del Plan Estratégico 2006 – 2010 ha sido elaborada dentro de un conjunto de sesiones (pre-talleres, talleres y post-talleres), con la participación de los gerentes, funcionarios y trabajadores en general, bajo la facilitación y apoyo de consultores especializados.

Confiamos que el presente documento cumplirá su objetivo de orientar y trazar la línea directriz de la gestión empresarial en el presente quinquenio, con la consiguiente generación de valor para nuestros accionistas y beneficio de la Región Ucayali y todos los que conformamos la gran familia de Electro Ucayali S.A.

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Todo el potencial humano de la organización trabajará orientándose hacia una misma gran dirección, reconociendo y teniendo como grandes referentes a la visión y misión institucionales, así como a los valores que orientan sus decisiones e inspiran su conducta.

VISIÓN

“Destacar por nuestra rentabilidad dentro del sector eléctrico, en beneficio de la Región y el País”.

MISIÓN

“Atender la demanda de nuestros clientes, en servicios de electricidad, con colaboradores competitivos e identificados, tecnología de punta, mejoramiento continuo de procesos, calidad de servicio, preservando el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo de la Región”.

CÓDIGO DE VALORES

En ELECTRO UCAYALI S.A.

- Creemos que la **responsabilidad**, es un valor muy importante en el actuar del personal; en tanto que, implica cumplir con funciones, tareas y encargos con eficiencia y oportunidad, superando las expectativas de nuestros clientes y compañeros de trabajo y, orientándose a resultados.
- Creemos en el **servicio**, como característica del personal para actuar con alto sentido de atención y colaboración hacia clientes y compañeros de trabajo, con proyección a la Comunidad.
- Creemos que la **lealtad**, forma parte de nuestra cultura organizativa pues significa ser honestos, íntegros y transparentes en nuestro desempeño con nuestros clientes y la organización.
- Creemos que la **integración**, entendida como la interacción y generación de sinergias para lograr objetivos comunes, solidariamente y en equipo, es un valor importante para el personal de la organización.
- Creemos que la **pro actividad**, es el valor que engloba el ser previsor, dinámico, con iniciativa, innovador e involucrado en la mejora continua.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2006 - 2010

Como resultado del análisis de la Matriz FODA y alineando las intenciones con la Visión, Misión y Valores, se ha llegado a definir los Objetivos Estratégicos, los Indicadores como herramienta de medición de cumplimiento y las Iniciativas; convirtiéndose éstos, en grandes instrumentos de cambio en Electro Ucayali S.A., para el periodo 2006 – 2010.

Los Objetivos Estratégicos se presentan en 4 Perspectivas: *Personal (P)*, *Interna (I)*, *Clientes (C)* y *Finanzas (F)*.

I. PERSPECTIVA: FINANZAS (F)

1. **Maximizar nuestra rentabilidad:** Obtener la mayor rentabilidad posible por las actividades de generación, distribución y afines que realiza la organización.

II. PERSPECTIVA: CLIENTES (C)

1. **Ampliar nuestro mercado eléctrico:** Incrementar el número de clientes, especialmente en media tensión, dado que éstos demandan mayor consumo de energía, lo cual se traduce en mayores ingresos, asimismo, la captación de clientes en baja tensión y la participación directa en el COES.
2. **Satisfacer al cliente:** Cubrir las expectativas de nuestros clientes, al brindarles un servicio de calidad, atención personalizada, oportuna y sin interrupciones.
3. **Desarrollar nuevos productos en el Sector:** Desarrollar nuevos productos afines al negocio que contribuyan incrementar la rentabilidad. Estos nuevos productos serán principalmente orientados a servicios post-venta y consultoría.

III. PERSPECTIVA: INTERNA (I)

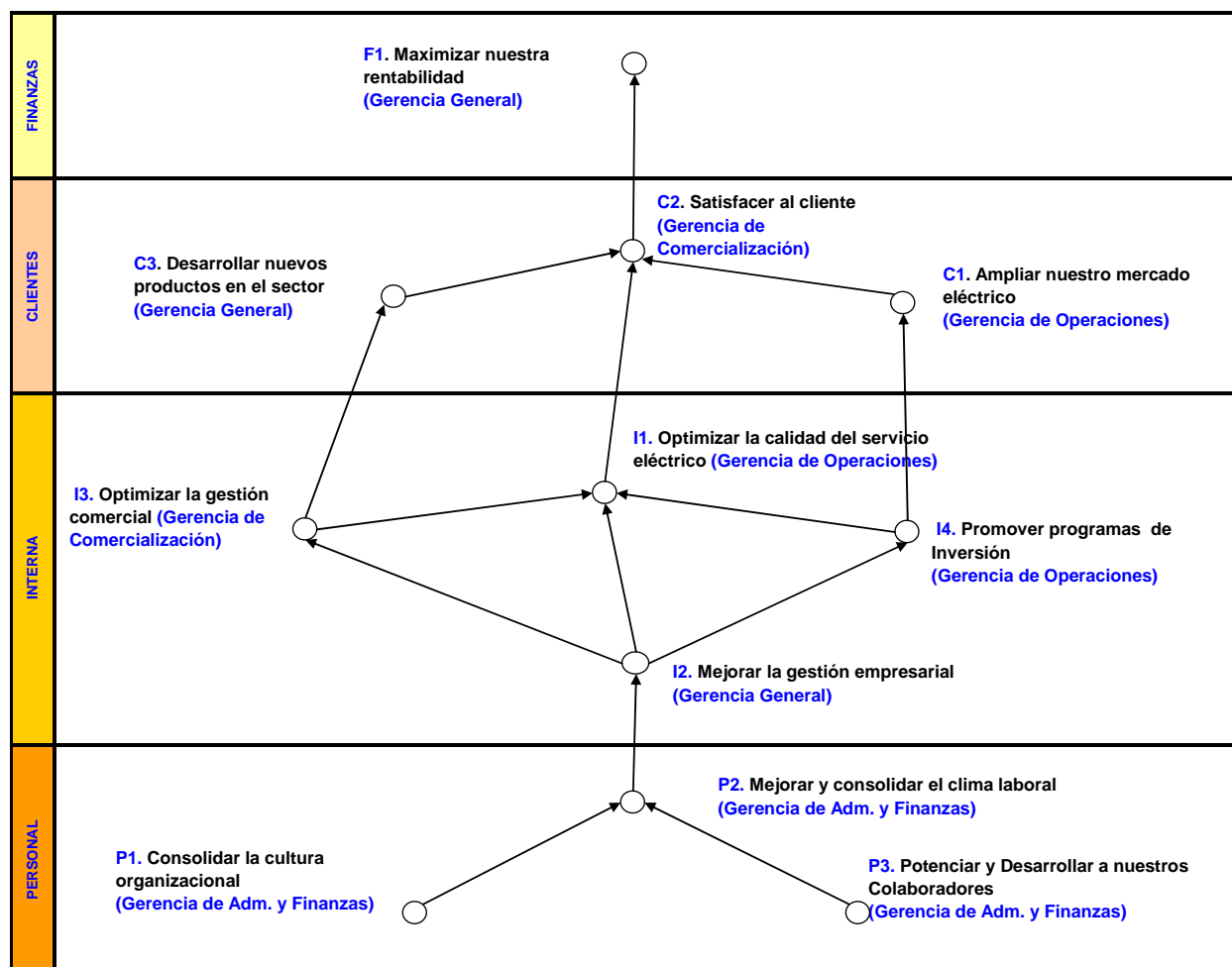
1. **Optimizar la calidad del servicio eléctrico:** Brindar servicios de energía eléctrica con calidad, eficiencia y confiabilidad, optimizando nuestros sistemas eléctricos, garantizando la protección y seguridad, de acuerdo a la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico, Código Nacional de Electricidad y demás normas del sub sector.
2. **Mejorar la gestión empresarial:** Optimizar los distintos procesos, utilizando herramientas de gestión para mejorar el desempeño organizacional y

consiguientemente la calidad del servicio. Balanced Scorecard, costeo basado en actividades- ABC, certificación ISO 9000, entre otras, son herramientas que apoyarán el logro de este objetivo. También será importante integrar los sistemas de información, que garanticen la confiabilidad y seguridad para la toma de decisiones.

3. **Optimizar la gestión comercial:** Mejorar los procesos de la gestión comercial, implementando herramientas modernas de apoyo y las mejores prácticas de empresas similares.
4. **Promover programas de inversión:** Formular proyectos que contribuyan a mejorar la calidad de servicio eléctrico, ampliar la cobertura eléctrica, captar clientes potenciales, disminuir costos en las diferentes actividades, dar confiabilidad al sistema eléctrico, que tengan por objetivo contribuir a incrementar la rentabilidad.

IV. PERSPECTIVA: PERSONAL (P)

1. **Consolidar la cultura organizacional:** Alinear los esfuerzos de la organización para compartir los mismos ideales e internalizar la visión, misión, código de valores y los objetivos organizacionales.
2. **Mejorar y consolidar el clima laboral:** Mejorar el ambiente de trabajo cotidiano, buscando la satisfacción del trabajador para lograr mayor productividad. El objetivo es mejorar el comportamiento de los colaboradores, maneras y actitud de trabajar y relacionarse, interacción con la organización y con los equipos de trabajo.
3. **Potenciar y desarrollar a nuestros colaboradores:** Propiciar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, adecuando su perfil a las funciones que cumplen dentro de la organización de manera que desarrollen sus funciones en forma satisfactoria y oportuna. Identificar las potencialidades de los colaboradores para formar cuadros laborales e implementar líneas de carrera.



MATRIZ ESTRATÉGICA:

La Matriz Estratégica es una herramienta que permite organizar los Objetivos Estratégicos con sus respectivos *indicadores* (título y unidad de medida) así como con las iniciativas que ayudan al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos.

Esta matriz permite revisar la consistencia de la Formulación Estratégica con Balanced Scorecard, así como los responsables de los indicadores y de las iniciativas.

INDICADORES

Los Indicadores seleccionados para medir el cumplimiento de cada uno de los Objetivos Estratégico son:

Objetivos Estratégico	Indicador	
	Descripción	Responsable
F1. Maximizar nuestra rentabilidad	F1.a Rentabilidad sobre Activos (ROA) (%)	<i>Jefe Dpto. Contabilidad</i>
	F1.b Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) (%)	<i>Jefe Dpto. Contabilidad</i>
C1. Ampliar nuestro mercado eléctrico	C1.a Variación de clientes (N)	<i>Jefe Dpto. Clientes Mayores</i>
	C1.b Coeficiente de electrificación (%)	<i>Jefe Oficina de Ingeniería</i>
C2. Satisfacer al cliente	C2.a Índice de satisfacción de los clientes (hrs. / Cliente)	<i>Jefe Dpto. Clientela</i>
C3. Desarrollar nuevos productos en el sector	C3.a Ingresos generados por nuevos productos en el sector (%)	<i>Jefe Dpto. Contabilidad</i>
I1. Optimizar la calidad del servicio eléctrico	I1.a Duración de interrupciones (Hrs.)	<i>Jefe Dpto. Distribución</i>
	I1.b Intervalos de mala calidad de tensión (%)	<i>Jefe de Oficina de Calidad y Fiscalización</i>
I2. Mejorar la gestión empresarial	I2.a Productividad laboral (kWh / Trabajador)	<i>Jefe de Oficina de Gestión Empresarial</i>
	I2.b Reducción de pérdidas de energía (%)	<i>Jefe de Oficina de Control de Pérdidas</i>
	I2.c Porcentaje de ventas sobre activos fijos (%)	<i>Jefe de Oficina de Gestión Empresarial</i>
I3. Optimizar la gestión comercial	I3.a Número de reclamos por cada 1000 clientes (N)	<i>Jefe Dpto. Facturación</i>
I4. Promover programas de inversión.	I4.a VAN de la cartera de proyectos de inversión (S/.)	<i>Jefe de Oficina de Gestión Empresarial</i>
P1. Consolidar la cultura organizacional	P1.a Nivel de conocimiento de la cultura organizacional (%)	<i>Jefe Dpto. Recursos Humanos</i>
	P1.b Nivel de aceptación de los clientes internos (%)	<i>Jefe Dpto. Recursos Humanos</i>
P2. Mejorar y consolidar el clima laboral	P2.a Índice de clima laboral (%)	<i>Jefe Dpto. Recursos Humanos</i>
P3. Potenciar y Desarrollar a nuestros Colaboradores	P3.a Nivel de conocimiento (%)	<i>Jefe Dpto. Recursos Humanos</i>

INICIATIVAS

Las Iniciativas definidas para apoyar al cumplimiento de cada uno de los Objetivos Estratégicos son:

Objetivos Estratégico	Iniciativa	
	Descripción	Responsable
F1. Maximizar nuestra rentabilidad	F1.1 Elaborar análisis tarifarios (minimizar problemas generados por el IGV)	<i>Jefe de Oficina Gestión Empresarial</i>
C1. Ampliar nuestro mercado eléctrico	C1.1 Desarrollar e implementar programa de captación de clientes en MT	<i>Jefe Dpto. Clientes Mayores</i>
	C1.2 Desarrollar e implementar programa de captación de clientes en BT	<i>Jefe Dpto. Clientela</i>
	C1.3 Lograr integración directa al COES.	<i>Jefe Dpto. Generación</i>
C2. Satisfacer al cliente	C2.1 Mejorar el servicio de atención de emergencias	<i>Jefe Dpto. Distribución</i>
	C2.2 Implementar metodología para cálculo del índice de satisfacción de clientes	<i>Jefe Dpto. Clientela</i>
	C2.3 Desarrollar e implementar plan de marketing estratégico	<i>Jefe Dpto. Clientela</i>
C3. Desarrollar nuevos productos en el sector	C3.1 Implementar programa de servicio post venta	<i>Jefe Dpto. Clientes Mayores</i>
	C3.2 Desarrollar programa de consultoría en el sector	<i>Jefe de la Oficina de Ingeniería</i>
I1. Optimizar la calidad del servicio eléctrico	I1.1 Implementar plan de mantenimiento preventivo	<i>Gerente de Operaciones</i>
	I1.2 Implementar plan de modernización y mejora del sistema: - Convertir grupos Wartsila para operar a gas natural (1) - Automatizar subestaciones de potencia (2) - Modernizar el sistema de protección (2) - Remodelar redes eléctricas (3) - Instalar reguladores automáticos de tensión (4) - Mejorar confiabilidad de redes en 60 kV (5)	<i>Gerente de Operaciones</i>

I2. Mejorar la Gestión Empresarial	I2.1 Implementar sistema de costeo basado en actividades-ABC	<i>Jefe de la Oficina Gestión Empresarial</i>
	I2.2 Implementar sistema de información integrado	<i>Jefe de la Oficina Gestión Empresarial</i>
	I2.3 Implementar BSC	<i>Jefe de Oficina Gestión Empresarial</i>
	I2.4 Implementar ISO 14000	<i>Jefe de Oficina Calidad y Fiscalización</i>
	I2.5 Diagnóstico de pérdidas y elaborar proyectos para reducirlas.	<i>Jefe de Oficina de Control de Pérdidas</i>
I3. Optimizar la gestión comercial	I3.1 Implementar ISO 9000 en área comercial	<i>Jefe de Oficina Gestión Empresarial</i>
	I3.2 Implementar lecturas mecanizadas	<i>Jefe Dpto. Facturación</i>
	I3.3 Promover el uso de artefactos eléctricos con difusión de sus bondades	<i>Jefe Dpto. Facturación</i>
	I3.4 Implementar sistema de pre pago	<i>Jefe Dpto. Clientela</i>
	I3.5 Implementar programa de mejoramiento de acometidas domiciliarias	<i>Jefe Dpto. Clientela</i>
I4. Promover programas de Inversión	I4.1 Elaborar plan de desarrollo del sistema eléctrico de corto, mediano y largo plazo	<i>Jefe de Oficina de Ingeniería</i>
P1. Consolidar la cultura organizacional	P1.1 Desarrollar e implementar metodologías para evaluación periódica de la cultura organizacional	<i>Jefe Dpto. Recursos Humanos</i>
P2. Mejorar y consolidar el clima laboral	P2.1 Desarrollar e implementar metodología para evaluación periódica de clima laboral	<i>Jefe Dpto. Recursos Humanos</i>
P3. Potenciar y Desarrollar a nuestros Colabora-dores.	P3.1 Implementar sistema de evaluación del desempeño del personal.	<i>Jefe Dpto. Recursos Humanos</i>
	P3.2 Implementar plan de entrenamiento	<i>Jefe Dpto. Recursos Humanos</i>
	P3.3 Desarrollar plan de capacitación	<i>Jefe Dpto. Recursos Humanos</i>
	P3.4 Desarrollar líneas de carrera y cuadros laborales	<i>Jefe Dpto. Recursos Humanos</i>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Enunciado de intención:

Es un término general para expresar propósitos. Un plan estratégico es un conjunto de enunciados de intención organizados en varios grupos y en varios niveles de detalle. Son enunciados de intención, las aspiraciones o propósitos que se incluyen en la visión y misión. Son también enunciados de intención las definiciones de objetivos y proyectos.

Gestión:

Para fines de este documento, el término gestión involucra los procesos de planeamiento y control.

Visión:

Es la expresión de lo que la institución quiere ser o alcanzar en el futuro. Debe ser una "META INSPIRADORA Y UNIFICADORA, expresada de modo sintético". Sin embargo existen estilos distintos de redactar la visión; algunos buscan que el texto de ésta tenga más detalle, lo que se traduce en mayor contenido literario.

Misión:

Describe el fin, propósito o razón de ser de una organización. Define el rol que debe desempeñar ante el mercado y sus clientes o beneficiarios. Existen también estilos distintos para elaborar el texto de la Misión de una organización. Algunos prefieren un texto breve para la Misión y uno extenso para la Visión. Otros en cambio, lo prefieren a la inversa: visión a modo de slogan y misión más extensa.

Valores:

Expresan los aspectos de mayor importancia (de mayor valor) que debemos considerar en nuestro desempeño como personas en el contexto de nuestro trabajo. Son la base principal de la CULTURA ORGANIZATIVA, es decir la personalidad colectiva. Deben representar los USOS y COSTUMBRES más arraigados que se desea tenga el equipo humano que conforma la institución.

Estrategia:

Constituye una posición distintiva ante la competencia, que establece determinados tipos de líneas de servicios o productos, para un segmento específico del mercado.

La estrategia se define a partir del modelamiento y estructuración de la intencionalidad en varios niveles mediante trabajo de equipo por parte de los directivos de la organización. La estrategia debe brindar:

- Dirección: Expresado en el Plan Estratégico. Cuánto más simple sea este documento, más fácil será de comunicar, de entender, de implantar y de controlar.
- Cohesión: Dado por el mayor consenso de ideas y el entendimiento mutuo que se obtiene durante el proceso de planeamiento. Cuanto más tiempo y concentración se dedique habrá mayor depuración de ideas y mayor concordancia de enfoques.

El BSC puede entenderse como un conjunto de definiciones que apoyan en el diseño y la comunicación de la estrategia a todo el personal de una organización. Asimismo apoya en el control de avance en la implantación de la estrategia a partir de la evaluación de los resultados usando las definiciones de diseño. Su importancia radica en el segundo aspecto más que en el primero.

Balanced Scorecard:

Establece terminología y conceptos que resumen aspectos claves del planeamiento estratégico y sobre todo de la implantación y el control Estratégicos.

Sus autores, Kaplan y Norton, no prescriben una metodología para su desarrollo.

Objetivo estratégico:

Enunciado de intención a cumplir en el mediano o largo plazo. Los objetivos se constituyen en los bloques de construcción de la estrategia de la organización. Son enunciados generales que luego deben ser desagregados en otros de mayor nivel de detalle como son las iniciativas (Estratégicas).

Mapa estratégico:

En Balanced Scorecard, el mapa estratégico es el elemento para representar y comunicar la estrategia, gracias a que muestra los objetivos estratégicos a través de relaciones causa – efecto dentro de perspectivas, permitiendo interrelacionar los objetivos y representar una secuencia de pasos para lograr los fines últimos de la organización.

Perspectiva:

Componente en el cual la estrategia es descompuesta para facilitar la implementación. Típicamente existen cuatro perspectivas: financiera, cliente, interna y personal. Adicionalmente se puede añadir o reemplazar una de

éstas, basados en una necesidad estratégica específica de la organización.

Indicador:

Medida de desempeño que permite reflejar el progreso frente a un objetivo (control estratégico) o el cumplimiento frente a un macro proceso (control de procesos). Los indicadores comunican el comportamiento alcanzado para el logro de un objetivo por lo que deben ser cuantificables.

Indicador clave:

Indicador que por su importancia y/o prioridad debería implementarse en el corto plazo.

Iniciativa:

Proyecto en el que la organización se va a centrar para la consecución de un objetivo o para mantener la estabilidad de los macro procesos. Todas las iniciativas estratégicas en una organización deben estar alineadas con la estrategia en el Balanced Scorecard.

Iniciativa clave:

Iniciativa que por su importancia y/o prioridad debería implementarse en el corto plazo.

Matriz estratégica:

En Balanced Scorecard, además de definir los objetivos estratégicos se definen los indicadores (que permiten medir el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos) y las iniciativas (grandes proyectos de cambio que apoyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos). Esta triada (objetivos, indicadores e iniciativas) que constituye la matriz estratégica, es la esencia del Balanced Scorecard.

Enunciados de Intención de Nivel Máximo (Visión, Misión y Valores)

MISION		VISION	
QUIEN	Los CLIENTES O USUARIOS , representados por los tipos de NECESIDADES A CUBRIR por la organización	PARA QUE	META INSPIRADORA Y UNIFICADORA , expresada de modo sintético.
	Atender la demanda de nuestros clientes		Destacar por nuestra rentabilidad dentro del sector eléctrico en beneficio de la Región y el País
	Los PRODUCTOS , representados por la PROPUESTA DE VALOR que cubrirá las Necesidades anteriores		
QUE	En servicios de electricidad		
COMO	Los MEDIOS representados por el MODELO OPERATIVO básico que permite generar la Propuesta de Valor		
	con colaboradores competitivos e identificados, tecnología de punta, mejoramiento continuo de procesos, calidad de servicio y contribuyendo al desarrollo de la Región y, preservando el medio ambiente.		

VALORES	
Expresan los aspectos que debemos considerar de mayor importancia (de mayor valor) en nuestro desempeño como personas en el contexto de nuestro trabajo. Son la base principal de la CULTURA ORGANIZATIVA , es decir la personalidad colectiva, de los USOS y COSTUMBRES	
Responsabilidad	Cumplir con funciones, tareas y encargos con eficiencia y oportunidad, superando las expectativas de nuestros clientes y compañeros de trabajo y, orientándose a resultados.
Servicio	Actuar con alto sentido de atención y colaboración hacia clientes y compañeros de trabajo, con proyección a la Comunidad.
Lealtad	Ser honestos, íntegros y transparentes en nuestro desempeño con nuestros clientes y la organización.
Integración	Interacción y generación de sinergias para lograr objetivos comunes, solidariamente y en equipo, es un valor importante para el personal de la organización.
Proactividad	Ser previsor, dinámico, con iniciativa, innovador e involucrado en la mejora continua.

Matriz Estratégica 2006 - 2010

Centro de Resultados: ELECTRO UCAYALI

Objetivos		Indicadores		Iniciativas
Pers-pectiva	Descripción	Descripción	Unid.	Descripción
FINANZAS	F1. Maximizar nuestra rentabilidad (A.Guzmán)	F1.a Rentabilidad sobre activos (ROA) (P.Paulino)	%	F1.1 Elaborar estudios tarifarios (minimizar problemas generados por el IGV) (M.Zelada)
		F1.b Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) (P.Paulino)	%	
CLIENTES	C1. Ampliar nuestro mercado eléctrico (I.Pacheco)	C1.a Variación de clientes (P.Carhuachuco)	N	C1.1 Desarrollar e implementar programa de captación de clientes en MT (P.Carhuachuco)
		C1.b Coeficiente de electrificación (P.Rojas)	%	C1.2 Desarrollar e implementar programa de captación de clientes en BT (M.Zacarias)
				C1.3 Lograr integración al COES directamente (C.Cristobal)
	C2. Satisfacer al cliente (W.Campos)	C2.a Índice de satisfacción de los clientes (M.Zacarias)	Hr. / Cliente	C2.1 Mejorar servicio de atención de emergencias (A.Quispe)
				C2.2 Implementar metodología para cálculo del índice de satisfacción de clientes (M.Zacarias)
				C2.3 Desarrollar e implementar plan de marketing estratégico (M.Zacarias)
	C3. Desarrollar nuevos productos en el Sector (A.Guzmán)	C3.a Ingresos generados por nuevos productos en el Sector (P.Paulino)	%	C3.1 Implementar programa de servicio post venta (P.Carhuachuco)
				C3.2 Desarrollar programa de consultoría en el Sector (P.Rojas)
INTERNA	I1. Optimizar la calidad del servicio eléctrico (I.Pacheco)	I1.a Duración de interrupciones (A.Quispe)	Hrs.	I1.1 Implementar plan de mantenimiento preventivo (I.Pacheco)
		I1.b Intervalos de mala calidad de tensión (D.Vilcapoma)	%	I1.2 Implementar plan de modernización y mejora del sistema: (I.Pacheco) - Convertir generador a gas (1) - Automatizar sub estaciones (2) - Modernizar el sistema de protección (2) - Remodelar redes (3) - Instalar reguladores automáticos de tensión (4) - Mejorar el anillado de redes en 60 Kv (5)
	I2. Mejorar la gestión empresarial (A.Guzmán)	I2.a Productividad laboral (M.Zelada)	Kwh / Trab.	I2.1 Implementar sistema de costeo basado en actividades, ABC (M.Zelada)
		I2.b Reducción de pérdidas de energía (W.Infantas)	%	I2.2 Implementar sistema de información integrado (M.Zelada)
		I2.c Porcentaje de ventas sobre activos fijos (M.Zelada)	%	I2.3 Implementar BSC (M.Zelada)
				I2.4 Implementar ISO 14000 (D.Vilcapoma)
				I2.5 Identificar pérdidas y elaborar proyectos para reducirlas (W.Infantas)
	I3. Optimizar la gestión comercial (W.Campos)	I3.a Nro de reclamos por cada 1000 clientes (J.Mendoza)	N	I3.1 Implementar ISO 9000 en área comercial (M.Zelada)
				I3.2 Implementar lecturas mecanizadas (J.Mendoza)
				I3.3 Promover el uso de artefactos eléctricos con difusión de sus bondades (J.Mendoza)
				I3.4 Implementar sistema de pre pago (M.Zacarias)
				I3.5 Implementar programa de mejoramiento de acometidas domiciliarias (M.Zacarias)
	I4. Promover programas de inversión (I.Pacheco)	I4.a VAN de la cartera de proyectos de inversión (M.Zelada)	\$/	I4.1 Elaborar plan de desarrollo del sistema eléctrico de corto, mediano y largo plazo (P.Rojas)
PERSONAL	P1. Consolidar la cultura organizacional (R.Rodriguez)	P1.a Nivel de conocimiento de la cultura organizacional (J.Noriega)	%	P1.1 Desarrollar e implementar metodologías para la evaluación periódica de la cultura organizacional (J.Noriega)
		P1.b Nivel de aceptación de los clientes internos (J.Noriega)	%	
	P2. Mejorar y consolidar el clima laboral (R.Rodriguez)	P2.a Índice de clima laboral (J.Noriega)	%	P2.1 Desarrollar e implementar metodología para la evaluación periódica del clima laboral (J.Noriega)
	P3. Potenciar y desarrollar a nuestros colaboradores (R.Rodriguez)	P3.a Nivel de conocimiento (J.Noriega)	%	P3.1 Implementar sistema de evaluación del desempeño del personal (J.Noriega)
				P3.2 Implementar plan de entrenamiento (J.Noriega)
				P3.3 Desarrollar plan de capacitación (J.Noriega)
				P3.4 Desarrollar líneas de carrera y cuadros Laborales (J.Noriega)