

# **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**



## **PLAN OPERATIVO INTERNO 2025**

**CONTENIDO**

1.	ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1.	Naturaleza Jurídica.....	4
1.2.	Objeto Social.....	5
1.3.	Área de Influencia.....	5
1.4.	Fundamentos Estratégicos.....	5
1.4.1.	Visión.....	5
1.4.2.	Misión.....	5
1.4.3.	Horizonte del Plan Estratégico .....	5
1.4.4.	Objetivos Estratégicos.....	5
1.5.	Descripción de las Líneas de negocio de la empresa.....	6
1.6.	Matriz Estratégica - Plan Estratégico 2022 - 2026.....	6
1.7.	Plan Operativo Empresarial 2025.....	8
1.8.	Convenio de Gestión 2025 .....	8
2.	PLANES OPERATIVOS INTERNOS.....	9
2.1.	GERENCIA GENERAL.....	10
2.1.1.	Relaciones Corporativas Empresariales .....	10
2.1.2.	Oficina de Control de Pérdidas .....	12
2.2.	GERENCIA LEGAL.....	13
2.3.	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN.....	14
2.3.1.	Contabilidad.....	14
2.3.2.	Logística.....	15
2.3.3.	Talento Humano .....	17
2.4.	GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO.....	18
2.4.1.	Planeamiento y Evaluación de Gestión .....	18
2.4.2.	Seguridad Integral y Medio Ambiente.....	20
2.4.3.	Sistema de Información.....	21
2.5.	GERENCIA COMERCIAL.....	24
2.5.1.	Marketing.....	24
2.5.2.	Oficina FISE .....	26
2.5.3.	Oficina de Ventas .....	27
2.5.3.1.	Atención al Cliente .....	27
2.5.3.2.	Cobranzas.....	28
2.5.3.3.	Facturación.....	29
2.5.3.4.	Instalaciones.....	30
2.5.3.5.	Reclamos.....	30
2.6.	GERENCIA DE OPERACIONES.....	32
2.6.1.	Operaciones.....	32
2.6.2.	Mantenimiento .....	33
2.6.3.	Oficina de Transmisión y Generación.....	34
2.6.4.	Sistema Informático de Distribución .....	345
2.7.	GERENCIA DE PROYECTOS .....	36
2.7.1.	Proyectos de Líneas de Transmisión .....	36
2.7.2.	Unidad de Estudios.....	37
2.7.3.	Unidad de Proyectos y Obras.....	38
2.8.	SECTOR ELÉCTRICO LA CONVENCIÓN .....	39
2.8.1.	Atención al Cliente .....	39
2.8.2.	Cobranzas.....	40
2.8.3.	Facturación.....	41
2.8.4.	Instalaciones.....	42
2.8.5.	Operaciones y Mantenimiento .....	43
2.9.	SECTOR ELÉCTRICO VILCANOTA .....	44

2.9.1.	Atención al Cliente .....	44
2.9.2.	Cobranzas.....	45
2.9.3.	Facturación.....	46
2.9.4.	Instalaciones.....	47
2.9.5.	Operaciones y Mantenimiento.....	48
2.10.	SECTOR ELÉCTRICO PROVINCIAS ALTAS.....	49
2.10.1.	Atención al Cliente.....	49
2.10.2.	Cobranzas.....	50
2.10.3.	Facturación.....	51
2.10.4.	Instalaciones.....	52
2.10.5.	Operaciones y Mantenimiento.....	53
2.11.	SECTOR ELÉCTRICO QUISPICANCHI .....	54
2.11.1.	Atención al Cliente.....	54
2.11.2.	Cobranzas.....	55
2.11.3.	Facturación.....	56
2.11.4.	Instalaciones.....	57
2.11.5.	Operaciones y Mantenimiento.....	58
2.12.	SECTOR ELÉCTRICO ANTA.....	59
2.12.1.	Atención al Cliente.....	59
2.12.2.	Cobranzas.....	60
2.12.3.	Facturación.....	61
2.12.4.	Instalaciones.....	62
2.12.5.	Operaciones y Mantenimiento.....	63
2.13.	SECTOR ELÉCTRICO VALLE SAGRADO .....	64
2.13.1.	Atención al Cliente.....	64
2.13.2.	Cobranzas.....	65
2.13.3.	Facturación.....	66
2.13.4.	Instalaciones.....	67
2.13.5.	Operaciones y Mantenimiento.....	68
2.14.	GERENCIA REGIONAL APURÍMAC .....	69
2.14.1.	Administración.....	69
2.14.2.	SECTOR ELÉCTRICO ABANCAY .....	70
2.14.2.1.	Atención al Cliente.....	70
2.14.2.2.	Cobranzas .....	71
2.14.2.3.	Facturación .....	72
2.14.2.4.	Instalaciones .....	73
2.14.2.5.	Operaciones y Mantenimiento.....	74
2.14.2.6.	Sistema Informático Distribución.....	75
2.14.2.7.	Proyectos y Obras .....	76
2.14.3.	SECTOR ELÉCTRICO ANDAHUAYLAS .....	77
2.14.3.1.	Atención al Cliente.....	77
2.14.3.2.	Cobranzas .....	78
2.14.3.3.	Facturación .....	79
2.14.3.4.	Instalaciones .....	80
2.14.3.5.	Operaciones y Mantenimiento.....	81
2.15.	GERENCIA REGIONAL MADRE DE DIOS .....	82
2.15.1.	Administración.....	82
2.15.2.	Atención al Cliente.....	83
2.15.3.	Cobranzas.....	84
2.15.4.	Facturación.....	85
2.15.5.	Instalaciones.....	86
2.15.6.	Operaciones y Mantenimiento.....	87
2.15.7.	Sistema Informático de Distribución .....	878



## Plan Operativo Interno 2025

El **Plan Operativo Interno (POI)** es el documento donde se establecen las actividades de cada área, las responsabilidades, plazos y metas de ejecución, las mismas que están alineadas a las acciones estratégicas, y a los objetivos establecidos del Plan Estratégico, así como a la Gestión de Riesgos y al Control Interno. De esta forma, las actividades definidas en el POI permiten traducir los objetivos estratégicos en acciones concretas, medibles y alcanzables.

El área de Planeamiento es el responsable de establecer y definir las actividades de los Planes Operativos Internos (POI) en conjunto con cada área. De igual forma, tiene la responsabilidad de su actualización, seguimiento y evaluación trimestral.

La calificación de las actividades de los Planes Operativos Internos se realiza de forma trimestral y con valores acumulados, teniendo un valor final al cierre del 4to trimestre.

El presente documento detallas las actividades del **Plan Operativo interno 2025** por cada una de las oficinas y Unidades de Negocio, las mismas que están alineadas a las acciones y objetivos estratégicos del Plan Estratégico 2022-2026.

### 1. ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. Naturaleza Jurídica.

Electro Sur Este S.A.A. fue constituida mediante Escritura Pública el 27 de abril de 1984 ante el notario público Don Hermilio Cáceres Vilca, tomando como base la R.M. N° 318-83-EM/DGE del 21 de diciembre de 1983 y la Ley General de Electricidad 23406, con su reglamento DS-031-82-EM/V. El Capital Social fue de S/. 23,789'306,000 (Soles de Oro).

A partir de 1992, con la promulgación del Decreto Ley N° 25844 “Ley de Concesiones Eléctricas” y su Reglamento D.S. N° 009-93-EM, y tras la derogatoria de los dispositivos señalados precedentemente, se dio inicio al proceso de transformación estructural y funcional del subsector eléctrico. Las reformas han significado en realidad la reestructuración de los diferentes mercados de la cadena eléctrica: generación, transmisión y distribución, así como la aparición de nuevos actores, una nueva estructura organizacional y un cambio en los objetivos de abastecimiento de una actividad que estaba concebida como servicio público. Bajo el marco establecido, en 1994 se procedió a la escisión en la empresa de las actividades de generación y transmisión, encargando dichas responsabilidades a dos nuevas empresas: Empresa de Generación Machupichu S.A. y Empresa de Transmisión del Sur respectivamente.

En 1999, se vuelve a producir una escisión, la misma que dio origen a la constitución de una nueva empresa, formada en base a la Gerencia Sub Regional Puno, que dio origen a la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad “Electro Puno S.A.A.”. La nueva empresa comenzó a funcionar legalmente a partir del 1º de noviembre de 1999.

En la actualidad, la Empresa mantiene como giro principal la distribución y comercialización de energía eléctrica con sistemas de generación distribuida menores.

Los títulos de la empresa se transan en el mercado bursátil limeño a través de sus acciones comunes ESUREBC1.

## 1.2. Objeto Social.

Es objeto de Electro Sur Este S.A.A. la distribución y comercialización de energía eléctrica en las zonas de concesión otorgadas por el estado peruano, así como la generación y transmisión eléctrica en los sistemas aislados. Siempre que cuente con la autorización respectiva, podrá importar o exportar energía eléctrica, además prestar servicio de consultoría, contrastar medidores eléctricos, diseñar o ejecutar cualquier tipo de estudio u obra vinculada a las actividades eléctricas; así como importar, fabricar y comercializar los bienes y servicios que se requieren para la generación, transmisión o distribución de energía.

## 1.3. Área de Influencia.

Electro Sur Este S.A.A. es una Sociedad Anónima Abierta, concesionaria de la distribución de energía eléctrica, comprendiendo dentro de su área de concesión las regiones de Cusco, Apurímac, Madre de Dios, la Provincia de Sucre en la Región Ayacucho y el distrito de Cayarani, provincia de Conde suyos, en la Región Arequipa.

En virtud de las resoluciones de concesión otorgadas por el Estado Peruano, la Empresa tiene la concesión definitiva para el desarrollo de actividades de distribución de energía eléctrica con carácter de Servicio Público de Electricidad en un área de 8,096 km<sup>2</sup>.

Región	Extensión Geográfica Km2	Concesión Eléctrica km2
Cusco	72,104	5,709
Apurímac	20,896	2,229
Madre de Dios	85,183	154
Total	178,183	8,092

## 1.4. Fundamentos Estratégicos.

### 1.4.1. Visión

Ser reconocida a nivel nacional e internacional como una organización innovadora y competitiva del sector eléctrico.

### 1.4.2. Misión

Somos Electro Sur Este, una organización que ofrece el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica con calidad, eficiencia, y responsabilidad socioambiental.

### 1.4.3. Horizonte del Plan Estratégico

El plan estratégico desarrollado por Electro Sur Este S.A.A. tiene conformidad del sector de Energía y Minas, y aprobación por parte de FONAFE, el mismo que tendrá un horizonte de vigencia del 2022 al 2026.

### 1.4.4. Objetivos Estratégicos

Electro Sur Este S.A.A. cuenta con un Plan Estratégico alineado a los objetivos estratégicos de FONAFE y del Ministerio de Energía y Minas. Los Objetivos Estratégicos se resumen en el siguiente gráfico:



### 1.5. Descripción de las Líneas de negocio de la empresa

La línea de negocio de Electro Sur Este es la distribución y comercialización de energía eléctrica en las zonas de concesión otorgadas por el estado peruano, así como la generación distribuida y transmisión eléctrica en los sistemas aislados.

Electro Sur Este, enfoca su rol en aprovechar al máximo su área de influencia, instalando y operando sus redes de energía, promoviendo el desarrollo económico y la mejora de la calidad de vida de la población.

### 1.6. Matriz Estratégica – Plan Estratégico 2022 - 2026

Conforme a lo establecido en el documento denominado “Lineamiento Corporativo para la formulación, aprobación, modificación y evaluación de los planes estratégicos institucionales de las Empresas bajo el ámbito de FONAFE”, ELECTRO SUR ESTE S.A.A., elaboró el proyecto del Plan Estratégico 2022-2026, cuya primera modificación fue aprobada, a través de la Resolución N.º 095-2024/DE-FONAFE, emitida por la Dirección Ejecutiva de FONAFE, y notificada a Electro Sur Este S.A.A mediante Oficio SIED N.º 0532-2024-GPC-FONAFE, de fecha 27 de diciembre de 2024,

En Sesión de Directorio No. 941, con fecha 04 de julio de 2022, el directorio de ELSE aprobó el proyecto de formulación del Plan Estratégico 2022-2026. De igual forma, el Ministerio de Energía y Minas, mediante oficio 107-2022/MINEM-VME con fecha 26 de julio, brinda la conformidad del Plan Estratégico.

Mediante Oficio SIED Nro. 0398-2023-GPC-FONAFE, de fecha 15 de noviembre de 2022, se comunica a Electro Sur Este, que con Acuerdo de Directorio N° 002-2022/011-FONAFE, el Directorio de FONAFE aprobó el Plan Estratégico Institucional 2022-2026.

Cabe señalar que, mediante Oficio SIED N.º 0532-2024-GPC-FONAFE, de fecha 27 de diciembre de 2024, se notificó a Electro Sur Este S.A.A. la aprobación de la primera modificación del Plan Estratégico Institucional 2022-2026, a través de la Resolución N.º 095-2024/DE-FONAFE, emitida por la Dirección Ejecutiva de FONAFE. Esta modificación introdujo ajustes en determinados indicadores estratégicos, alineándolos a nuevos objetivos de desempeño y contexto operativo.

En el siguiente cuadro de detalla la Matriz Estratégica definida en la primera modificación del Plan Estratégico 2022 - 2026.

MATRIZ ESTRÁTÉGICA - PLAN ESTRÁTÉGICO ELSE 2022 - 2026 - Actualización 2024 - 2026										
Perspectiva	OEC FONAFE	OEI ELSE	Indicador ELSE	Unidad Medida	Ponderación	Metas				
						2022	2023	2024	2025	2026
Valor	OEC 1: Incrementar el Valor Económico y reputacional	OEI 1: Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	EBITDA	S/MM	5.00	144.09	188.17	210.09	221.48	230.05
	OEC 2: Incrementar el Valor Social y Ambiental		ROE	%	5.00	10.77	13.86	16.67	17.00	17.19
	EC 4: Generar valor compartido en la sociedad		Coefficiente de electrificación	%	5.00	97.70	97.90	94.80	95.28	95.76
	OEC 15: Impulsar la gestión de las inversiones en las EPE		Grado de Madurez de Responsabilidad social Corporativa (RSC)	%	5.00	82.00	83.00	90.00	Mayora 90%	Mayora 90%
Stakeholders	OEC 3: Contribuir con el cierre de brechas de calidad y cobertura de los bienes y servicios dados a la población	OEI 2: Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	Índice de satisfacción con la calidad percibida (ISCAL)	%	5.00	42.20	46.30	58.00	58.00	58.00
	OEC 6: Garantizar servicios corporativos oportunos y eficientes		Índice de atributo de información y comunicación del ISCAL (IC)	%	5.00	40.00	45.00	44.00	46.00	48.00
	OEC 14: Desarrollar la comunicación e imagen a nivel corporativo									
Procesos	OEC 10: Mejorar la efectividad operativa de las EPE	OEI 3: Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	Pérdidas de energía en distribución	%	5.00	9.70	9.20	9.95	9.75	9.50
	OEC 11: Optimizar el control		Nivel de SAIDI	Horas	5.00	17.40	17.00	16.80	16.60	16.40
	OEC 12: Planificar el desarrollo de largo plazo en las EPE		Nivel de SAIFI	Veces	5.00	8.10	8.00	7.80	7.60	7.50
	OEC 13: Optimizar la normatividad aplicable a las EPE		Indicador FBK - Eficiencia de Inversiones	%	5.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
			Nivel de Implementación de la PMO	%	5.00	30.00	70.00	100.00	100.00	-
			Nivel de Adopción de la Metodología BIM	%	5.00	-	-	100.00	100.00	100.00
			Nivel de implementación de los Costos ABC	%	5.00	-	-	100.00	100.00	-
Aprendizaje y Crecimiento	OEC 5: Mejorar la gobernanza de las EPE	OEI 4: Fortalecer la Gobernanza Empresarial	Nivel de Implementación de la Gestión de Activos	%	5.00	-	-	100.00	100.00	-
	OEC 9: Fortalecer la gestión de la gobernanza corporativa		Nivel de Madurez del Gobierno Corporativo	%	5.00	86.00	87.00	90.00	Mayora 90%	Mayora 90%
	OEC 8: Conseguir que las EPE sean modernas e innovadoras		Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno	%	5.00	82.00	84.00	95.00	Mayora 95%	Mayora 95%
	OEC 16: Adecuar la estructura organizacional del Centro Corporativo y fortalecer capacidades para la nueva estrategia corporativa		Nivel de Madurez de la Gestión Integral de Riesgos	%	5.00	80.40	82.00	95.00	Mayora 95%	Mayora 95%
	OEC 17: Implementar procesos de transformación digital		Nivel de implantación del Sistema SAP HANA	%	5.00	-	-	100.00	100.00	100.00
	OEC 18: Desarrollar el clima y cultura organizacional		Promedio de evaluación de desempeño empresarial	%	5.00	86.90	88.10	89.30	90.50	91.50
	OEC 19: Desarrollar la Gestión del conocimiento		Cumplimiento de los Hitos del Modelo de Gestión Humana establecido por FONAFE	%	5.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

## 1.7. Plan Operativo Empresarial 2025

Mediante el Oficio N.º 0496-2024-GPC-FONAFE de fecha 12 de diciembre de 2024 se comunica a Electro Sur Este S.A.A., que con Acuerdo N.º 002-2024/014-FONAFE, el Directorio de FONAFE aprobó el Presupuesto y Plan Operativo Empresarial para el año 2025, el mismo que fue ratificado por el Directorio de la Empresa en Sesión de fecha 29 de diciembre del 2024.

Las actividades del Plan Operativo Empresarial 2025 se detallan a continuación:

Nº	Indicador	U.M	Pond.	Fórmula	PIM 2024		Meta AL			PIA 2025
					T1	T2	T3	T4		
1 EBITDA		S/. MM	4.35	Utilidad Operativa + Depreciación + Amortización	216.14	47.5	98.89	150.88	210.41	210.41
2 ROE		%	4.35	(Utilidad Neta / Total Patrimonio) x 100	16.37	3.34	6.91	10.2	13.87	13.87
3 ROA		%	4.35	(Utilidad Neta / Total Activos) x 100	9.5	2.01	4.13	6.31	8.84	8.84
4 Ingresos por servicios complementarios		S/ MM	4.35	Total Ingresos estimados por servicios complementarios (Presupuestal)	74.83	19.03	38.7	58.25	78.04	78.04
5 Ingreso neto del número de clientes		Cantidad	4.35	Ingreso Neto de Clientes	17,443	4,921	9,921	14,985	20,126	20,126
6 Cumplimiento del PAA		%	4.35	(Nº de actividades ejecutadas del PAA/Total de actividades programadas del PAA) x 100	100	20	52	77	100	100
7 Coeficiente de Electrificación		%	4.35	[Nro. de clientes de uso residencial x Nro. de personas por familia] / Nro. de habitantes área de influencia x 100	94.44	94.37	94.39	94.4	94.42	94.42
8 SAIDI		Horas	4.35	$\Sigma$ (Usuarios Afectados x Duración de la Interrupción en Horas) / (Total Usuarios).	14.99	4.65	7.75	10.95	14.5	14.5
9 SAIFI		Veces	4.35	$\Sigma$ (Usuarios Afectados x Número de Interrupciones) / (Total Usuarios).	6.65	1.91	3.05	4.41	6.2	6.2
10 Nivel de satisfacción de clientes		%	4.35	Índice de Satisfacción del Cliente con la Calidad Percibida (ISCAL)	57	-	-	-	58	58
11 Nivel de Satisfacción de Atención Recibida		%	4.35	('Encuestas – Atención al Cliente Ventanilla' + 'Encuestas – Atención al Cliente Contact Center') / 2	85	85	85	86	86	86
12 Nivel de pérdida de energía en distribución		%	4.35	$\{(\text{Energía Entregada en distribución} - \text{Energía consumida por clientes de la empresa y/o terceros en la red de distribución}) / \text{Energía total Entregada}\} \times 100$	9.5	9.71	9.72	9.56	9.48	9.48
13 Cumplimiento del PASST		%	4.35	(Nº de actividades ejecutadas del PASST/Total de actividades programadas del PASST) x 100	100	22	46	76	100	100
14 Eficiencia de inversiones FBK		S/ MM	4.35	Monto ejecutado de Inversiones FBK	69.47	4.58	22.83	47.31	71.36	71.36
15 Grado de implementación de CBGC		%	4.35	Grado de Madurez de Buen Gobierno Corporativo	90	-	90	-	91	91
16 Nivel de Madurez de SCI		%	4.35	Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno	95	-	95	-	96	96
17 Nivel de Madurez de GIR		%	4.35	Nivel de Madurez de la Gestión Integral de Riesgos	95	-	95	-	96	96
18 Nivel de Madurez del SIA		%	4.35	Nivel de Madurez del Sistema de Integridad y Anticorrupción	54.95	-	54.95	-	60	60
19 Nivel de Madurez de RSE		%	4.35	Nivel de Madurez de Responsabilidad Social	84	-	90	-	91	91
20 Cantidad de reemplazos UAP por LED (reemplazos)		Cantidad	4.35	Nº de Lámparas LED reemplazadas	10,000.00	2,500.00	5,000.00	8,500.00	12,000.00	12,000.00
21 Nivel de implementación de la Transformación Digital		%	4.3	(Nº de actividades ejecutadas del PATD/Total de actividades programadas del PATD) x 100	100	15	45	70	100	100
22 Cumplimiento del PACA		%	4.35	(Nº de actividades ejecutadas del PACA/Total de actividades programadas del PACA) x 100	100	25	55	80	100	100
23 Índice de Clima Laboral		%	4.35	Resultado de encuesta sobre clima laboral	83	-	-	-	84	84

## 1.8. Convenio de Gestión 2025

De acuerdo con lo establecido en el Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión, mediante oficio SIED N.º 0315-2025-DE-FONAFE de fecha 7 de mayo 2025, FONAFE remite el Convenio de Gestión 2025 a ser aprobado, el mismo que ha sido ratificado por el Directorio de la Empresa en Sesión N.º 1019 de fecha 12 de mayo 2025.

Las actividades y metas del Convenio de Gestión se muestran en el cuadro siguiente:

## Plan Operativo Interno 2025

Código	Indicadores	BSC - ELECTRO SUR ESTE/Base de Convenios de gestión				Criterio	Tipo	Unidades	Meta 2025
		Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable					
<b>PERSPECTIVA FINANCIERA</b>									
FI 1	EBITDA	25%	Utilidad (Pérdida) Operativa + Depreciación + Amortización	Estados Financieros Auditados	1	1	MM S/	216.72	
FI 2	ROE	9%	(Utilidad (Pérdida) Neta / Patrimonio Total) x 100	Estados Financieros Auditados	1	1	%	16.31	
FI 3	ROA	5%	(Utilidad (Pérdida) Operativa / Activo Total) x 100	Estados Financieros Auditados	1	1	%	14.3	
FI 4	Financiamiento a largo plazo	2%	Nº Operaciones de Endeudamiento de Largo Plazo aprobadas vía Sistema Nacional de Endeudamiento Público	Resoluciones Ministeriales Publicadas en el Diario Oficial El Peruano	3	3	Nº	1	
<b>PERSPECTIVA DE GRUPOS DE INTERÉS</b>									
GI 1	Cumplimiento del rol social misional - Clientes en el mercado regulado	11%	(Nº de clientes regulados atendidos)	Informe cumplimiento EDE al IV trim 2025	2	1	Nº	693,602.00	
GI 2	Nivel de satisfacción de clientes	12%	Indicador ISCAL	Encuesta realizada por la CIER	4	1	%	59	
GI 3	Saneamiento Patrimonial	2%	Capital Adicional no registra importe por la Central Hidroeléctrica Hercca	Estados Financieros Auditados	1	3	MM S/	0	
<b>PERSPECTIVA DE CALIDAD Y PROCESOS</b>									
PR 1	Carga administrativa	6%	Gastos administrativos / Ingresos por actividades ordinarias	Estados Financieros Auditados	1	2	%	3.1	
PR 2	Ejecución de inversiones FBK <sup>2</sup>	10%	(Monto ejecutado FBK / Monto inicial aprobado FBK) x 100 (Monto ejecutado FBK en los proyectos priorizados / Monto inicial aprobado FBK para los proyectos priorizados) x 100	Estados Presupuestales Auditados	1	1	%	100	
PR 3	Ejecución de proyectos priorizados	2%		Informe EDE al IV trim 2025	2	1	%	100	
PR 4	Reducción de pérdidas de distribución	2%	[(Energía entregada en distribución – Energía consumida por clientes de la empresa y/o terceros en la red de distribución) / (Energía total entregada)] x 100	Informe de validación de GDCal III Trimestre	3	2	%	9.46	
PR 5	Calidad de Alumbrado Público	4%	(Cumplimiento I SEM (ZU + ZNU) / 2	Informe de validación de GDCen base a los reportes de OSINERGMIN	3	1	%	100	
PR 6	Calidad de suministro - SAIDI	5%	Resultado del SAIDI - Interrupciones en distribución excluyendo fuerza mayor aprobadas por OSINERGMIN y pendientes	Informe de validación de GDCen base a los reportes de OSINERGMIN al III Trimestre	3	2	Horas	9.8	
PR 7	Calidad de suministro - SAIFI	5%	Resultado del SAIFI - Interrupciones en distribución excluyendo fuerza mayor aprobadas por OSINERGMIN y pendientes	Informe de validación de GDCen base a los reportes de OSINERGMIN al III Trimestre	3	2	Veces	4.2	
PR 8	Reducción de interrupciones en sistema eléctrico priorizado	3%	Resultado del SAIDI del Sistema Eléctrico La Convención Rural STD4 únicamente por fallas propias (tolerancia 40)	Informe de validación de GDCen base a los reportes de OSINERGMIN al III Trimestre	3	2	Horas	30	
PR 9	Disminución de los sistemas eléctricos críticos vigentes al 2024	3%	[2 - {Sistemas eléctricos críticos registrados en el 2025 / (Sistemas eléctricos críticos registrados en el 2024 -1)}] x 100	Informe de validación de GDCen base a los reportes de OSINERGMIN al III Trimestre	3	1	%	100	
PR 10	Índice de Morosidad (meses anteriores)	2%	[(Facturación Meses Anteriores - Cobranza Meses Anteriores) / (Facturación Total)] x 100	Informe EDE al IV trim 2025 Informe de validación de GDCen base a los documentos de sustento remitidos por la empresa	2	2	%	7.9	
PR 11	Implementación de BIM	2%	[(PG x 15%) + (INF x 35%) + (CH x 50%)] x 100	Informe de validación de GDCen base a los documentos de sustento remitidos por la empresa	3	1	%	100	
PR 12	Implementación PMO	2%	[(PF x 20%) + (PY x 30%) + (CM x 35%) + (AM x 15%)] x 100	Informe de validación de GDCen base a los documentos de sustento remitidos por la empresa	3	1	%	100	
<b>PERSPECTIVA DE GESTIÓN HUMANA</b>									
AC 1	Gestión y Optimización del MGHC	2%	Sumatoria del Puntaje Obtenido en cada Componente {[Total Gerencias - gerencias encargadas (>=5 meses)] / Total Gerencias} x 100	Informe Ejecutivo de GHC Informe de evaluación EPE validado por GSC- RRHH FONAFE	3	1	Puntos %	100	Página 9
AC 2	Designación de Gerencias	2%			3	1	%	100	

## 2. Planes Operativos Internos

A continuación, se presenta los Planes Operativos Internos por Gerencia, Unidad de Negocio y Oficina para el ejercicio 2025.

### 2.1. GERENCIA GENERAL

#### 2.1.1. Relaciones Corporativas Empresariales

Perspectiva	Objetivo Estandarético	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Comunicación de notas por medio viva engage mimimo 1 al mes	Copia de Notas	-	1	1	1	Publicaciones	3.51%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Coordinar Capacitacion a personal clave (jefaturas y gerencias) en manejos de crisis y comunicación efectiva	Informe de capacitación	-	-	1	-	Capacitacion	7.02%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Implementar sistema de monitoreo reputacional (notas, redes sociales, encuestas)	Informe de Actividad	-	4	8	12	informes	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Establecer protocolo de respuesta a comentarios en redes sociales	Copia de Protocolo	-	-	1	-	Protocolo	7.02%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Obtener un índice de imagen en ISCAL superior a 55 puntos	Informe CIER	%	-	-	>=55	Resultado Imagen (Puntos)	7.02%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Diseñar protocolo de comunicación digital ante incidentes o crisis del servicio (cortes, accidentes, emergencias)	Copia de Protocolo	-	-	1	-	Protocolo	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Elaborar el plan de comunicación empresarial ELSE	Plan	-	-	1	-	Plan	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Diseñar calendario mensual para redes social (facebook, instagram etc), en temas seguridad ciudadana o seguridad electrica	Copia de Calendario	-	1	-	-	Plan	3.51%	(CI) Incremento Continuo

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI12. Incrementar el Nivel de madurez del Buen Gobierno Corporativo	Publicar Memoria Anual 2024 al 3er Trim 2025	Memoria Publicada	-	-	1	-	Publicacion	8.77%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Formular protocolo de manejo de crisis con planeamiento	Copia de Protocolo	-	-	1	-	Protocolo	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Incrementar número de seguidores en Facebook, Tiktok, Instagram en 6,000	Informe de Marketing	-	2000	4000	6000	Cantidad	7.02%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Desarrollo de procedimientos (imagen empresa, conflictos sociales, comunicación.)	Biblioteca de Documentos	-	1	2	3	Procedimientos	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI5. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Mapeo, evaluación y control de conflictos sociales y gestión de crisis informes mensuales	Informe	-	3	6	9	informes	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Editar, diagramar y difundir la revista Iluminando y/o Electro Notas en formatos digital	Copia de Difusión	-	3	6	9	Publicacion	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Ejecutar un calendario mensual para redes social (facebook, instagram etc), en temas seguridad ciudadana o seguridad electrica (12 contenidos mensuales)	Copia de Contenidos	-	12	24	36	Publicaciones	3.51%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Ejecutar campañas con algún influencer local, para reforzar temas clave (ahorro energía, seguridad, calidad de servicio)	Informe de Campaña	-	1	2	3	Campañas	5.26%	(CI) Incremento Continuo

## 2.1.2. Oficina de Control de Pérdidas

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador	Informe de la actividad	-	1	1	1	Evaluacion	7.41%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	7.41%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Realizar estudio del alimentador PM09	Estudio	-	-	1	-	Estudio	11.11%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Alcanzar la meta de perdidas establecida en Convenio de Gestión	Informe de la actividad	-	7.298	6.884	6.504	%	18.52%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Analisis de Perdidas con medicion en SEDs 50 SED en ciudad de cusco, 50 SED en Puerto Maldonado	Informe de Actividad	-	50	-	100	Mediciones	14.81%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Operativos antifraude: Realizar al menos 50 operativos de inspección y detección de fraudes eléctricos durante 2025 (aprox. 1 por semana), corrigiendo conexiones ilegales y recuperando energía dejada de facturar	Informe de Actividad	-	15	35	50	Inspecciones	11.11%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	ejecutar presupuesto para inversiones para proyectos de reducción de perdidas	Informe de presupuesto	-	0.8	1.2	1.7	S/ MM	14.81%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Energía recuperada: Recuperar ≥ 2 GWh de energía no facturada en 2025.	Informe de Actividad	-	1	1.5	2	Gwh	11.11%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI4. Fomentar el uso de energías renovables	Reducir en 5% el consumo de energía eléctrica en oficinas y plantas administrativas mediante acciones concretas de eficiencia energética respecto a 2024.	SIELSE	-	>=5	>=5	>=5	%	3.70%	(CI) Decremento Continuo

## 2.2. GERENCIA LEGAL

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Elaborar y difundir al menos 2 boletines legales internos para áreas operativas	Copia de Boletines	-	1	2	3	Boletines	8.33%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI12. Incrementar el Nivel de madurez del Buen Gobierno Corporativo	Grado de Madurez del Código de Buen Gobierno Corporativo > 90%	Reporte de la Herramienta SISMAD	-	-	-	>= 90	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Digitalización de contratos y Adendas 100%	Copia de último contrato digitalizado en el trimestre	-	100	100	100	%	8.33%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Actualizar Procedimientos GL-PR-005 y GL-PR-021	Biblioteca de Documentos	-	1	1	1	Procedimientos	12.50%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Grado de madurez de SIA >= 62%	Herramienta del SIA	-	-	-	>= 90	%	16.67%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Transferencia Hercca	Testimonio SUNARP	-	-	100	-	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI12. Incrementar el Nivel de madurez del Buen Gobierno Corporativo	Informar a las Gerencias del 100% de los pedidos de directorio	Informe	-	100	100	100	%	12.50%	(CI) Incremento Continuo

## 2.3. GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

### 2.3.1. Contabilidad

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI14 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Implementación de las observaciones de control interno de la SOA 2024 conforme el Plan de acción	Informe de la SOA	-	100	100	100	%	8.16% (CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI14 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	Evaluacion	4.08%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI13 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Pagar Facturas según contrato (10 días) después de la conformidad	Informe de logística	-	100	100	100	%	6.12% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI13 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Realizar el inventario de activos no eléctricos	Actas de inicio y cierre de inventario	-	100	100	100	%	6.12% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI13 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Completar la implementación de los Costos ABC (Plan 3er T y Avance del 4to Trim)	Informe de Contabilidad	-	-	50	100	% Implementacion	8.16% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI13 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Implementación de las observaciones de OCI	Informe de la SOA	-	100	100	100	%	8.16% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI13 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Muestreo de la activación de órdenes de trabajo de Operaciones	Informe de Contabilidad	-	-	1	1	informes	4.08% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI13 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Realizar conciliaciones semestrales del inventario de cuentas por cobrar	Acta de conciliación	-	-	-	1	informes Semestral	6.12% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI13 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Gestionar el aporte de capital de 16.9 MM establecido en el PIA 2025	Informe de Contabilidad	-	-	-	16.9	S/ MM	8.16% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI13 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Gestionar el endeudamiento a Largo Plazo	Informe de Contabilidad	-	-	-	1	informes a Contraloria	10.20% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI13 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI12. Incrementar el Nivel de madurez del Buen Gobierno Corporativo	Elaborar el ERI por Gerencias regionales Trimestral y Anual	Informe de Contabilidad	-	3	6	9	informes	8.16% (CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Cierre de estado Financieros el 10 de cada mes	Informe de Contabilidad	-	10	10	10	informes	10.20% (CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Realizar venta de chatarra y otros (bajas)	Informe de comité de subasta	-	-	-	450000	S/	4.08% (CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Gestionar el inventario de suministros a nivel empresarial en el 4 Trimestre	Informe de contabilidad	-	0	0	100	-	8.16% (CI) Incremento Continuo

### 2.3.2. Logística

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Ejecución del mantenimiento de infraestructura programado del 2025 (5 servicios)	Informe de logística	-	1	3	5	Implementacion	7.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Implementación del archivo central documentos archivísticos físicos de ELSE (Gestionar la ejecución del Expediente técnico)	Informe de logística	-	-	-	1	Implementacion	12.20%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Implemetacion de directivas institucionales en gestión archivistica	Informe de logística	-	-	1	-	Implementacion	7.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Piloto de digitalizacion con valor legal de talento humano sede Cusco	Informe de logística	-	-	1	-	Plan Piloto	12.20%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI19. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Diseñar un procedimiento y formatos para el control de los arrastres presupuestales y emisión de pedidos de compra en ER-SAP de los contratos de continuidad.	Informe de logística	-	-	1	-	Procedimiento	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI19. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Elaboración del plan de mantenimiento 2026 de la infraestructura física, servicios (energía, agua, desagüe, otros), mobiliario (4T)	Informe de logística	-	-	-	1	Plan	7.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Mejorar la herramienta (MGD) en 4 procesos archivísticos (recepcion, emision, archivo y despacho)	Informe de logística	-	-	2	4	Procesos implementados	9.76%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Cumplir con el plan de inventario cílico	Informe de logística	-	-	1	-	Implementacion	4.88%	(CI) Incremento Continuo

## Plan Operativo Interno 2025

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Identificar los códigos de bienes duplicados	Informe de logística	-	-	1	-	Implementación	2.44%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Implementar procedimiento y formatos para el control de los arrastres presupuestales y emisión de pedidos de compra en ER-SAP de los contratos de continuidad.	Informe de logística	-	-	50	100	Implementación	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Tiempo de atención de requerimientos: Máximo 12 días sin incluir el periodo de indagación de mercado. Desde el TDR / Expediente aprobado hasta la convocatoria del proceso de selección	Informe de logística	-	12	12	12	Días	9.76%	(CI) Decremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Eficiencia logística (plan de compras): Ejecutar el 100% del Plan Anual de Contrataciones del cuadro Multianual de necesidades (PAC del CMN) 2025 dentro de los plazos programados, mejorando la eficiencia logística y asegurando el abastecimiento oportuno de materiales y servicios	Informe de logística	-	50	75	100	%	12.20%	(CI) Incremento Continuo

### 2.3.3. Talento Humano

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Digitalizar el 100% de los expedientes personales de los trabajadores	Informe de Talento Humano	-	100	100	100	%	6.67% (CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Alcanzar ≥85 puntos en la encuesta anual de clima laboral	Encuesta de Clima Laboral	-	-	-	85	%	10.00% (CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Capacitación del personal: Alcanzar un promedio de 20 horas de capacitación por empleado en 2025, cumpliendo con el Plan Anual de Capacitación y fortaleciendo las competencias del equipo humano.	Informe de Talento Humano	-	20	20	20	Horas	16.67% (CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	6.67% (CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Implementar programa de pausa activa (equipo de pausa activa)	Informe de Bienestar Social	-	1	-	-	Implementacion	6.67% (CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Reaperturar Gimnasio de empresa	Informe de Bienestar Social	-	1	-	-	Actividad	3.33% (CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Implementar sistema de Comunicacion empresarial (Viva Engage Teams)	Informe de Talento Humano	-	-	-	1	Implementacion	10.00% (CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI18. Implementar una nueva estructura organizacional que promueva la planificación, cultura de cumplimiento y la transformación digital	Revision de MOF (caso maldonado)	Informe de Talento Humano	-	-	1	-	Informe	6.67% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Alcanzar meta de Desginacion de Gerencias establecida de Convenio de Gestión 2025	Informe de Talento Humano	-	-	-	100	%	16.67% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Alcanzar meta de Gestión y Optimización del MGHC establecida de Convenio de Gestión 2025	Informe de Talento Humano	-	-	-	100	%	16.67% (CI) Incremento Continuo

## 2.4. GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO

### 2.4.1. Planeamiento y Evaluación de Gestión

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	3.23%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	nivel de madurez del GIR	Herramienta del sistema	-	-	-	96	%	6.45%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Completar la implementación de los Costos ABC del 2025	Informe	-	-	50	100	%	4.84%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	nivel de madurez de Sistema de Control Interno	Herramienta del sistema	-	-	-	96	%	6.45%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	nivel de madurez SIA	Herramienta del sistema	-	-	-	60	-	6.45%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Cumplir con el 100% de los hitos establecidos en el sistema de seguimiento PMO institucional	Informe	-	50	75	100	%	8.06%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	evaluacion del POI 2025	Informe trimestral	-	1	1	1	Evaluaciones	3.23%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	formulacion del POI 2025	Informe	-	100	-	-	%	3.23%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	SER Bajo Urubamba, Definicion de Tarifas	Informe a OSINERGMIN	-	1	-	-	Informe	4.84%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Verificar diferencias AP y remitir a Mtto para actualizacion (Keny)	Informe	-	1	1	1	Informe	4.84%	(CI) Incremento Continuo

## Plan Operativo Interno 2025

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Actualización del Estudio del PIDE	Estudio	-	-	-	1	Estudio	3.23%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	SER Bajo Urubamba, Gestionar las condiciones de compra de energía	Contrato	-	-	-	1	Informe	4.84%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Implementacion de modulo para registro de consumos propios	Reporte de Consumos Propios	-	-	1	-	Implementación	4.84%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Informes Trimestral de clientes para CG 2025	Informe	-	1	1	1	informes	3.23%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI8. Implementar una nueva estructura organizacional que promueva la planificación, cultura de cumplimiento y la transformación digital	Convocatoria del Plan de Transformacion Digital	Plan	-	1	-	-	Plan	4.84%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI17. Velar por la gestión del conocimiento y la sucesión responsable de puestos clave	Formular piloto del árbol de llamadas - Gerencia de Planeamiento, GAF	Informe	-	-	-	1	-	3.23%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Cumplimiento del PAAC	Informe PAAC	-	50	75	100	%	4.84%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Sistematizacion de Flujo de Caja y Personal para BSC	Reportes	-	-	1	-	Implementación	4.84%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Presupuesto, no superar gasto del GIP establecido en PIA, PIM	Reportes trimestrales a FONAFE	-	-	-	100	%	8.06%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Implementacion de Indicadores de presupuesto en Balanced Scorecard	Reporte de BSC	-	1	-	-	Implementación	6.45%	(CI) Incremento Continuo

## 2.4.2. Seguridad Integral y Medio Ambiente

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Implementación de recomendaciones de SOAs - OCI	Reporte Planeamiento	-	100	100	100	%	7.32%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Desarrollar procedimiento para la formulación de los IGAS (Instrumentos de Gestión ambiental)	Biblioteca de Documentos	-	-	1	-	Procedimiento	12.20%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Inspecciones ambientales SEDES, 1 por mes	Informe	-	3	3	3	Inspecciones	7.32%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Realizar capacitaciones para difundir el procedimiento de los IGAS	Informe de capacitación	-	-	-	1	Capacitacion	7.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Monitoreo de los certificados ITSE de las oficinas de ELSE (100% de certificados vigentes de todas las oficinas)	Fotocopia de Certificados	-	100	100	100	%	9.76%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Cumplimiento del Plan de Anual de seguridad y Salud en el trabajo (PASST)	Informe	-	100	100	100	%	12.20%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Gestionar presupuesto para la implementación de la supervisión de aspectos de seguridad en contratos de mantenimiento y comercial 2025	Informe Presupuesto	-	-	-	1	PIM Aprobado	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	RAEE. Formulación de un procedimiento para la disposición de los RAEE en coordinacion con GAF	Informe	-	-	1	-	Procedimiento	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Gestionar PPTO para realizar la actualización del estudio ergonómico 2026	Informe SIELSE Presupuesto	-	-	1	-	Informe Sustento	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Cumplimiento del PAC 2025	Informe PAAC/ Informe logística	-	100	100	100	%	7.32%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Mantener a 0, cantidad de Accidentes (Propios y contratistas)	Reporte OSIMA	-	1	1	1	Informe Accidentes	12.20%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI4. Fomentar el uso de energías renovables	Mejorar la eficiencia energetica en el edificio central (Iluminación)	Informe	-	-	1	-	Estudio	4.88%	(CI) Incremento Continuo

### 2.4.3. Sistema de Información

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Implementación de recomendaciones de Control Interno 2024 (SOA) conforme a las fechas establecidas en el plan de acción	Reporte de planeamiento	-	100	100	100	%	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Ejecutar al menos 3 capacitaciones internas sobre herramientas digitales y ciberseguridad	Lista de Paticipantes	-	1	1	1	Capacitaciones	3.66%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	2.44%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI12. Incrementar el Nivel de madurez del Buen Gobierno Corporativo	Relanzar el Comité de Gobierno Digital	Actas	-	-	1	-	Implementacion	3.66%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar informacion de DNI que reporta Comercial, actualizar info con datos historicos (sisfac)	Reporte	-	-	1	-	Informe de actualizacion	3.66%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Atención de Requerimientos de Desarrollo SIELSE (Aceptadas) - Minimo 99%	Informe TIC	-	99	99	99	%	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Actualizar el procedimiento SIG-PR-006	Biblioteca de Documentos	-	-	1	-	Procedimiento	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Sistema de registro de Licencias de Software	Reporte Sistema	-	-	1	-	Implementacion	3.66%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Completar el desarrollo de la herramienta para la implementación de SIRE	Reporte	-	1	-	-	Implementacion	3.66%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Completar el desarrollo de la implementación de la RD-188-OS	Reporte	-	1	-	-	Implementacion	6.10%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Completar la implementación de los Costos ABC	Reporte Sistema	-	-	1	-	Implementacion	3.66%	(CI) Incremento Continuo

## Plan Operativo Interno 2025

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Emitir reportes de listado de personal por Gerencias o Sedes o Sectores o Divisiones - trimestrales	Reporte	-	1	1	1	Reporte	3.66%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Implementacion PILOTO para reconocimiento de imágenes, para supervisión de lecturas, cortes	Informe Cierre de Proyecto	-	-	1	-	Piloto	6.10%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Implementar sistema para obtener ERI por regiones y sedes/sectores	Reporte	-	-	1	-	Implementacion	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Implementar sistema para remisión de información de valorizaciones a Contabilidad que se almacene en un repositorio	Informe de Actividad	-	-	1	-	Implementacion	3.66%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Implementar software para mejora en cierre de Servicios Extraordinarios	Reporte SIELSE	-	-	1	-	Implementacion	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Implementar una nueva versión del Data Warehouse empresarial (Instalaciones/Clientes por unidades de negocio/ Cobrabilidad)	Informe de Actividad	-	>=93	>=93	>=93	%	2.44%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Implemetacion en modulo de cortes, control de horas de informe de tecnico, con horas de fotos, ya que tecnico puede informar antes	Reporte	-	-	1	-	Implementacion	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Implementación de 100 % de acciones conforme al plan de accion presentadoa la OCI para subsanar situaciones adversas	Reporte de planeamiento	-	100	100	100	%	3.66%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Diseñar procedimiento para implementar indicadores separados para mitto de sistema y atenciones correctivas	Biblioteca de Documentos	-	-	1	-	Procedimiento	3.66%	(CI) Incremento Continuo

## Plan Operativo Interno 2025

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI12. Incrementar el Nivel de madurez del Buen Gobierno Corporativo	Formular el reglamento del Gobierno Digital	Copia de Reglamento	-	-	1	-	Reglamento	3.66%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Formular un plan integral de ciberseguridad	Plan	-	-	1	-	Plan	3.66%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Gestionar la actualización de la Política de Seguridad de la Información	Publicación política	-	-	1	-	Política	2.44%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Implementar plan integral de ciberseguridad, con cumplimiento de al menos 90% de los controles definidos	Reporte de Implementación	-	-	-	90	%	4.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Implementar un tablero de indicadores de los controles de ciberseguridad	Reportes de Tablero	-	-	1	-	Tablero Control	2.44%	(CI) Incremento Continuo

## 2.5. GERENCIA COMERCIAL

### 2.5.1. Marketing

Perspectiva	Objetivo Estandarético	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Monitoreo y cumplimiento del Plan ISCAL 2025 (Resultado de ISCAL> 55)	Informe de Marketing	-	-	-	>= 55	Resultado Iscal	13.16%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Gestionar la Instalación de oficina en MAC real Plaza	Informe de marketing	-	-	1	-	Implementacion	2.63%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Mejorar el chatbot y Whatsapp para responder consultas de clientes - Plan de Mktg	Informe de marketing	-	-	1	-	Implementacion	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Incrementar clientes con recibo digital 20% - Plan de Marketing	Informe Marketing	-	-	-	>= 20	%	2.63%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Elaborar un procedimiento para determinar responsables y actividades para la administración del portal Gob.pe	Informe de Planeamiento	-	-	1	-	Procedimiento	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Realizar estudio para sustentar las barreras de digitalización en las actividades comerciales en el sector eléctrico para el VAD	Informe de Planeamiento	-	-	1	-	Estudio	2.63%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Proyecto de Desarrollo de Aplicacion Movil	Informe de marketing	-	-	-	1	Implementacion	2.63%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI5. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Grado de madurez de Responsabilidad Social > 97.22%	Informe de Marketing	-	-	-	>= 97.22	Resultado RS	7.89%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Establecer protocolo de respuesta a comentarios en redes sociales	Informe Marketing	-	-	1	-	Protocolo	2.63%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Implementar encuesta de satisfacción mediante (QR y mensaje instantaneo al celular tras la atencion en ventanilla)	Informe de marketing	-	-	1	-	Implementacion	5.26%	(CI) Incremento Continuo

## Plan Operativo Interno 2025

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Elaborar el Plan de Marketing 2025 - 2026 (Jul2025)	Informe de planeamiento	-	-	1	-	Plan	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Incrementar número de seguidores en Facebook, Tiktok, Instagram en 6000	Informe Marketing	-	2000	2000	2000	Cantidad	7.89%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Desarrollar un modulo de SIELSE para la facturación y cobranza de Alquiler de postes	Informe de marketing	-	-	1	-	Implementacion	7.89%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Revisión y Actualización de procedimiento de alquiler de postes en coordinación con Planeamiento	Informe de Planeamiento	-	-	1	-	Procedimiento	5.26%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Incrementar ingresos de alquiler de postes por operadores de telecomunicaciones en 5%	Informe de presupuesto	-	-	-	>= 5%	%	13.16%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI4. Fomentar el uso de energías renovables	Gestionar una adenda o nuevo contrato que considere vehículos eléctricos para ELSE	Informe Marketing	-	-	1	-	Contrato	2.63%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI4. Fomentar el uso de energías renovables	Plan para promover uso de autos eléctricos	Informe Marketing	-	-	1	-	Plan	2.63%	(CI) Incremento Continuo

## 2.5.2. Oficina FISE

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	11.76%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI3. Incrementar el acceso de energía en zonas rurales de concesión	Incrementar en 10,000 Clientes, el número de beneficiarios atendidos por el programa FISE durante 2025 en comparación con 2024,	Informe de Actividad	-	5000	7500	10000	Cantidad	29.41%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI3. Incrementar el acceso de energía en zonas rurales de concesión	Tasa de canje de vales FISE: Alcanzar $\geq 98\%$ de canje efectivo de vales otorgados en 2025.	Informe de Actividad	-	>=98	>=98	>=98	%	17.65%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Verificación de elegibilidad: Auditar 100 % de nuevos beneficiarios FISE antes del subsidio.	Informe de Actividad	-	100	100	100	%	17.65%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI3. Incrementar el acceso de energía en zonas rurales de concesión	Ejecución de presupuesto FISE: Ejecutar el 100% del presupuesto asignado al programa FISE para el año 2025, asegurando la entrega oportuna de los beneficios a todos los usuarios elegibles	Informe de Actividad	-	50	75	100	%	23.53%	(CI) Incremento Continuo

## 2.5.3. Oficina de Ventas

### 2.5.3.1. Atención al Cliente

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar DNI de clientes en 5000 clientes	SIELS y Fotos	-	4073	4073	4073	-	19.05%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Evaluacion de ContactCenter de Atencion Clientela	Informe de Marketing	-	Reporte Marketing	Trimestral	-	-	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Evaluacion de la atencion mediante cliente incognito	Informe de Marketing	-	3	3	3	Evaluacion	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Implementar nuevo canales digitales de atención al cliente (chatbot o WhatsApp 24/7) para agilizar consultas y reclamos	Informe Marketing	-	-	1	1	-	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Implementar, Uso de turnos digitales: Lograr que $\geq 25\%$ de los clientes gestionen su turno de atención a través de la app u oficina virtual al cierre de 2025.	Informe de Marketing	-	>=25	>=25	>=25	Minutos	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reducir el tiempo promedio de espera en oficinas de atención a 10 minutos	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=10	<=10	<=10	Minutos	14.29%	(CI) Decremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo promedio de atención al cliente: Reducir el tiempo promedio de atención en oficinas a 10 minutos para diciembre de 2025	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=10	<=10	<=10	Minutos	14.29%	(CI) Decremento Continuo

### 2.5.3.2. Cobranzas

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	>= 10	>= 10	>= 10	Evaluacion	9.09%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Implementacion PILOTO para reconocimiento de imágenes, para consistencia de cortes y reconexiones	Informe Cierre de Proyecto	-	>= 10	>= 10	>= 10	-	13.64%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de Ordenes de Reconexion dentro del plazo	SIELSE	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	22.73%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	95% de cumplimiento de Ordenes de Corte dentro del plazo	SIELSE	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	22.73%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Uso de medios digitales: Lograr que el ≥ 10 % de las cobranzas se gestionen por algun medio digital (Visa, yape, Etc).	Informe de Marketing	-	>= 10	>= 10	>= 10	-	13.64%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de Morosidad (meses anteriores)	Informe Morosidad	7.9	>= 10	>= 10	>= 10	-	18.18%	(CI) Incremento Continuo

### 2.5.3.3. Facturación

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Calidad de la facturación ( Número de recibos modificados atribuibles a errores de lectura del medidor (refacturados, corregidos o anulados) ) del total de recibos emitidos en 2025	Informe de la actividad	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	19.05%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Desarrollo de modulo para generar OT de Cambio de Medidor por lecturas observadas para su subsanación.	SIELSE	-	-	1	-	Implementacion	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Establecer procedimiento (o actualizar) para generar OT de Cambio de Medidor por lecturas observadas para su subsanación.	Informe de Actividad	-	1	-	-	Procedimiento	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Elaborar plan de Telemedición en Clientes Mayores al 100% de medidores con conectividad.	Informe de Planeamiento	-	-	1	-	Plan	19.05%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualización y cambio de medidores de AP. (antigüedad, medidor dañado y por dispersion de lectura proyectada)	SIELSE sistema de AP	-	95	95	95	%	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Registro de perfil de carga de clientes mayores (MT) en sielse, sistema electrico cusco ciudad SE0032	Reporte	-	100	100	100	%	19.05%	(CI) Incremento Continuo

### 2.5.3.4. Instalaciones

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Capacitacion GOS con sectores	Listados de participantes/ fotos	-	-	1	-	Capacitacion	6.90% (CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	Evaluacion	6.90% (CI) Incremento Continuo	
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Implementar resolucion 188, Oficina en Línea donde el cliente pueda ver el estado de su solicitud de nuevo suministro, operativo al 100%	Informe TIC	-	-	1	-	Implementacion	17.24% (CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 7 (U) días hábiles para diciembre de 2025, optimizando los procesos de ingeniería y coordinación	SIELSE: reporte SIELSE(tiempos de instalación)	-	7	7	Dias	6.90% (CI) Decremento Continuo	
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Digitalizacion de Expedientes 100% registradas en el 2025	Informe de la actividad	-	100	100	100	%	3.45% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Mejorar supervisión en los servicios tecnicos comerciales	Informe de la actividad	-	3	3	3	Observaciones OCI	10.34% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Ejecución de GOS en las actividades de instalaciones nuevas al 100%	SIELSE: Instalaciones con GOS	-	100	100	100	%	13.79% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Levantar las observaciones lecturas observadas emitidas por facturación en 80%	SIELSE: total de observaciones levantadas/ Total de lecturas observadas	-	80	80	80	%	10.34% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 15 (R) días hábiles para diciembre de 2025, optimizando los procesos de ingeniería y coordinación	SIELSE: reporte SIELSE(tiempos de instalación)	-	15	15	15	Dias	6.90% (CI) Decremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Clientes nuevos establecidos en Convenio de Gestión 2025	SIELSE: Clientes al cierre del trimestre	-	3229	4842	6481	-	17.24% (CI) Incremento Continuo

### 2.5.3.5. Reclamos

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	28.57%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Gestión de reclamos dentro del plazo	SI ELSE => cantidad reclamos fuera plazo / cantidad reclamos registrados (comerciales)	100	100	100	100	-	71.43%	(CI) Incremento Continuo

## 2.6. GERENCIA DE OPERACIONES

### 2.6.1. Operaciones

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	5.00%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI3. Incrementar el acceso de energía en zonas rurales de concesión	SER Bajo Urubamba, Gestión de la concesión	Informe de Actividad	-	-	-	1	Implementacion	10.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIDI) Convenio de Gestión 2025	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	2.704	3.682	4.727	-	12.50%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIFI) Convenio de Gestión 2025	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	0.887	1.419	2.305	-	12.50%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Reducción de Interrupciones en sistema eléctrico priorizado (la convención rural) (Convenio de Gestión 2025)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	-	-	30	-	7.50%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Remisión de información máxima el 5 de cada mes para cierre de estados financieros	Informe de Contabilidad	-	100	100	100	%	12.50%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Ejecutar el 100% del presupuesto de gastos no ligados establecido en el PIA 2025	Informe de Contabilidad	-	100	100	100	%	12.50%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Disminución de sistemas eléctricos críticos 2024 (Convenio de Gestión 2025)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	-	-	1	-	12.50%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Reducción en Monto de compensación por Calidad de Producto respecto al 2024	Informe de la Oficina de Calidad	-	-	-	>= 5	%	7.50%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Reducción en Monto de compensación por Calidad de Suministro respecto al 2024	Informe de la Oficina de Calidad	-	-	-	>= 5	%	7.50%	(CI) Incremento Continuo

## 2.6.2. Mantenimiento

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	5.71%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Subsanacion de Metas - PROC. 228-2009	Informe de Actividad	-	100	100	100	%	11.43%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Subsanacion de observaciones de AP en SEDs	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	100	100	100	%	11.43%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Elaboración de Plan de Mantenimiento 2025	Informe de Mantenimiento	-	-	1	-	Plan	11.43%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Instalacion de lamparas LED con respecto a metas de POE	Actas de supervisión	-	5000	8500	12000	-	5.71%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Sistematizacion de Plan de Mantenimiento 100%	Informe de Mantenimiento	-	25	50	100	%	5.71%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Calidad de Alumbrado Publico alcanzar metas de CG 2025	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	-	100	-	%	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI4. Fomentar el uso de energías renovables	Ejecutar Plan de mantenimiento 2025	Informe	-	50	75	100	%	11.43%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Remisión de información máxima el 5 de cada mes para cierre de estados financieros	Informe de Contabilidad	-	100	100	100	%	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI14. Incrementar el Nivel de la Gestión Integral de Riesgos	Cumplimiento del PAAC	Informe de Planeamiento	-	50	75	100	%	8.57%	(CI) Incremento Continuo

### 2.6.3. Oficina de Transmisión y Generación

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Alcanzar metas de generacion del POE	Informe de Planeamiento	-	100	100	100	-	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Ejecutar Plan de mantenimiento en Transmision y Generacion 2025	Informe	-	-	50	100	%	19.05%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Elaboración de Plan de Mantenimiento en Transmision y Generacion 2025	Plan	-	-	1	-	Plan	19.05%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Sistematizacion de Plan de Mantenimiento en Transmision (maximo)	Informe	-	-	1	-	Implementacion	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Cumplimiento del PAAC	Informe de logistica	-	50	75	100	%	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Remisión de información máximo el 5 de cada mes para cierre de estados financieros	Informe de Contabilidad	-	100	100	100	%	23.81%	(CI) Incremento Continuo

## 2.6.4. Sistema Informático de Distribución

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Actualizar del 100% de clientes nuevos en el GIS	Informe SID	-	100	100	100	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualización mensual de AP de SEDs que no se encuentra registrados en el SIELSE COMERCIAL.	Reporte	-	1	1	1	Informe	21.05%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizacion Procedimiento para la "Actualización del GIS-ELSE" a nivel empresarial (suministros) e implantacion SID-PR-001 y SID-PR-005	Biblioteca de Documentos	-	-	1	-	Procedimiento	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Adaptacion de SIELSE Distribucion para la Gestión de Activos (en coordinacion con TIC)	Informe	-	-	-	1	Implementacion	15.79%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Desarrollo de modulo para registro de errores en GIS (AP), donde se pueda informar su atencion	Informe de Planeamiento	-	-	1	-	Implementacion	15.79%	(CI) Incremento Continuo

## 2.7. GERENCIA DE PROYECTOS

### 2.7.1. Proyectos de Líneas de Transmisión

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	7.41%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Ejecución de proyectos de PIT 2021 - 2025 (Santa Maria) según cronograma definido en contrato	Informe de Actividad	-	50	75	100	%	14.81%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Ejecución de proyectos de PIT 2021 - 2025 (Urripata) según cronograma definido en contrato	Informe de Actividad	-	50	75	100	%	14.81%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Ejecución de proyectos de PIT 2025 -2029 (Cachimayo) según cronograma definido en contrato	Informe de Actividad	-	50	75	100	%	14.81%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Ejecución de proyectos de PIT 2025 -2029 (Qencoro) según cronograma definido en contrato - Convenio de Gestión 4.600MM	Informe de Convenio de Gestión	-	50	75	100	%	14.81%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Ejecución de proyectos de PIT 2025 -2029 (Tintaya) - Gestionar la disponibilidad del terreno	Informe de Actividad	-	50	75	100	%	14.81%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI11 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Remisión de información máximo el 5 de cada mes para cierre de estados financieros	Informe de Contabilidad	-	100	100	100	%	18.52%	(CI) Incremento Continuo

## 2.7.2. Unidad de Estudios

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	8.70%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Entrega de expedientes técnicos para procesos de convocatoria de proyectos conforme al cronograma establecido en el Cuadro Multianual de Necesidades 2025 (Nueva Ley)	Informe de logística	-	-	75	100	%	13.04%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Cumplir al 100% las Actividades detalladas en la Hoja de Ruta del Plan de Implementación BIM – 2025, relacionado a los proyectos piloto asignados (Convenio de Gestión 2025)	Informe convenio de Gestión	-	-	75	100	%	21.74%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Formalizar el procedimiento para recibir las iniciativas de los proyectos presentados por los jefes de sectores / sedes / Gerencias Regionales	Biblioteca de Documentos	-	-	1	-	Procedimiento	13.04%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Formular la cartera de proyectos para la gestión de endeudamiento a Largo Plazo	Listado de Proyectos para endeudamiento a largo plazo	-	-	1	-	Informe	21.74%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Preparar cartera de proyectos a ejecutarse en 2026 en coordinación con las áreas (Jefe de cada sector/ unidad y Gerencias Regionales)	Listado de Proyectos PIA 2026	-	-	1	-	Informe	21.74%	(CI) Incremento Continuo

### 2.7.3. Unidad de Proyectos y Obras

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	10.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Formular procedimiento para guia metodologica de liquidaciones de oficio	Biblioteca de Documentos	-	-	1	-	Procedimiento	15.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Ejecutar los proyectos priorizados en Convenio Gestión 2025 (Sicuani - Combapata 1.6MM)	Informe de avance convenio de Gestión	-	50	75	100	%	25.00%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Remisión de información máximo el 5 de cada mes para cierre de estados financieros	Informe de Contabilidad	-	100	100	100	%	25.00%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Ejecutar el 100% del presupuesto de inversiones (Proyectos de Inversión) establecido en el PIA 2025 - Convenio de Gestión 2025	Informe de avance convenio de Gestión	-	50	75	100	%	25.00%	(CI) Incremento Continuo

## 2.8. SECTOR ELÉCTRICO LA CONVENCIÓN

### 2.8.1. Atención al Cliente

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	Evaluacion	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar DNI de clientes	SIELS y Fotos	-	874	874	874	-	14.29% (CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reducir el tiempo promedio de espera en oficinas de atención a 15 minutos	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=15	<=15	<=15	Minutos	14.29% (CI) Decremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Satisfacción del usuario: Alcanzar un Índice de Satisfacción del Cliente ≥ 85 pts en la encuesta en ventanilla	Reporte SIELSE	-	>=85	>=85	>=85	Puntos	23.81% (CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo promedio de atención al cliente: Reducir el tiempo promedio de atención en oficinas a 10 minutos para diciembre de 2025	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=10	<=10	<=10	Minutos	14.29% (CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Gestión de reclamos dentro del plazo	SIELSE => cantidad reclamos fuera plazo / cantidad reclamos registrados (comerciales)	-	100	100	100	-	23.81% (CI) Incremento Continuo

## 2.8.2. Cobranzas

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de Ordenes de Reconexion dentro del plazo	SIELSE	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	95% de cumplimiento de Ordenes de Corte dentro del plazo	SIELSE	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Uso de medios digitales: Lograr que el $\geq 10\%$ de las cobranzas se gestionen por algún medio digital (Visa, yape, Etc).	Informe de Marketing	-	>= 10	>= 10	>= 10	-	15.79%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Alcanzar cobrabilidad superior al 93%	Informe de Actividad	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	21.05%	(CI) Incremento Continuo

### 2.8.3. Facturación

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Calidad de la facturación ( Número de recibos modificados (refacturados, corregidos o anulados)	Infome de la actividad	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	28.57%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de reclamos de facturación: Mantener los reclamos por facturación por debajo de 0.5% del total de recibos emitidos en 2025	SIELSE	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualización y cambio de medidores de AP cuya lectura de campo sea distinta a la lectura proyectada.	Informe de Instalaciones	-	95	95	95	%	21.43%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Envío de Informe de lecturas observadas al área de Instalaciones para su subsanación.	Informe de Instalaciones	-	3	3	3	informes	21.43%	(CI) Incremento Continuo

## 2.8.4. Instalaciones

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	11.76%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 15 días hábiles para diciembre de 2025, optimizando los procesos de ingeniería y coordinación	SIELSE: reporte SIELSE(tiempos de instalación)	-	15	15	15	Dias	11.76%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Registro de virtual de Expedientes 100%	Informe de Actividad	-	100	100	100	%	5.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Ejecución de GOS en las actividades de instalaciones nuevas al 100%	SIELSE: Instalaciones con GOS	-	100	100	100	%	23.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Levantar las observaciones de lecturas observadas emitidas por facturación	SIELSE: total de observaciones levantadas/ Total de lecturas observadas	-	100	100	100	%	17.65%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Clientes nuevos establecidos en el POE	SIELSE: Clientes al cierre del trimestre	-	462	698	937	-	29.41%	(CI) Incremento Continuo

## 2.8.5. Operaciones y Mantenimiento

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	8.33%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIDI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	9.29	14.113	18.516	-	20.83%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIFI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	3.689	5.153	7.19	-	20.83%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Reducción de Interrupciones en sistema eléctrico priorizado (la convención rural) (Convenio de Gestión 2025)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	-	-	30	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Alcanzar metas de Perdidas por Unidad de Negocio	Informe de Operaciones La Convención	-	12.376	11.643	11.517	-	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI5. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Realizar al menos 4 inspecciones de seguridad eléctrica pública y domiciliaria por trimestre	Informe de Operaciones La Convención	-	1	2	1	Inspecciones	8.33%	(CI) Incremento Continuo

## 2.9. SECTOR ELÉCTRICO VILCANOTA

### 2.9.1. Atención al Cliente

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar DNI de clientes	SIELS y Fotos	-	1934	1934	1934	-	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reducir el tiempo promedio de espera en oficinas de atención a 15 minutos	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=15	<=15	<=15	Minutos	14.29%	(CI) Decremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Satisfacción del usuario: Alcanzar un Índice de Satisfacción del Cliente $\geq 85$ pts en la encuesta en ventanilla	Reporte SIELSE	-	>=85	>=85	>=85	Puntos	23.81%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo promedio de atención al cliente: Reducir el tiempo promedio de atención en oficinas a 10 minutos para diciembre de 2025	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=10	<=10	<=10	-	14.29%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Gestión de reclamos dentro del plazo	SIELSE => cantidad reclamos fuera plazo / cantidad reclamos registrados (comerciales)	-	100	100	100	-	23.81%	(CI) Incremento Continuo

## 2.9.2. Cobranzas

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de Ordenes de Reconexion dentro del plazo	SIELSE	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	95% de cumplimiento de Ordenes de Corte dentro del plazo	SIELSE	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos criticos	Uso de medios digitales: Lograr que el ≥ 10 % de las cobranzas se gestionen por algun medio digital (Visa, yape, Etc).	Informe de Marketing	-	>= 10	>= 10	>= 10	-	15.79%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Alcanzar cobrabilidad superior al 93%	Informe de Actividad	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	21.05%	(CI) Incremento Continuo

### 2.9.3. Facturación

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Calidad de la facturación ( Número de recibos modificados (refacturados, corregidos o anulados)	Informe de la actividad	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	28.57%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de reclamos de facturación: Mantener los reclamos por facturación por debajo de 0.5% del total de recibos emitidos en 2025	SIELSE	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualización y cambio de medidores de AP cuya lectura de campo sea distinta a la lectura proyectada.	Informe de Instalaciones	-	95	95	95	%	21.43%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Envío de Informe de lecturas observadas al área de Instalaciones para su subsanación.	Informe de Instalaciones	-	3	3	3	informes	21.43%	(CI) Incremento Continuo

## 2.9.4. Instalaciones

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	11.76%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Registro de virtual de Expedientes 100%	Informe de Actividad	-	100	100	100	%	5.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Ejecución de GOS en las actividades de instalaciones nuevas al 100%	SIELSE: Instalaciones con GOS	-	100	100	100	%	23.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Levantar las observaciones de lecturas observadas emitidas por facturación	SIELSE: total de observaciones levantadas/Total de lecturas observadas	-	100	100	100	%	17.65%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 15 días hábiles para diciembre de 2025, optimizando los procesos de ingeniería y coordinación	SIELSE: reporte SIELSE(tiempos de instalación)	-	15	15	15	Dias	11.76%	(CI) Decremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Clientes nuevos establecidos en el POE	SIELSE: Clientes al cierre del trimestre	-	984	1493	2006	-	29.41%	(CI) Incremento Continuo

## 2.9.5. Operaciones y Mantenimiento

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIDI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	8.926	14.46	19.718	-	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIFI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	4.134	5.865	8.469	-	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Alcanzar metas de Perdidas por Unidad de Negocio	Informe de Operaciones Vilcanota	-	9.809	10.31	10.346	-	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI5. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Realizar al menos 4 inspecciones de seguridad eléctrica pública y domiciliaria por trimestre	Informe de Operaciones Vilcanota	-	4	4	4	Inspecciones	10.53%	(CI) Incremento Continuo

## 2.10. SECTOR ELÉCTRICO PROVINCIAS ALTAS

### 2.10.1. Atención al Cliente

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar DNI de clientes	SIELS y Fotos	-	267	267	267	-	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reducir el tiempo promedio de espera en oficinas de atención a 15 minutos	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=15	<=15	<=15	Minutos	14.29%	(CI) Decremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Satisfacción del usuario: Alcanzar un Índice de Satisfacción del Cliente $\geq 85$ pts en la encuesta en ventanilla	Reporte SIELSE	-	>=85	>=85	>=85	Puntos	23.81%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo promedio de atención al cliente: Reducir el tiempo promedio de atención en oficinas a 10 minutos para diciembre de 2025	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=10	<=10	<=10	Minutos	14.29%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Gestión de reclamos dentro del plazo	SIELSE => cantidad reclamos fuera plazo / cantidad reclamos registrados (comerciales)	-	100	100	100	-	23.81%	(CI) Incremento Continuo

## 2.10.2. Cobranzas

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	>= 10	>= 10	>= 10	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de Ordenes de Reconexion dentro del plazo	SIELSE	-	100	100	100	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	95% de cumplimiento de Ordenes de Corte dentro del plazo	SIELSE	-	>=95	>=95	>=95	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos criticos	Uso de medios digitales: Lograr que el $\geq 10\%$ de las cobranzas se gestionen por algun medio digital (Visa, yape, Etc).	Informe de Marketing	-	>= 10	>= 10	>= 10	-	15.79%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Alcanzar cobrabilidad superior al 93%	Informe de Actividad	-	>=93	>=93	>=93	%	21.05%	(CI) Incremento Continuo

### 2.10.3. Facturación

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Calidad de la facturación ( Número de recibos modificados (refacturados, corregidos o anulados)	Informe de la actividad	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	28.57%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de reclamos de facturación: Mantener los reclamos por facturación por debajo de 0.5% del total de recibos emitidos en 2025	SIELSE	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualización y cambio de medidores de AP cuya lectura de campo sea distinta a la lectura proyectada.	Informe de Instalaciones	-	95	95	95	%	21.43%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Envío de Informe de lecturas observadas al área de Instalaciones para su subsanación.	Informe de Instalaciones	-	3	3	3	informes	21.43%	(CI) Incremento Continuo

## 2.10.4. Instalaciones

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	11.76%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 15 días hábiles para diciembre de 2025, optimizando los procesos de ingeniería y coordinación	SIELSE: reporte SIELSE(tiempos de instalación)	-	15	15	15	Dias	11.76%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Registro de virtual de Expedientes 100%	Informe de Actividad	-	100	100	100	%	5.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Ejecución de GOS en las actividades de instalaciones nuevas al 100%	SIELSE: Instalaciones con GOS	-	100	100	100	%	23.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Levantar las observaciones de lecturas observadas emitidas por facturación	SIELSE: total de observaciones levantadas/Total de lecturas observadas	-	100	100	100	%	17.65%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Clientes nuevos establecidos en el POE	SIELSE: Clientes al cierre del trimestre	-	357	540	720	-	29.41%	(CI) Incremento Continuo

## 2.10.5. Operaciones y Mantenimiento

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIDI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	13.156	21.021	27.429	-	35.71%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIFI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	6.197	8.408	10.741	-	35.71%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI5. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Realizar al menos 4 inspecciones de seguridad eléctrica pública y domiciliaria por trimestre	Informe de Operaciones Provincias Altas	-	4	4	4	Inspecciones	14.29%	(CI) Incremento Continuo

## 2.11. SECTOR ELÉCTRICO QUISPICANCHI

### 2.11.1. Atención al Cliente

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	Evaluacion	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar DNI de clientes	SIELS y Fotos	-	309	309	309	-	14.29% (CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reducir el tiempo promedio de espera en oficinas de atención a 15 minutos	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=15	<=15	<=15	Minutos	14.29% Decremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Satisfacción del usuario: Alcanzar un Índice de Satisfacción del Cliente $\geq 85$ pts en la encuesta en ventanilla	Reporte SIELSE	-	>=85	>=85	>=85	Puntos	23.81% (CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo promedio de atención al cliente: Reducir el tiempo promedio de atención en oficinas a 10 minutos para diciembre de 2025	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=10	<=10	<=10	Minutos	14.29% (CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Gestión de reclamos dentro del plazo	SIELSE => cantidad reclamos fuera plazo / cantidad reclamos registrados (comerciales)	-	100	100	100	-	23.81% (CI) Incremento Continuo

## 2.11.2. Cobranzas

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	>= 10	>= 10	>= 10	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de Ordenes de Reconexion dentro del plazo	SIELSE	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	95% de cumplimiento de Ordenes de Corte dentro del plazo	SIELSE	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos criticos	Uso de medios digitales: Lograr que el $\geq 10\%$ de las cobranzas se gestionen por algun medio digital (Visa, yape, Etc).	Informe de Marketing	-	>= 10	>= 10	>= 10	-	15.79%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Alcanzar cobrabilidad superior al 93%	Informe de Actividad	-	>= 10	>= 10	>= 10	-	21.05%	(CI) Incremento Continuo

### 2.11.3. Facturación

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Calidad de la facturación ( Número de recibos modificados (refacturados, corregidos o anulados)	Infome de la actividad	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	28.57%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de reclamos de facturación: Mantener los reclamos por facturación por debajo de 0.5% del total de recibos emitidos en 2025	SIELSE	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualización y cambio de medidores de AP cuya lectura de campo sea distinta a la lectura proyectada.	Informe de Instalaciones	-	95	95	95	%	21.43%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Envío de Informe de lecturas observadas al área de Instalaciones para su subsanación.	Informe de Instalaciones	-	3	3	3	informes	21.43%	(CI) Incremento Continuo

## 2.11.4. Instalaciones

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	11.76%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 15 días hábiles para diciembre de 2025, optimizando los procesos de ingeniería y coordinación	SIELSE: reporte SIELSE(tiempos de instalación)	-	15	15	15	Dias	11.76%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Registro de virtual de Expedientes 100%	Informe de Actividad	-	100	100	100	%	5.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Ejecución de GOS en las actividades de instalaciones nuevas al 100%	SIELSE: Instalaciones con GOS	-	100	100	100	%	23.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Levantar las observaciones de lecturas observadas emitidas por facturación	SIELSE: total de observaciones levantadas/Total de lecturas observadas	-	100	100	100	%	17.65%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Clientes nuevos establecidos en el POE	SIELSE: Clientes al cierre del trimestre	-	423	625	834	-	29.41%	(CI) Incremento Continuo

## 2.11.5. Operaciones y Mantenimiento

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIDI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	13.016	17.89	22.415	-	26.32%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIFI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	4.797	7.395	9.535	-	26.32%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Alcanzar metas de Perdidas por Unidad de Negocio	Informe de Operaciones Quispicanchis	-	5.332	5.83	6.367	-	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI5. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Realizar al menos 4 inspecciones de seguridad eléctrica pública y domiciliaria por trimestre	Informe de Operaciones Quispicanchis	-	4	4	4	Inspecciones	10.53%	(CI) Incremento Continuo

## 2.12. SECTOR ELÉCTRICO ANTA

### 2.12.1. Atención al Cliente

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar DNI de clientes	SIELS y Fotos	-	309	309	309	-	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reducir el tiempo promedio de espera en oficinas de atención a 15 minutos	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=15	<=15	<=15	Minutos	14.29%	Decremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Satisfacción del usuario: Alcanzar un Índice de Satisfacción del Cliente $\geq$ 85 pts en la encuesta en ventanilla	Reporte SIELSE	-	>=85	>=85	>=85	Puntos	23.81%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo promedio de atención al cliente: Reducir el tiempo promedio de atención en oficinas a 10 minutos para diciembre de 2025	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=10	<=10	<=10	Minutos	14.29%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Gestión de reclamos dentro del plazo	SIELSE => cantidad reclamos fuera plazo / cantidad reclamos registrados (comerciales)	-	100	100	100	-	23.81%	(CI) Incremento Continuo

## 2.12.2. Cobranzas

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	>= 10	>= 10	>= 10	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de Ordenes de Reconexion dentro del plazo	SIELSE	-	100	100	100	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	95% de cumplimiento de Ordenes de Corte dentro del plazo	SIELSE	-	>=95	>=95	>=95	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos criticos	Uso de medios digitales: Lograr que el $\geq 10\%$ de las cobranzas se gestionen por algun medio digital (Visa, yape, Etc).	Informe de Marketing	-	>= 10	>= 10	>= 10	-	15.79%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Alcanzar cobrabilidad superior al 93%	Informe de Actividad	-	>=93	>=93	>=93	%	21.05%	(CI) Incremento Continuo

### 2.12.3. Facturación

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Calidad de la facturación ( Número de recibos modificados (refacturados, corregidos o anulados)	Informe de la actividad	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	28.57%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de reclamos de facturación: Mantener los reclamos por facturación por debajo de 0.5% del total de recibos emitidos en 2025	SIELSE	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualización y cambio de medidores de AP cuya lectura de campo sea distinta a la lectura proyectada.	Informe de Instalaciones	-	95	95	95	%	21.43%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Envío de Informe de lecturas observadas al área de Instalaciones para su subsanación.	Informe de Instalaciones	-	3	3	3	informes	21.43%	(CI) Incremento Continuo

## 2.12.4. Instalaciones

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	11.76%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 15 días hábiles para diciembre de 2025, optimizando los procesos de ingeniería y coordinación	SIELSE: reporte SIELSE(tiempos de instalación)	-	15	15	15	Dias	11.76%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Registro de virtual de Expedientes 100% del 2025	Informe de Actividad	-	100	100	100	%	5.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Ejecución de GOS en las actividades de instalaciones nuevas al 100%	SIELSE: Instalaciones con GOS	-	100	100	100	%	23.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Levantar las observaciones de lecturas observadas emitidas por facturación al 100%	SIELSE: total de observaciones levantadas/Total de lecturas observadas	-	100	100	100	%	17.65%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Clientes nuevos establecidos en el POE	SIELSE: Clientes al cierre del trimestre	-	513	778	1030	-	29.41%	(CI) Incremento Continuo

## 2.12.5. Operaciones y Mantenimiento

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIDI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	13.688	19.293	27.168	-	26.32%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIFI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	3.72	5.828	8.485	-	26.32%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Alcanzar metas de Perdidas por Unidad de Negocio	Informe de Operaciones Anta	-	10.45	11.39	11.91	-	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI5. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Realizar al menos 4 inspecciones de seguridad eléctrica pública y domiciliaria por trimestre	Informe de Operaciones Anta	-	1	2	1	Inspecciones	10.53%	(CI) Incremento Continuo

## 2.13. SECTOR ELÉCTRICO VALLE SAGRADO

### 2.13.1. Atención al Cliente

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	Evaluacion	9.52%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar DNI de clientes	SIELS y Fotos	-	1741	1741	1741	-	14.29% (CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reducir el tiempo promedio de espera en oficinas de atención a 15 minutos	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=15	<=15	<=15	Minutos	14.29% (CI) Decremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Satisfacción del usuario: Alcanzar un Índice de Satisfacción del Cliente $\geq 85$ pts en la encuesta en ventanilla	Reporte SI ELSE	-	>=85	>=85	>=85	Puntos	23.81% (CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo promedio de atención al cliente: Reducir el tiempo promedio de atención en oficinas a 10 minutos para diciembre de 2025	Fotos/ Informe de Actividad	-	<=10	<=10	<=10	Minutos	14.29% (CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Gestión de reclamos dentro del plazo	SI ELSE => cantidad reclamos fuera plazo / cantidad reclamos registrados (comerciales)	-	100	100	100	-	23.81% (CI) Incremento Continuo

### 2.13.2. Cobranzas

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	>= 10	>= 10	>= 10	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de Ordenes de Reconexion dentro del plazo	SIELSE	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	95% de cumplimiento de Ordenes de Corte dentro del plazo	SIELSE	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Uso de medios digitales: Lograr que el $\geq 10\%$ de las cobranzas se gestionen por algun medio digital (Visa, yape, Etc).	Informe de Marketing	-	>= 10	>= 10	>= 10	-	15.79%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Alcanzar cobrabilidad superior al 93%	Informe de Actividad	-	>= 10	>= 10	>= 10	%	21.05%	(CI) Incremento Continuo

### 2.13.3. Facturación

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Calidad de la facturación ( Número de recibos modificados (refacturados, corregidos o anulados)	Informe de la actividad	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	28.57%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de reclamos de facturación: Mantener los reclamos por facturación por debajo de 0.5% del total de recibos emitidos en 2025	SIELSE	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualización y cambio de medidores de AP cuya lectura de campo sea distinta a la lectura proyectada.	Informe de Instalaciones	-	95	95	95	%	21.43%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Envío de Informe de lecturas observadas al área de Instalaciones para su subsanación.	Informe de Instalaciones	-	3	3	3	informes	21.43%	(CI) Incremento Continuo

### 2.13.4. Instalaciones

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	11.76%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 15 días hábiles para diciembre de 2025, optimizando los procesos de ingeniería y coordinación	SIELSE: reporte SIELSE(tiempos de instalación)	-	15	15	15	Dias	11.76%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Registro de virtual de Expedientes 100%	Informe de Actividad	-	100	100	100	%	5.88%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Ejecución de GOS en las actividades de instalaciones nuevas al 100%	SIELSE: Instalaciones con GOS	-	100	100	100	%	23.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Levantar las observaciones de lecturas observadas emitidas por facturación	SIELSE: total de observaciones levantadas/ Total de lecturas observadas	-	100	100	100	%	17.65%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Clientes nuevos establecidos en el POE	SIELSE: Clientes al cierre del trimestre	-	789	1208	1616	-	29.41%	(CI) Incremento Continuo

### 2.13.5. Operaciones y Mantenimiento

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIDI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	9.255	13.024	17.78	-	26.32%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIFI)	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	4.112	6.25	9.19	-	26.32%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Alcanzar metas de Perdidas por Unidad de Negocio	Informe de Operaciones Valle Sagrado	-	12.325	12.759	13.192	-	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI5. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Realizar al menos 4 inspecciones de seguridad eléctrica pública y domiciliaria por trimestre	Informe de Operaciones Valle Sagrado	-	4	4	4	Inspecciones	10.53%	(CI) Incremento Continuo

## 2.14. GERENCIA REGIONAL APURÍMAC

### 2.14.1. Administración

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Implementación de recomendaciones de SOAs - OCI	Informe de Planeamiento	-	100	100	%	12.00%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	Evaluacion	8.00%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Realizar al menos 1 sesión de capacitación interna sobre temas administrativos y normativos semestral	Informe de Capacitación y Listado de Asistencia	-	1	-	1	16.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Actualizar y custodiar el archivo físico y digital de documentos administrativos	Digitalización del Último Documento en Trimestre	-	-	1	-	8.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Remisión de información máximo el 5 de cada mes para cierre de estados financieros	Informe de Contabilidad	-	100	100	%	20.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI19. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de infraestructura, (oficinas, mobiliario y servicio basicos)	Informe de Ejecución	-	50	75	100	20.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI19. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Elaborar el plan de mantenimiento preventivo de infraestructura, (oficinas, mobiliario y servicio basicos)	Copia de Plan	-	1	-	-	16.00%	(CI) Incremento Continuo

## 2.14.2. SECTOR ELÉCTRICO ABANCAY

### 2.14.2.1. Atención al Cliente

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	33.33%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar DNI de clientes	Informe	-	1780	1780	1780	Cantidad	25.00%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Evaluacion de la atencion mediante cliente incognito Mensual	Informe Marketing	-	3	3	3	Evaluacion	25.00%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reducir el tiempo promedio de espera en oficinas de atención a 10 minutos	Sistema de Medición de Atención	-	<=10	<=10	<=10	Minutos	16.67%	(CI) Decremento Continuo

### 2.14.2.2. Cobranzas

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	8.33%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Calificación obtenida en Encuestas de Atención al Cliente en Ventanillas > 70%	Informe SIELSE	-	100	100	100	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de Ordenes de Reconexion dentro del plazo	Informe SIELSE	-	100	100	100	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Uso de medios digitales: Lograr que el $\geq 10\%$ de las cobranzas se gestionen por algun medio digital (Visa, yape, Etc).	Informe Cobranzas	-	>=10	>=10	>=10	%	12.50%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de Morosidad (meses anteriores)	Informe morosidad - Planeamiento	-	<=7	<=7	<=7	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	No presentar casos de retencion de cobranza por parte de service (Tiempo de arqueo)	Informes OCI/ Informe Planeamiento	-	-	-	-	Observaciones de Auditoria	16.67%	(CI) Decremento Continuo

### 2.14.2.3. Facturación

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	Evaluacion	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Índice de reclamos de facturación: Mantener los reclamos por facturación atribuible a la empresa por debajo de 0.5% del total de recibos emitidos en 2025	SIELSE	-	<=0.05	<=0.05	%	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Reporte Semestral de clientes Adosados a suministros Colectivos	Informe	-	1	-	1	28.57%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI8. Implementar una nueva estructura organizacional que promueva la planificación, cultura de cumplimiento y la transformación digital	Telemedición en Clientes Mayores al 100%	Informe	-	50	75	%	21.43%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI8. Implementar una nueva estructura organizacional que promueva la planificación, cultura de cumplimiento y la transformación digital	Actualización y cambio de medidores de AP cuya lectura de campo sea distinta a la lectura proyectada.	Informe SIELSE de AP	-	100	100	%	21.43%	(CI) Incremento Continuo

### 2.14.2.4. Instalaciones

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	8.00%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Clientes nuevos establecidos en Convenio de Gestión 2025	Informe Planeamiento	-	1042	1590	2134	-	20.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Digitalizacion de Expedientes 100% registradas entre 2022-2025	Informe	-	50	75	100	%	8.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Formular procedimiento para campañas de Cortes por sostenimiento	Biblioteca de Documentos	-	-	1	-	-	8.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Informe de Inspeccion mensual a service ejecutor por parte de supervisor de service	Informe	-	3	3	3	Informe	12.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Ejecución de GOS en las actividades de instalaciones nuevas al 100% 3er y 4to Trim 2025	Informe	-	-	100	100	%	16.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Levantar las observaciones lecturas observadas emitidas por facturación en 80%	SIELSE	-	80	80	80	%	12.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 15 (R) días hábiles para diciembre de 2025	SIELSE	-	15	15	15	Días	8.00%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 7 (U) días hábiles para diciembre de 2025	SIELSE	-	7	7	7	Días	8.00%	(CI) Decremento Continuo

### 2.14.2.5. Operaciones y Mantenimiento

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	10.53%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIDI) Convenio de Gestión 2025	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	9.658	13.294	17.763	-	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIFI) Convenio de Gestión 2025	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	3.191	4.481	6.275	-	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Alcanzar metas de Perdidas por Unidad de Negocio	Informe de Oficina de Pérdidas	-	9.973	10.168	10.12	-	26.32%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI5. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Realizar al menos 4 inspecciones de seguridad eléctrica pública y domiciliaria por trimestre	Informe de Operaciones Abancay adjuntando copia de los reportes de inspección	-	4	4	4	Inspecciones	10.53%	(CI) Incremento Continuo

### 2.14.2.6. Sistema Informático Distribución

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	28.57%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar del 100% de clientes nuevos en el GIS	Informe GIS	-	100	100	100	%	71.43%	(CI) Incremento Continuo

### 2.14.2.7. Proyectos y Obras

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	13.33%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Ejecutar el 100% del presupuesto de inversiones FBK asignado al área	Informe Gerencia de Proyectos	-	100	100	100	%	26.67%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI9. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Formular el banco de proyectos priorizados para el ejercicio 2026	Informe	-	-	1	-	Informe	26.67%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Remisión de información máximo el 5 de cada mes para cierre de estados financieros	Informe de Contabilidad	-	100	100	100	%	33.33%	(CI) Incremento Continuo

## 2.14.3. SECTOR ELÉCTRICO ANDAHUAYLAS

### 2.14.3.1. Atención al Cliente

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	16.67%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	16.67%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar DNI de clientes	Informe	-	1730	1730	1730	Cantidad	25.00%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Evaluacion de la atencion mediante cliente incognito	Informe Marketing	-	3	3	3	Evaluacion	25.00%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reducir el tiempo promedio de espera en oficinas de atención a 10 minutos	Sistema de Medición de Atención	-	<=10	<=10	<=10	Minutos	16.67%	(CI) Incremento Continuo

### 2.14.3.2. Cobranzas

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	8.33%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de cumplimiento de Ordenes de Corte Programado dentro del plazo	Informe SIELSE	-	100	100	100	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de Ordenes de Reconexion dentro del plazo	Informe SIELSE	-	100	100	100	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos criticos	Uso de medios digitales: Lograr que el $\geq 10\%$ de las cobranzas se gestionen por algun medio digital (Visa, yape, Etc).	Informe Cobranzas	-	$\geq 10$	$\geq 10$	$\geq 10$	%	12.50%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de Morosidad (meses anteriores)	Informe morosidad - Planeamiento	-	$\leq 7$	$\leq 7$	$\leq 7$	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	No presentar casos de retencion de cobranza por parte de service (Tiempo de arqueo)	Informes OCI / Informe Planeamiento	-	0	0	0	Observaciones de Auditoria	16.67%	(CI) Decremento Continuo

### 2.14.3.3. Facturación

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	13.33%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de reclamos de facturación: Mantener los reclamos por facturación atribuible a la empresa por debajo de 0.5% del total de recibos emitidos en 2025	SIELSE	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	13.33%	(CI) Decremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI8. Implementar una nueva estructura organizacional que promueva la planificación, cultura de cumplimiento y la transformación digital	Telemedición en Clientes Mayores al 100%	Informe	-	50	75	100	%	26.67%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualización y cambio de medidores de AP cuya lectura de campo sea distinta a la lectura proyectada.	Informe SIELSE de AP	-	100	100	100	%	20.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reporte Semestral de clientes Adosados a suministros Colectivos	Informe	-	1	-	1	Informe	26.67%	(CI) Incremento Continuo

### 2.14.3.4. Instalaciones

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	7.69%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Clientes nuevos establecidos en Convenio de Gestión 2025	Informe Planeamiento	-	1184	1804	2444	-	19.23%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Digitalizacion de Expedientes 100% registradas entre 2022-2025	Informe	-	50	75	100	%	7.69%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Formular procedimiento para campañas de Cortes por sostenimiento	Biblioteca de Documentos	-	-	1	-	Procedimiento	11.54%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Informe de Inspeccion mensual a service ejecutor por parte de supervisor de service	Informe	-	3	3	3	Observaciones de Auditoria	11.54%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Ejecución de GOS en las actividades de instalaciones nuevas al 100% 3er y 4to Trim 2025	Informe	-	-	100	100	%	15.38%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Levantar las observaciones lecturas observadas emitidas por facturación en 80%	SIELSE	-	80	80	80	%	11.54%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 15 (R) días hábiles para diciembre de 2025	SIELSE	-	15	15	15	Dias	7.69%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 7 (U) días hábiles para diciembre de 2025	SIELSE	-	7	7	7	Dias	7.69%	(CI) Decremento Continuo

### 2.14.3.5. Operaciones y Mantenimiento

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	14.29%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIDI) Convenio de Gestión 2025	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	8.517	10.421	13.019	-	35.71%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIFI) Convenio de Gestión 2025	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	4.522	5.892	7.515	-	35.71%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI5. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Realizar al menos 4 inspecciones de seguridad eléctrica pública y domiciliaria por trimestre	Informe de Operaciones Andahuaylas adjuntando copia de los reportes de inspección	-	4	4	4	Inspecciones	14.29%	(CI) Incremento Continuo

## 2.15. GERENCIA REGIONAL MADRE DE DIOS

### 2.15.1. Administración

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Realizar al menos 2 sesiones de capacitación interna sobre temas administrativos y normativos	Informe de Capacitación y Listado de Asistencia	-	1	-	1	Capacitacion	20.00% (CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI13. Incrementar el Nivel de madurez del Sistema de Control Interno	Implementación de recomendaciones de SOAs - OCI	Informe de Planeamiento	-	100	100	100	%	15.00% (CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	10.00% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de infraestructura, (oficinas, mobiliario y servicio basicos)	Copia de Plan	-	-	1	-	Plan	20.00% (CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI19. Fortalecer el proceso de planificación eléctrica y mantenimiento	Actualizar y custodiar el archivo físico y digital de documentos administrativos	Digitalización del Último Documento en Trimestre	-	-	1	-	Implementacion	10.00% (CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI15. Fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Legal)	Remisión de información máximo el 5 de cada mes para cierre de estados financieros	Informe de Contabilidad	-	100	100	100	%	25.00% (CI) Incremento Continuo

## 2.15.2. Atención al Cliente

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	7.69%	(CI) Incremento Continuo
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	7.69%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar DNI de clientes	SIELSE y fotos	-	564	564	564	-	11.54%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Calificación obtenida en Encuestas de Atención al Cliente en Ventanillas > 70%	Reporte Sistema de Encuesta Digital	-	>=70	>=70	>=70	%	15.38%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Evaluacion de la atencion mediante cliente incognito	Informe de Marketing	-	3	3	3	Evaluacion	11.54%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reducir el tiempo promedio de espera en oficinas de atención a 10 minutos	Informe Sistema	-	<=10	<=10	<=10	Minutos	11.54%	(CI) Decremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Satisfacción del usuario: Alcanzar un índice de Satisfacción del Cliente $\geq 85$ pts en la encuesta en ventanilla	Reporte Sistema de Encuesta Digital	-	>=85	>=85	>=85	Puntos	15.38%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Gestión de reclamos dentro del plazo	SIELSE => cantidad reclamos fuera plazo / cantidad reclamos registrados (comerciales)	-	100	100	100	-	19.23%	(CI) Incremento Continuo

### 2.15.3. Cobranzas

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditabile	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	8.33%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de cumplimiento de Ordenes de Corte Programado dentro del plazo	Informe SIELSE	-	100	100	100	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	100% de Ordenes de Reconexion dentro del plazo	Informe SIELSE	-	100	100	100	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI11. Actualizar y automatizar procesos criticos	Uso de medios digitales: Lograr que el $\geq 10\%$ de las cobranzas se gestionen por algun medio digital (Visa, yape, Etc).	Informe Cobranzas	-	$\geq 10$	$\geq 10$	$\geq 10$	%	12.50%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de Morosidad (meses anteriores)	Informe morosidad - Planeamiento	-	$\leq 7$	$\leq 7$	$\leq 7$	%	20.83%	(CI) Incremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	No presentar casos de retencion de cobranza por parte de service (Tiempo de arqueo)	Informes OCI / Informe Planeamiento	-	0	0	0	Observaciones de Auditoria	16.67%	(CI) Incremento Continuo

## 2.15.4. Facturación

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	6.67%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Calidad de la facturación ( Número de recibos modificados (refacturados, corregidos o anulados)	SIELSE	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	13.33%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Índice de reclamos de facturación: Mantener los reclamos por facturación atribuible a la empresa por debajo de 0.5% del total de recibos emitidos en 2025	SIELSE	-	<=0.05	<=0.05	<=0.05	%	6.67%	(CI) Decremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Instalacion de medidores en Clientes Mayores (320 medidores)	Informe	-	100	110	110	Cantidad	16.67%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Propuesta aprobada para facturacion con nueva Zonificacion (4 Zonas) en 2026	Informe	-	-	-	1	Informe	10.00%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI8. Implementar una nueva estructura organizacional que promueva la planificación, cultura de cumplimiento y la transformación digital	Telemedición en Clientes Mayores al 100%	Infome de la actividad	-	80	90	100	%	13.33%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualización y cambio de medidores de AP cuya lectura de campo sea distinta a la lectura proyectada. Cambio de medidores 200 SEDs	SIELSE Sistema AP	-	60	70	70	Cantidad	10.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Reporte de perfil de carga de clientes mayores en SIELSE, sistema electrico SE0034	Reporte	-	100	100	100	%	10.00%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Reporte Semestral de clientes Adosados a suministros Colectivos	Reporte	-	1	-	1	Informe	13.33%	(CI) Incremento Continuo

## 2.15.5. Instalaciones

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	7.69%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 7 (U) días hábiles para diciembre de 2025, optimizando los procesos de ingeniería y coordinación	SIELSE	-	7	7	7	Dias	7.69%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Digitalizacion de Expedientes 100% registradas entre 2020-2025	Informe	-	50	75	100	%	7.69%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Ejecución de GOS en las actividades de instalaciones nuevas al 100%	Informe	-	100	100	100	%	15.38%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Formular procedimiento para campañas de Cortes por sostenimiento	Biblioteca de Documentos	-	-	1	-	Procedimiento	11.54%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Informe de Inspeccion mensual de service	Informe	-	3	3	3	Informe	11.54%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Levantar las observaciones lecturas observadas emitidas por facturación en 80%	SIELSE	-	80	80	80	%	11.54%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI6. Mejorar los niveles de servicio al cliente	Tiempo de instalación promedio: Reducir el tiempo promedio de instalación de nuevos suministros a 15 (R) días hábiles para diciembre de 2025, optimizando los procesos de ingeniería y coordinación	SIELSE	-	15	15	15	Dias	7.69%	(CI) Decremento Continuo
Valor	OEI1 Mejorar la reputación a través del incremento del valor económico, social y ambiental	AEI1. Promover la captación proactiva de nuevos clientes de alta demanda	Clientes nuevos establecidos en Convenio de Gestión 2025	Informe Planeamiento	-	646	968	1326	-	19.23%	(CI) Incremento Continuo

## 2.15.6. Operaciones y Mantenimiento

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	8.70%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIDI) Convenio de Gestión 2025	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	5.751	7.962	10.006	-	21.74%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI7. Reducir el Indicador SAIDI y SAIFI	Controlar la duración de interrupciones (SAIFI) Convenio de Gestión 2025	SIELSE: Tablero de Control e Indicadores	-	2.244	3.412	4.638	-	21.74%	(CI) Decremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI10. Reducir las pérdidas de energía en distribución	Alcanzar metas de Perdidas por Unidad de Negocio	Informe de Oficina de Pérdidas	-	12.675	12.054	12.027	-	21.74%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI5. Garantizar la sostenibilidad de la organización a través de la gestión social, seguridad y ambiental	Realizar al menos 4 inspecciones de seguridad eléctrica pública y domiciliaria por trimestre	Informe de Operaciones Madre de Dios adjuntando copia de los reportes de inspección	-	4	4	4	Inspecciones	8.70%	(CI) Incremento Continuo
Procesos	OEI3 Mejorar la eficiencia operativa a través de una mejor planificación de desarrollo eléctrico, la optimización del control y la normatividad aplicable a la empresa	AEI2. Reforzar y ampliar redes del área urbana en zonas de alto consumo	Instalacion de 6 Subestaciones nuevas (SED) en 8 (4 puerto y 2 Boca colarada, 1 Laberinto, 1 Delta1)	Informe de Instalación	-	2	2	2	Implementacion	17.39%	(CI) Incremento Continuo

## 2.15.7. Sistema Informático de Distribución

Perspectiva	Objetivo Estaratégico	Acción Estratégica	Actividad	Fuente Auditable	Meta T1	Meta T2	Meta T2	Meta T3	Unidad de medida	Peso relativo	Sentido Indicador
Aprendizaje y Crecimiento	OEI4 Fortalecer la Gobernanza Empresarial	AEI16. Consolidar la cultura organizacional que promueva el reconocimiento laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y la integración de equipos	Evaluacion cumplimiento actividades SMART por Trabajador (Trimestre)	Informe	-	1	1	1	Evaluacion	28.57%	(CI) Incremento Continuo
Clientes	OEI2 Incrementar la satisfacción de los stakeholders a través de la mejora de la calidad del servicio y la comunicación externa	AEI11. Actualizar y automatizar procesos críticos	Actualizar del 100% de clientes nuevos en el GIS	Informe GIS	-	100	100	100	%	71.43%	(CI) Incremento Continuo