



PLAN

2018 - 2020

Estratégico

Edenorte Dominicana S.A.

Informe de Avance Plan Estratégico

Junio 2019



Ing. Gustavo Martínez

Director de Planificación y Control de
Gestión



Contenido

PRESENTACION	3
METODOLOGÍA	4
OBJETIVO ESTRATEGICO: Reducir las pérdidas de energía	5
OBJETIVO ESTRATEGICO: Incrementar y eficientizar el cobro	6
OBJETIVO ESTRATEGICO: Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía	7
OBJETIVO ESTRATEGICO: Eficientizar las operaciones de la empresa	8
OBJETIVO ESTRATEGICO: Optimizar el sistema de gestión del talento humano	9
OBJETIVO ESTRATEGICO: Incrementar la calidad del servicio	10
OBJETIVO ESTRATEGICO: Mejorar la imagen corporativa y la comunicación	11
Resultados Planes Operativos Edenorte Enero – Junio 2019	12
Conclusión	18

PRESENTACION

La Gerencia de Planificación y Presupuesto, a través de la Dirección de Planificación y Control de Gestión, desarrolla el presente informe de evaluación del Plan Estratégico Edenorte 2018-2020, con el objetivo de dar a conocer los resultados de la ejecución a junio 2019 de las metas programadas.




Con el conocimiento de estas informaciones las áreas de la empresa podrán emprender las acciones correctivas para poder nivelar los desvíos de acuerdo a lo programado.

Este informe muestra el estado de avance de las metas definidas en el PE 2018-2020, así como las desviaciones presentadas a junio 2019.

METODOLOGÍA


Para evaluar el avance de los objetivos planteados en el del plan estratégico Edenorte 2018-2020, la Dirección de Planificación y Control de Gestión tomó como base el logro de los indicadores estratégicos a junio 2019, y el avance alcanzado de las actividades pertenecientes a los planes operativos de toda la empresa.

En lo adelante la leyenda de colores empleadas es como sigue:

-  Cuando el logro alcanzado es $\geq 90\%$
-  Cuando el logro alcanzado está entre 70% y 89%
-  Cuando el logro alcanzado está entre 0% Y 69%

OBJETIVO ESTRATEGICO: Reducir las pérdidas de energía.

✓ *Resultados en función de los indicadores*


INDICADOR 	Resultado	Meta	Avance
Porcentaje Pérdidas	21.04%	20.68%	101.73%
Instalación de medida concentrada	N/A	N/A	N/A
Porcentaje de Medición	90.24%	90.92%	99.25%
Reintegraciones clientes en estado baja	2,074	1,304	159.05%
Porcentaje de Operatividad	93.10%	97.00%	95.98%
Normalización suministros	7,100	11,442	62.05%

✓ *Resultados generales en función de las actividades y proyectos pertenecientes a los planes operativos*





Objetivo Estratégico	% Cumplimiento	Estrategia	% Cumplimiento
Reducir las pérdidas de energía	85.6%	Asegurar la disminución del fraude eléctrico a través del marco regulatorio	99.7% ●
		Garantizar la cobertura y blindaje de las redes	67.8% ●
		Incrementar la cartera de clientes de manera rentable y sostenible en el tiempo	93.1% ●
		Mejorar la eficiencia operativa a través del uso de las tecnologías de medición disponibles	81.8% ●

OBJETIVO ESTRATEGICO: Incrementar y eficientizar el cobro.

✓ *Resultados en función de los indicadores*



INDICADOR 	Resultado	Meta	Avance
Porcentaje clientes al día	95.38%	97.00%	98.33%
Cobranza	97.50%	98.33%	99.16%
Ratio recuperación energía	76.98%	77.99%	98.71%
Depuración, reintegración e inclusión de clientes al ciclo comercial	21,351	20,002	106.74%
Actualización carga clientes en conexión directa	4,844	3,233	149.83%
Incremento del Cobro Automático	2,023	1,140	177.46%

✓ *Resultados generales en función de las actividades y proyectos pertenecientes a los planes operativos.*

Objetivo Estratégico	% Cumplimiento		Estrategia	% Cumplimiento	
Incrementar y eficientizar el cobro	99.5%		Asegurar la calidad de la facturación	100.0%	
			Crear alianzas estratégicas con instituciones para fortalecer la gestión de pagos	100.0%	
			Incrementar el uso de canales de pago de bajo costo para la empresa y los clientes	98.4%	

OBJETIVO ESTRATEGICO: Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía.

✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR  	Resultado	Meta	Avance
Porcentaje abastecimiento demanda	93.07%	92.96%	100.12%
SAIDI	57.31	63.00	90.97%
SAIFI	21.07	20.80	101.30%
ASAI	92.30%	93.00%	99.25%
Transformadores quemados	667.51	395	168.99%

✓ *Resultados generales en función de las actividades y proyectos pertenecientes a los planes operativos*

Objetivo Estratégico	% Cumplimiento		Estrategia	% Cumplimiento	
Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía	92.8%	●	Asegurar el desempeño óptimo de las redes a través del uso de herramientas tecnológicas	100.0%	●
			Asegurar los controles necesarios en las operaciones de baja tensión	98.1%	●
			Implementar planes de expansión de redes	82.7%	●
			Garantizar la eficiencia de los mantenimientos correctivos y preventivos	84.1%	●
			Asegurar la ejecución de los proyectos de ampliación de redes conforme a los estándares de calidad y expectativas de retorno esperados	99.1%	●

OBJETIVO ESTRATEGICO: Eficientizar las operaciones de la empresa.

✓ Resultados en función de los indicadores


INDICADOR	Resultado	Meta	Avance
Índice Gasto/Ingreso	18.94%	16.91%	112.00%
Nivel cumplimiento POA	96.49%	90.00%	107.21%
% Cobertura Plan Abastecimiento Materiales	19.67%	27.31%	72.02%
Índice rendimiento operativo (clientes/empleados)	344.16	376.00	91.53%

✓ Resultados generales en función de las actividades y proyectos pertenecientes a los planes operativos

Objetivo Estratégico	% Cumplimiento	Estrategia	% Cumplimiento
Eficientizar las operaciones de la empresa	96.8%	Asegurar el cumplimiento del 100% de las prerrogativas contenidas en el marco regulatorio	99.3%
		Asegurar el abastecimiento oportuno y de calidad de materiales y servicios	96.6%
		Garantizar la calidad de la información para análisis y toma de decisiones	91.0%
		Mejorar la capacidad de respuesta de los procesos claves por medio de herramientas y metodologías que garanticen su eficiencia y efectividad	98.4%
		Optimizar los sistemas de control y seguimiento a la gestión	98.8%
		Integrar los procesos productivos de la empresa a través del uso de plataformas tecnológicas que optimicen el funcionamiento de los mismos	96.5%

OBJETIVO ESTRATEGICO: Optimizar el sistema de gestión del talento humano

✓ *Resultados en función de los indicadores*


INDICADOR		Resultado	Meta	Avance
Efectividad Reclutamiento		92.66%	90.00%	102.96%
Índice de Rotación		0.91%	<=1	100.00%

✓ *Resultados generales en función de las actividades y proyectos pertenecientes a los planes operativos*

Objetivo Estratégico	% Cumplimiento		Estrategia	% Cumplimiento	
Optimizar el sistema de gestión del talento humano	99.3%	●	Alinear el plan de capacitación a los objetivos estratégicos de la organización	100.0%	●
			Asegurar la satisfacción de los colaboradores	98.2%	●
			Eficientizar el sistema de compensación y beneficios	97.9%	●
			Fortalecer las relaciones laborales	100.0%	●
			Garantizar la integridad física de los colaboradores	100.0%	●
			Optimizar y mantener la gestión por competencias	99.5%	●

OBJETIVO ESTRATEGICO: Incrementar la calidad del servicio

✓ *Resultados en función de los indicadores*



INDICADOR 	Resultado	Meta	Avance
Porcentaje resolución o/s reconexión en plazo	99.26%	99.00%	100.26%
Porcentaje resolución reclamaciones en plazo	97.51%	99.00%	98.50%
Tiempo medio Resolución Avisos	2.91	2.60	111.92%
Clientes 24 horas / Total de clientes	77.09%	75.00%	102.79%

✓ *Resultados generales en función de las actividades y proyectos pertenecientes a los planes operativos*






Objetivo Estratégico	% Cumplimiento		Estrategia	% Cumplimiento	
Incrementar la calidad del servicio	98.9%	●	Ampliar la segmentación del mercado	100.0%	●
			Asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos en las normas de calidad vigentes	100.0%	●
			Garantizar la fidelización de clientes residenciales y comerciales	100.0%	●
			Garantizar la satisfacción del servicio externo e interno	98.5%	●
			Optimizar la gestión del servicio a grandes clientes	96.1%	●

OBJETIVO ESTRATEGICO: Mejorar la imagen corporativa y la comunicación

✓ Resultados en función de los indicadores

INDICADOR			Resultado	Meta	Avance
Índice Imagen Encuesta CIER			N/A	N/A	N/A
Índice Información y Comunicación			N/A	N/A	N/A
Porcentaje favorabilidad Estudio Clima			89.14%	90.00%	99.04%

✓ Resultados generales en función de las actividades y proyectos pertenecientes a los planes operativos

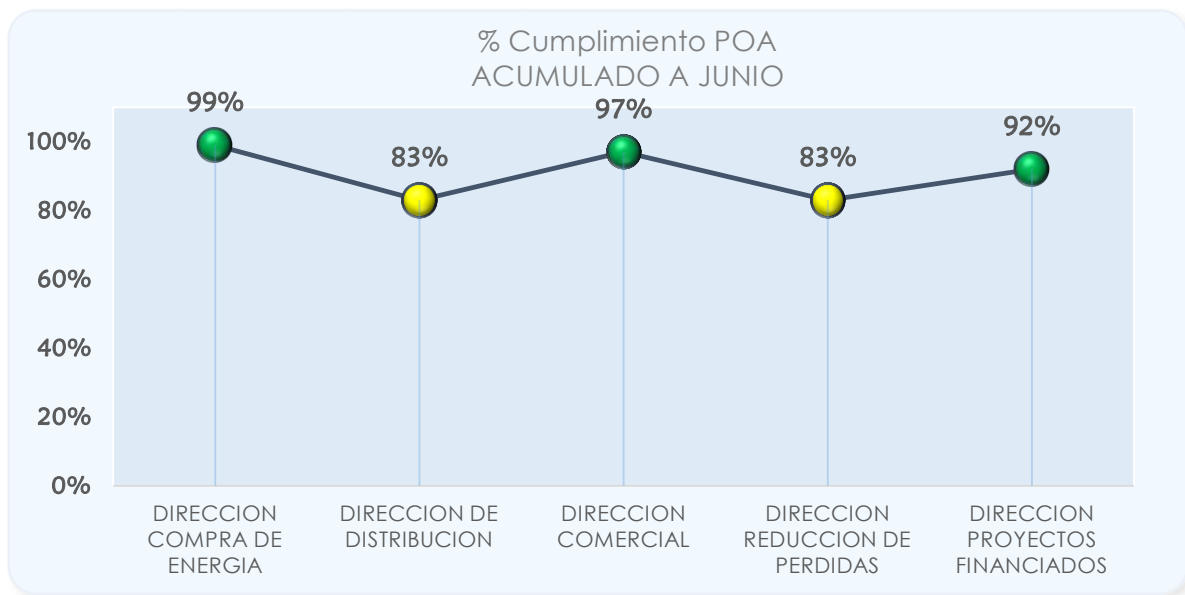
Objetivo Estratégico	% Cumplimiento		Estrategia	% Cumplimiento	
Mejorar la imagen corporativa y la comunicación	97.9%		Asegurar la difusión oportuna de las informaciones	98.8%	
			Crear acercamientos estratégicos con grupos de interés	100.0%	
			Garantizar el uso eficiente de los diferentes medios de comunicación	100.0%	
			Mejorar la percepción de la imagen de la empresa	92.9%	

Resultados Planes Operativos Edenorte Enero – Junio 2019

Se muestra por procesos y direcciones/gerencia los resultados del plan operativo, acumulados a junio.

Esto acompañado de la relación de actividades y/o proyectos operativos por dirección, que al cierre del primer Semestre del año 2019 presentaron baja y/o nula ejecución.

Procesos Operativos



A continuación las actividades y/o proyectos operativos con baja y/o nula ejecución:

Dirección de Distribución

- Actualización data BDI
- Polígonos 2019: Calle Duarte, L. Matas Santa Cruz, Río Mar y Enma Balaguer, Nagua, Subestación, Nagua, Palmarito, Bonao, Villa Bao, Santiago, Barrio Lindo, Santiago, Villa Liberación, Bonao, Centro del pueblo Piedra Blanca.

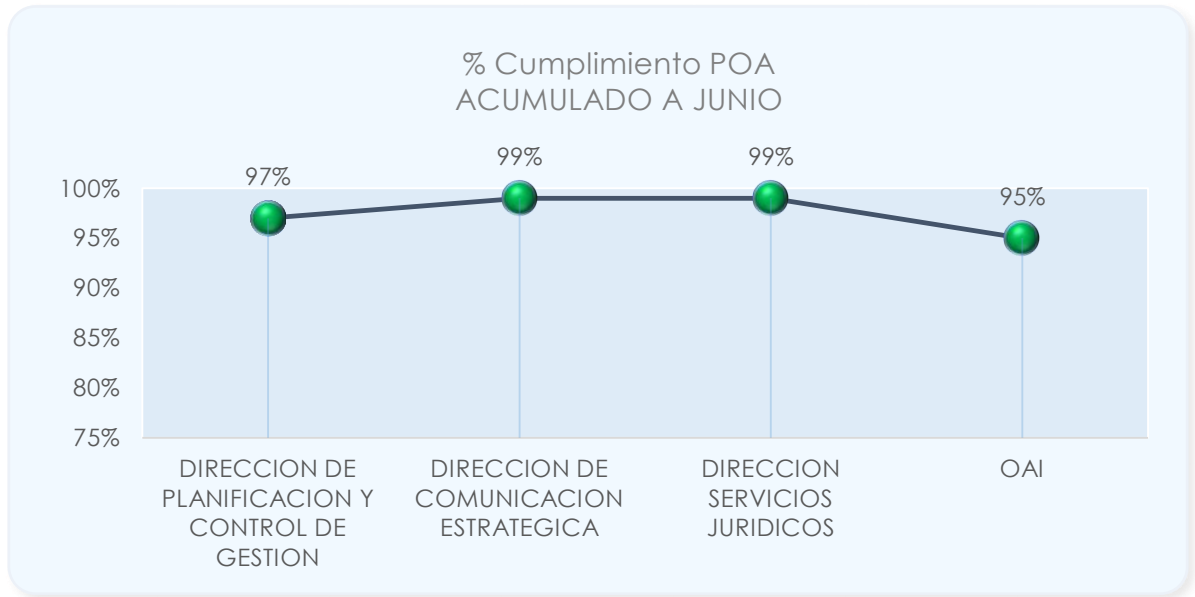
Dirección de Reducción de Pérdidas

- Resolución de Totalizadores Anómalos en los sectores
- Porcentaje de Medición
- Habilitación pantalla de seguimiento indicadores de calidad
- Automatizar el proceso de facturación de clientes netos
- Configuración del CHM/SGS
- Parametrizar las ordenes de servicio de GS
- Disciplina de Mercado

Dirección Comercial

- Instalación de Medidores en Conexión Directas
- Sustitución de bombillas incandescentes por las de Bajo Consumo en zona de gestión para la fidelización de clientes.
- Disminución de Anomalías de Lectura sectores San Francisco.

Procesos Estratégicos

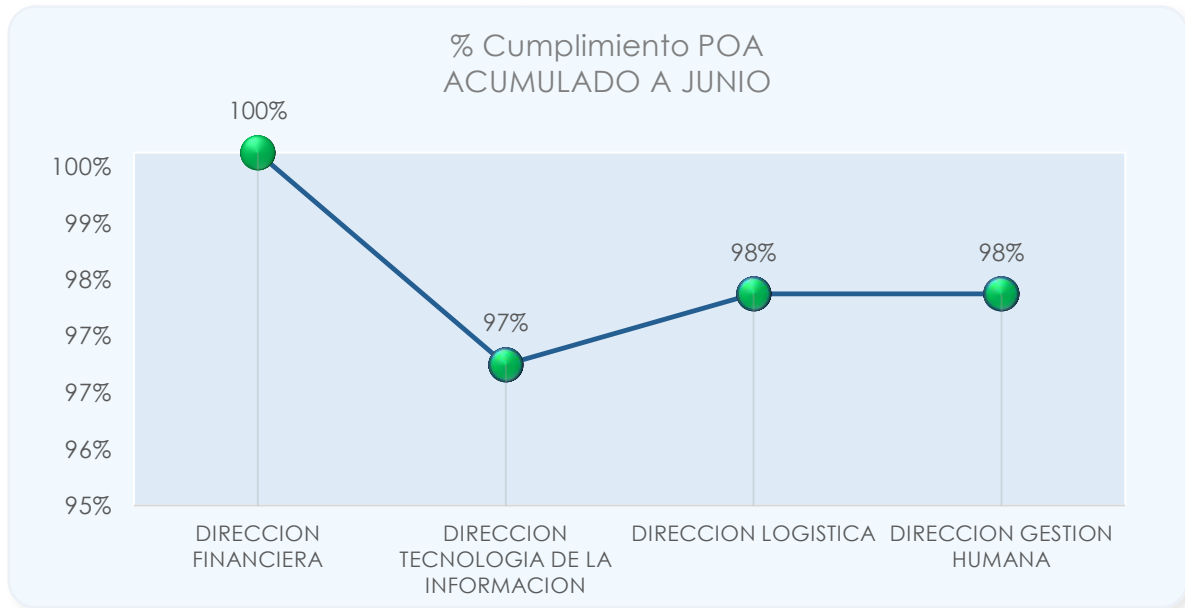


A continuación las actividades y/o proyectos operativos con baja y/o nula ejecución:

Dirección de Planificación y Control de Gestión

- Implementación de POA WEB a Gerentes y contacto clave sobre su uso

Procesos Soporte



A continuación las actividades y/o proyectos operativos con baja y/o nula ejecución:

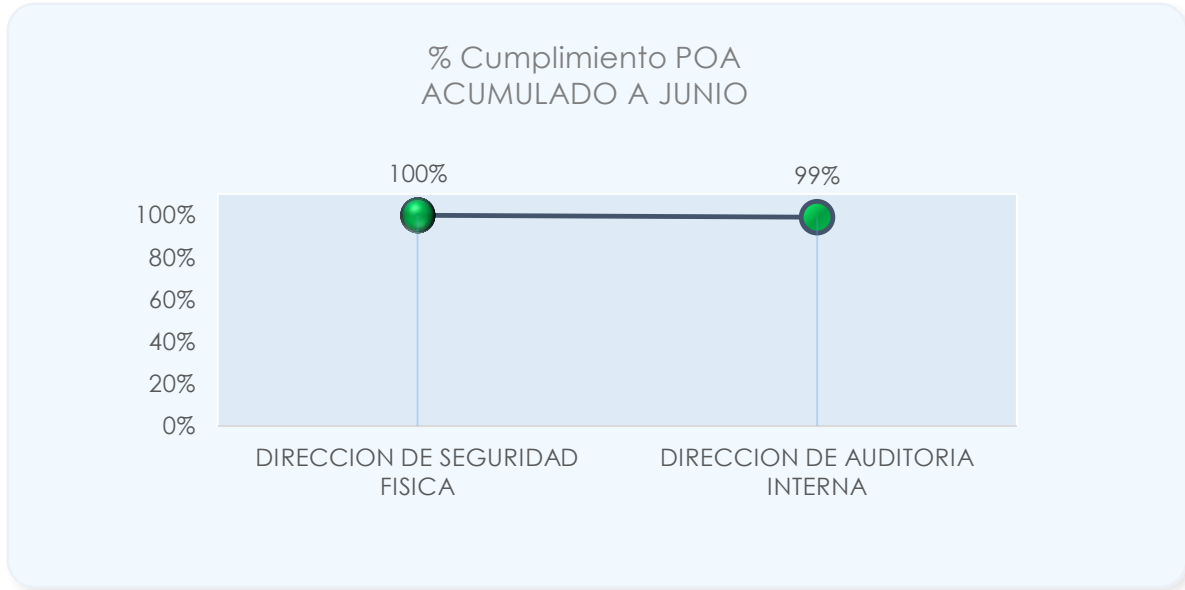
Dirección de Tecnología de la Información

- Automatización del proceso de quejas y sugerencias recibidas de los clientes
- Automatización del proceso de facturación de clientes industriales.
- Implementar pago de factura a través de aplicación código USSD
- Diseñar aplicación seguimiento de casos pendientes Call Center

Dirección de Logística

- Adjudicación Licitaciones
- Adjudicación Compras Menores

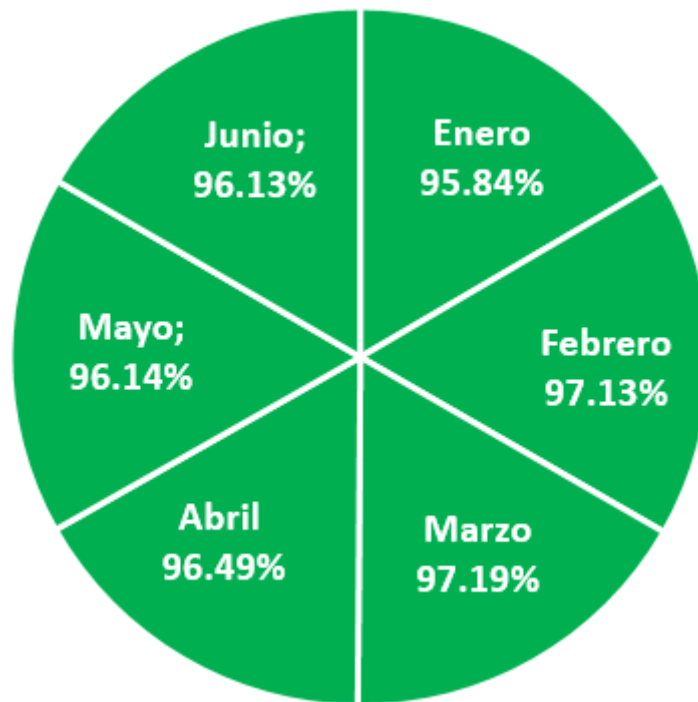
Procesos de Riesgos



La **Dirección Seguridad Física** presenta un resultado de 100%. La **Dirección de Auditoría Interna** presenta un resultado acumulado del orden de 99%, cumpliendo con todas las actividades planificadas a Junio.

Nivel de avance POA Edenorte

A nivel de empresa el resultado acumulado para el mes de Junio es de 96.13%.



Conclusión

Basados en los resultados anteriormente expuestos apreciamos que los indicadores que miden el logro de los objetivos estratégicos para el año 2019 a nivel general obtuvieron valoración altamente positiva por encima de lo esperado, entre estos Reintegración de clientes en estado de baja, Actualización de carga de clientes en conexión directa, Incremento cobro automático, Nivel de cumplimiento poa con 159.0%, 149.8%, 177.5%, 107.2%.

Se encuentran con un resultado medio o bajo, los indicadores, Cantidad de transformadores quemados, Índice Gasto/Ingreso, y Tiempo medio Resolución de Avisos, con 168.9%, 112%, 111.9% respectivamente. Dichas actividades se encuentran en escala amarilla y roja haciendo referencia a la desviación de acuerdo a su meta, debido a que su resultado excedió el objetivo.

Por otra parte, se encuentra el indicador % Cobertura Plan Abastecimiento Materiales con un %, el cual también presenta una desviación parcial.

En orden de los resultados acumulados a Junio de los Planes Operativos, se puede notar que a nivel general la valoración fue positiva, quedando la mayoría de las áreas en verde, dando esto como resultado de empresa un 96.13% de ejecución, solo se destacan en escala amarilla las áreas de Distribución y Reducción de Pérdidas las cuales obtuvieron un resultado de 83% cada una.

Es necesario prestar atención a aquellas actividades y proyectos que durante el Semestre en evaluación presentaron baja ejecución, ya que estos por su deficiente efectividad afectaron negativamente a sus respectivas direcciones, y consecuentemente al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

Es preciso crear planes de acción para contrarrestar aquellas desviaciones y poder nivelar los proyectos y actividades en los meses subsiguientes.

