



PLAN

2018 - 2020

Estratégico

Edenorte Dominicana S.A.

"Año de la Innovación y la Competitividad"

Informe de Avance Plan Estratégico

Diciembre 2019



Ing. Gustavo Martínez
Director de Planificación y Control de
Gestión



Contenido

PRESENTACIÓN	9
METODOLOGÍA	10
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducir las pérdidas de energía.	11
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incrementar y eficientizar el cobro.	12
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía.	13
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Eficientizar las operaciones de la empresa.	14
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Optimizar el sistema de gestión del talento humano	15
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incrementar la calidad del servicio	16
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Mejorar la imagen corporativa y la comunicación	17
Resultados Planes Operativos Edenorte Enero – Diciembre 2019	18
Conclusión	24

PRESENTACIÓN

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 Diciembre 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 para el año 2020.

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

Para los casos en que el indicador tiene como objetivo una meta que tienda a cero, en su entendido de que mientras el resultado sea menor, el cumplimiento será positivo, el porcentaje de desviación se reflejará por encima del 100%.





OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducir las pérdidas de energía.

✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR 	Resultado	Meta	Avance
Porcentaje Pérdidas	20.50%	19.16%	106.99%
Porcentaje de Medición	90.77%	92.78%	97.83%
Reintegraciones clientes en estado baja	3,700	2,622	141.11%
Porcentaje de Operatividad	93.34%	97.00%	96.23%
Normalización suministros	29,096	42,022	69.24%


Nota: la meta del indicador Porcentaje de Pérdidas tiene como objetivo la tendencia a cero.

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





Objetivo Estratégico	% Cumplimiento	Estrategia	% Cumplimiento
Reducir las pérdidas de energía	83.92%	Asegurar la disminución del fraude eléctrico a través del marco regulatorio	98.00% 
		Garantizar la cobertura y blindaje de las redes	62.65% 
		Incrementar la cartera de clientes de manera rentable y sostenible en el tiempo	93.05% 
		Mejorar la eficiencia operativa a través del uso de las tecnologías de medición disponibles	81.96% 

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incrementar y eficientizar el cobro.

✓ Resultados en función de los indicadores



INDICADOR 	Resultado	Meta	Avance
Porcentaje clientes al día	92.48%	96.00%	96.33%
Cobranza	97.40%	99.00%	98.39%
Ratio recuperación energía	77.44%	80.03%	96.76%
Depuración, reintegración e inclusión de clientes al ciclo comercial	43,498	40,000	108.75%
Actualización carga clientes en conexión directa	8,732	6,441	135.57%
Incremento del Cobro Automático	3,711	2,274	163.19%

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

Objetivo Estratégico	% Cumplimiento		Estrategia	% Cumplimiento	
Incrementar y eficientizar el cobro	98.95%		Asegurar la calidad de la facturación	99.99%	
			Crear alianzas estratégicas con instituciones para fortalecer la gestión de pagos	100.00%	
			Incrementar el uso de canales de pago de bajo costo para la empresa y los clientes	98.81%	

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

✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR	 	Resultado	Meta	Avance
Porcentaje abastecimiento demanda		93.87%	91.30%	102.81%
SAIDI		44.39	63.00	70.46%
SAIFI		20.63	20.88	98.80%
ASAI		93.94%	93.00%	101.01%
Transformadores quemados		1257	600	209.50%

Nota: la meta del indicador Transformadores Quemados tiene como objetivo la tendencia a cero.

✓ *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	95.74%	Asegurar el desempeño óptimo de las redes a través del uso de herramientas tecnológicas	94.09% ●
		Asegurar los controles necesarios en las operaciones de baja tensión	98.71% ●
		Implementar planes de expansión de redes	95.36% ●
		Garantizar la eficiencia de los mantenimientos correctivos y preventivos	91.24% ●
		Asegurar la ejecución de los proyectos de ampliación de redes conforme a los estándares de calidad y expectativas de retorno esperados	99.28% ●

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Eficientizar las operaciones de la empresa.

✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR	Resultado	Meta	Avance
Índice Gasto/Ingreso	16.96%	13.60%	124.74%
Nivel cumplimiento POA	96.19%	95.00%	101.25%
% Cobertura Plan Abastecimiento Materiales			
Índice rendimiento operativo (clientes/empleador)	351	376	93.35%

Nota: la meta del indicador Índice Gasto / Ingreso tiene como objetivo la tendencia a cero.

✓ *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	96.65%	Asegurar el cumplimiento del 100% de las prerrogativas contenidas en el marco regulatorio	98.60%
		Asegurar el abastecimiento oportuno y de calidad de materiales y servicios	99.61%
		Garantizar la calidad de la información para análisis y toma de decisiones	94.41%
		Mejorar la capacidad de respuesta de los procesos claves por medio de herramientas y metodologías que garanticen su eficiencia y efectividad	99.31%
		Optimizar los sistemas de control y seguimiento a la gestión	97.60%
		Integrar los procesos productivos de la empresa a través del uso de plataformas tecnológicas que optimicen el funcionamiento de los mismos	90.34%

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Optimizar el sistema de gestión del talento humano

✓ Resultados en función de los indicadores

INDICADOR	Resultado	Meta	Avance
Efectividad Reclutamiento	93%	90%	103%
Índice de Rotación	1.00%	<=1	100%

✓ 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	99.55%	Alinear el plan de capacitación a los objetivos estratégicos de la organización	100.00%
		Asegurar la satisfacción de los colaboradores	98.93%
		Eficientizar el sistema de compensación y beneficios	99.04%
		Fortalecer las relaciones laborales	100.00%
		Garantizar la integridad física de los colaboradores	100.00%
		Optimizar y mantener la gestión por competencias	99.32%

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incrementar la calidad del servicio

✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR	Resultado	Meta	Avance
Porcentaje resolución o/s reconexión en plazo	99.08%	99.00%	100.08%
Porcentaje resolución reclamaciones en plazo	97.85%	99.00%	98.84%
Tiempo medio Resolución Avisos	2.48	2.20	112.73%
Clientes 24 horas / Total de clientes	80.84%	75.18%	107.53%



Nota: la meta del indicador Tiempo Medio Resolución de Avisos tiene como objetivo la tendencia a cero.

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






Objetivo Estratégico	% Cumplimiento	Estrategia	% Cumplimiento
Incrementar la calidad del servicio	98.95%	Ampliar la segmentación del mercado	100.00%
		Asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos en las normas de calidad vigentes	99.54%
		Garantizar la fidelización de clientes residenciales y comerciales	100.00%
		Garantizar la satisfacción del servicio externo e interno	97.68%
		Optimizar la gestión del servicio a grandes clientes	97.56%

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Mejorar la imagen corporativa y la comunicación

✓ Resultados en función de los indicadores

INDICADOR			Resultado	Meta	Avance
Índice Imagen Encuesta CIER			77%	85%	91%
Índice Información y Comunicación			64%	60%	107%
Porcentaje favorabilidad Estudio Clima			89%	95%	94%

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

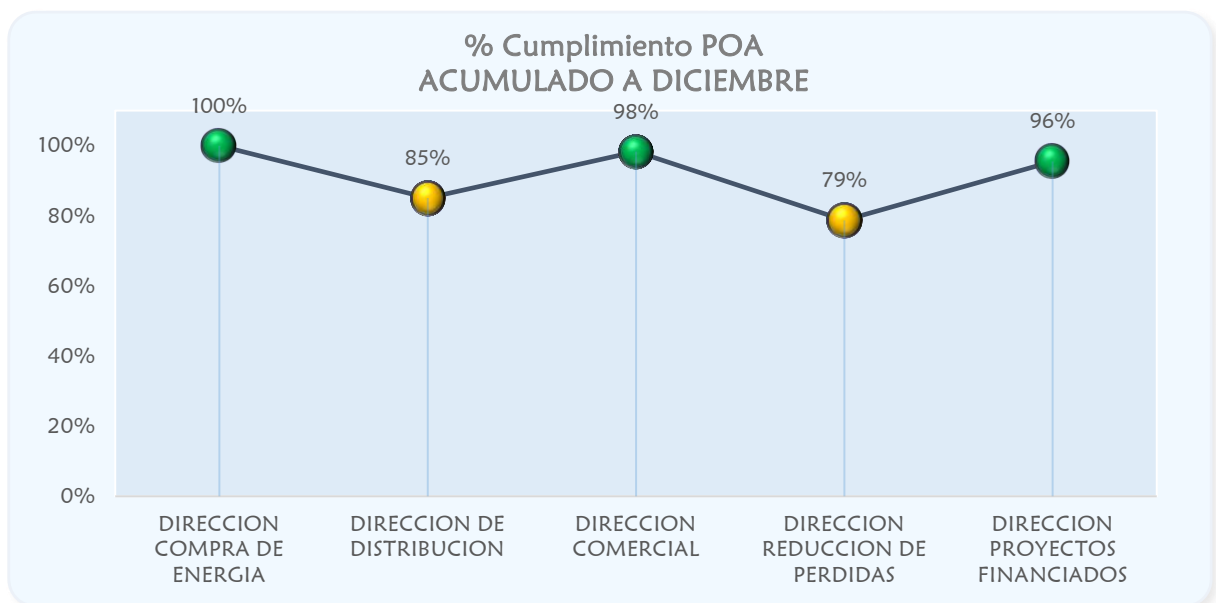
Objetivo Estratégico	% Cumplimiento		Estrategia	% Cumplimiento	
Mejorar la imagen corporativa y la comunicación	99.53%		Asegurar la difusión oportuna de las informaciones	100.00%	
			Crear acercamientos estratégicos con grupos de interés	100.00%	
			Garantizar el uso eficiente de los diferentes medios de comunicación	100.00%	
			Mejorar la percepción de la imagen de la empresa	98.13%	

Resultados Planes Operativos Edenorte Enero – Diciembre 2019

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

Esto acompañado de la relación de actividades y/o proyectos operativos por dirección, que al cierre de año 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: Subestación, Nagua, Centro del Pueblo, Nagua, Río Mar y Enma Balaguer, Nagua, Calle Duarte, L. Matas Santa Cruz, Pueblo Abajo, L. Matas Santa Cruz, Independencia, L. Matas Santa Cruz, Centro del pueblo Piedra Blanca, Barrio Canta la Rana, Piedra Blanca, Villa Liberación, Bonao, Barrio Lindo, Santiago, Los Jimenez, Santiago, Villa Bao, Santiago, Palmarito, Bonao, La Canela, Arroyo Vuelta 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
- Disciplina de Mercado

Dirección Comercial

- Instalación de Medidores en Conexión Directas.
- Disminución de Anomalías de Lectura sectores San Francisco.
- Seguimiento a la disminución de Ordenes de Cortes por Impago.
- Mantener el plazo de los expedientes en la solicitud de contratación

Dirección de Proyectos Financiados

- Distribución De Bombillas
- Normalización de Totalizadores
- Actualización en sistema de los Totalizadores Recibidos
- Validación de la asociación suministros-CT
- Instalación de acometidas y normalización de suministros.

- **Procesos Estratégicos**

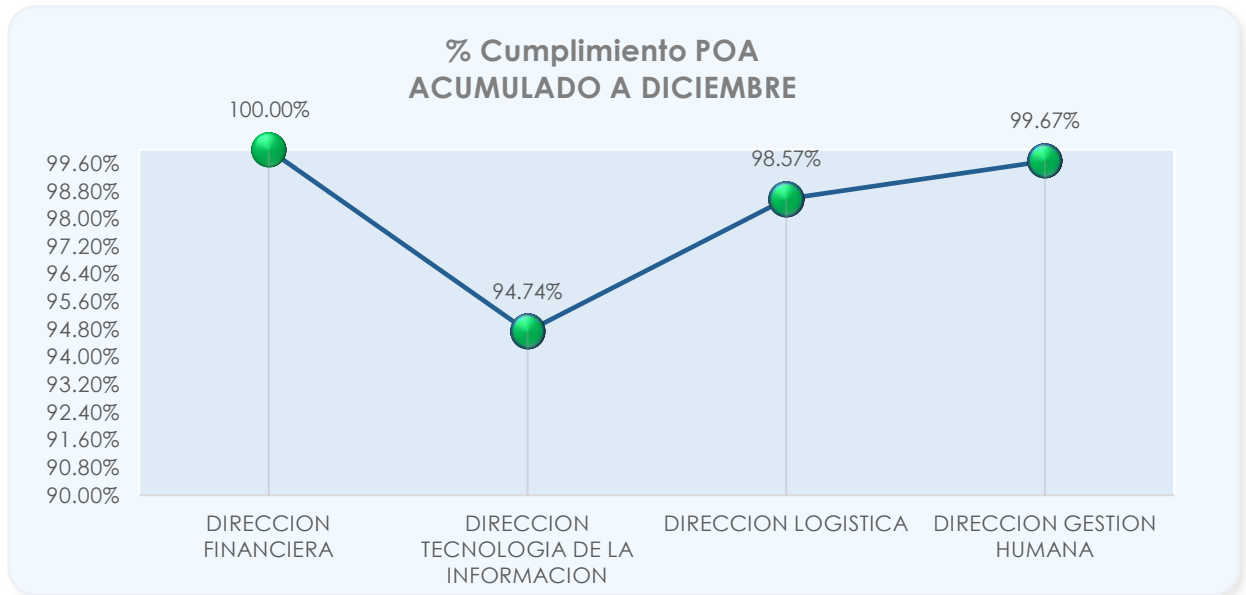


A continuación, las actividades y/o proyectos operativos con baja y/o nula ejecución:

Dirección de Planificación y Control de Gestión

- Implementación de POA WEB a Gerentes y contacto clave sobre su uso
- Comunicado masivo resaltando grandes logros del plan estratégico 2015-2017 y 2018-2020.

- **Procesos Soporte**



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

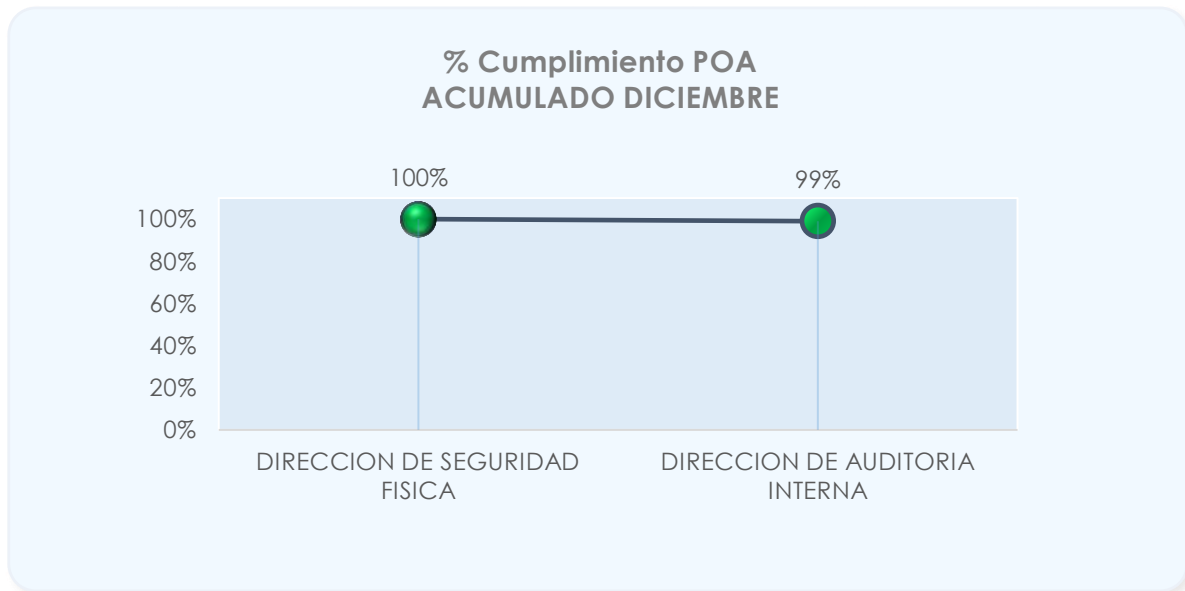
Dirección de Tecnología de la Información

- 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
- Implementar Interface SAP con SGT
- Migración elementos a coordenadas longitud-latitud

Dirección de Logística

- Implementación del Sistema para el monitoreo constante de Generadores en los sectores de La Vega, Pto Pta, Mao y San Fco.
- Instalación de nuevos generadores de electricidad

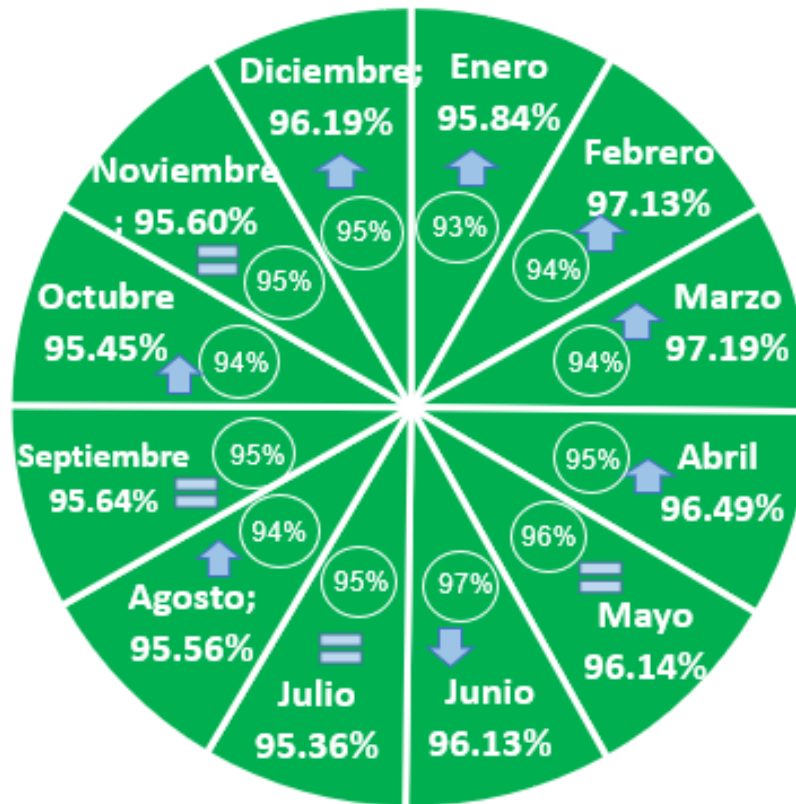
- **Procesos de Riesgos**



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 Diciembre.

Nivel de avance POA Edenorte

A nivel de empresa el resultado acumulado para el mes de Diciembre es de 96.19%.



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, con un nivel de cumplimiento de 141.11%, 135.57% y 163.19% respectivamente.

Se encuentran con un resultado medio o bajo, los indicadores, Normalización de Suministros, Cantidad de transformadores quemados, Índice Gasto/Ingreso, y Tiempo medio Resolución de Avisos, con 69.24%, 209.50%, 124.74%, 112.73% respectivamente. Dichos indicadores 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 o quedó por debajo del mismo.

En orden de los resultados acumulados a Diciembre 2019 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 96.19% de ejecución, solo se destacan en escala amarilla las áreas de Distribución y Reducción de Pérdidas las cuales obtuvieron un resultado de 85% y 79%.