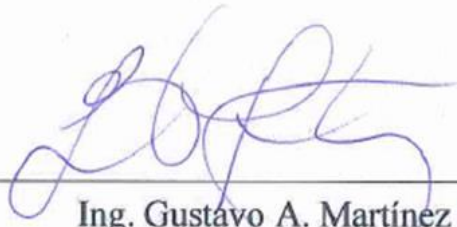


# INFORME EJECUCIÓN

## **P**LAN **O**PERATIVO **A**NUAL 2022

  
edenorte

# INFORME EJECUCIÓN POA SEGUNDO TRIMESTRE 2022



Ing. Gustavo A. Martínez M.

Director de Planificación y Control de Gestión



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA).....</b>	<b>4</b>
<b>3. RESUMEN RESULTADOS 2<sup>DO</sup> TRIMESTRE 2022 .....</b>	<b>5</b>
<b>4. ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS POA T2 VS. T1 2022 .....</b>	<b>6</b>
<b>5. RESUMEN CUMPLIMIENTO INDICADORES EN EL 2<sup>DO</sup> TRIMESTRE 2022 .....</b>	<b>7</b>
<b>6. ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS INDICADORES T2 VS T1.....</b>	<b>8</b>
6.1. Resultados Dirección Comercial .....	10
6.2. Resultados Distribución .....	12
6.3. Resultados Reducción de Pérdidas .....	14
6.4. Resultados Grandes Clientes y Ayuntamiento.....	15
6.5. Resultados Proyectos Financiados.....	17
6.6. Resultados Servicios Generales .....	19
6.7. Resultados Gestión Social .....	20
6.8. Resultados Logística.....	21
6.9. Resultados Finanzas.....	22
6.10. Resultados Tecnología de la Información .....	24
6.11. Resultados Compra de Energía y Regulación .....	25
6.12. Resultados Planificación y Control de Gestión .....	26
6.13. Resultados Comunicación Estratégica .....	27
6.14. Resultados Servicios Jurídicos.....	28
6.15. Resultados Oficina Acceso a la Información .....	29
6.16. Resultados Gestión Humana.....	30
6.17. Resultados Seguridad Física.....	32
6.18. Resultados Auditoría Interna .....	33
<b>8. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>35</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El informe de monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual (POA) de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte, S.A., presenta los resultados del nivel de cumplimiento de las metas planificadas para el segundo trimestre del año (T2 2022), fundamentadas en el logro de los objetivos estratégicos de la institución.

Este documento está estructurado en cuatro partes: marco estratégico institucional, resultados de seguimiento a la ejecución POA T2-2022 por áreas, análisis del periodo reportado y los gráficos o figuras con los resultados por dirección.

Los resultados reflejados para el segundo trimestre fueron recopilados tomando en consideración las ejecuciones realizadas por las diferentes áreas de la Institución, clasificadas en áreas operativas, estratégicas, de apoyo y control.

## 2. PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA)

Los Planes Operativos Anuales (POA) son las herramientas claves que dan paso a la planificación de las actividades y posterior ejecución de éstas, dando apoyo directo al Plan Estratégico Institucional.

A continuación, se presentan los objetivos estratégicos de Edenorte:

1. Reducir las pérdidas de energía
2. Incrementar y eficientizar el cobro
3. Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía
4. Eficientizar las operaciones de la empresa
5. Optimizar el sistema de gestión del talento humano
6. Incrementar la calidad del servicio
7. Mejorar la imagen corporativa y la comunicación

### 3. RESUMEN RESULTADOS 2<sup>do</sup> TRIMESTRE 2022

A continuación, se presenta el resumen de los resultados del POA al cierre del segundo trimestre del año 2022.

Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte  
Abril – Junio

% Cumplimiento POA 2022				
Área	Abril	Mayo	Junio	T2
Dirección Seguridad Física	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Dirección Servicios Jurídicos	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Oficina Libre Acceso a la Información	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Dirección Compra de Energía y Regulación	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Dirección Planificación y Control de Gestión	100.00%	96.15%	98.13%	98.09%
Dirección Gestión Social	99.37%	95.95%	95.90%	97.07%
Dirección Logística	99.24%	94.14%	97.43%	96.94%
Dirección Proyectos Financiados	97.28%	96.24%	96.14%	96.55%
Dirección Tecnología de la Información	95.83%	95.98%	97.81%	96.54%
Dirección Gestión Humana	97.65%	96.10%	91.67%	95.14%
Dirección Servicios Generales	92.27%	96.02%	96.22%	94.84%
Dirección Comunicación Estratégica	98.31%	98.72%	87.21%	94.75%
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	93.21%	89.70%	94.92%	92.61%
Dirección Finanzas	88.31%	88.09%	96.67%	91.02%
Dirección Reducción de Pérdidas	86.09%	88.48%	88.20%	87.59%
Dirección Auditoría Interna	80.84%	94.95%	86.36%	87.38%
Dirección Distribución	85.61%	85.58%	84.99%	85.39%
Dirección Comercial	79.02%	70.77%	79.16%	76.32%
<b>Promedio General</b>	<b>94.06%</b>	<b>93.72%</b>	<b>93.93%</b>	<b>93.90%</b>

Resultados de Seguimiento Plan Operativo Anual 2022.

#### 4. ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS POA T2 VS. T1 2022

A continuación, se presenta el análisis comparativo de los resultados del POA del segundo trimestre vs. el primer trimestre del año.

Área	T1	T2	% Variación	Tendencia
Oficina Libre Acceso a la Información	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Servicios Jurídicos	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Seguridad Física	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Compra de Energía y Regulación	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Planificación y Control de Gestión	90.56%	98.09%	7.53%	↑
Dirección Gestión Social	97.53%	97.07%	-0.46%	↓
Dirección Logística	97.05%	96.94%	-0.11%	↓
Dirección Proyectos Financiados	95.64%	96.55%	0.91%	↑
Dirección Tecnología de la Información	91.47%	96.54%	5.07%	↑
Dirección Gestión Humana	96.33%	95.14%	-1.19%	↓
Dirección Servicios Generales	94.09%	94.84%	0.75%	↑
Dirección Comunicación Estratégica	99.65%	94.75%	-4.90%	↓
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	86.36%	92.61%	6.25%	↑
Dirección Finanzas	80.43%	91.02%	10.59%	↑
Dirección Reducción de Pérdidas	84.71%	87.59%	2.88%	↑
Dirección Auditoría Interna	68.31%	87.38%	19.07%	↑
Dirección Distribución	80.96%	85.39%	4.43%	↑
Dirección Comercial	70.66%	76.32%	5.66%	↑
<b>Promedio General</b>	<b>90.76%</b>	<b>93.90%</b>	<b>3.14%</b>	<b>↑</b>

Como puede observarse en el recuadro anterior, la tendencia es de aumento en la mayoría de las áreas, solo 4 direcciones tuvieron una ligera disminución (DLOG, DGS, DGH, DCE), cabe puntualizar que 3 direcciones han mantenido un nivel de cumplimiento en POA de un 100%, las cuales se mencionan a continuación: DSF, DSJ, OAI.

El promedio general del nivel de cumplimiento del POA durante el T1 fue de un 90.76%, mientras que en el T2 es de un 93.90%, lo cual refleja una mejora con un incremento de un 3.14%.

## 5. RESUMEN CUMPLIMIENTO INDICADORES EN EL 2<sup>DO</sup> TRIMESTRE 2022

En el siguiente recuadro, se presenta el resumen del cumplimiento de los indicadores de resultados al cierre del segundo trimestre del año 2022.

<b>% Cumplimiento Indicadores de Resultado 2022</b>				
<b>Área</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>T2</b>
Dirección Seguridad Física	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Dirección Servicios Jurídicos	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Oficina Libre Acceso a la Información	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Dirección Planificación y Control de Gestión	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Dirección Servicios Generales	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Dirección Finanzas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Dirección Logística	99.97%	100.00%	100.00%	99.99%
Dirección Tecnología de la Información	98.76%	99.81%	97.04%	98.54%
Dirección Reducción de Pérdidas	96.68%	95.68%	100.00%	97.45%
Dirección Gestión Social	97.99%	94.72%	96.67%	96.46%
Dirección Comercial	98.76%	93.99%	94.62%	95.79%
Dirección Gestión Humana	91.69%	100.00%	91.67%	94.45%
Dirección Comunicación Estratégica	100.00%	100.00%	73.81%	91.27%
Dirección Compra de Energía y Regulación	100.00%	100.00%	73.01%	91.00%
Dirección Proyectos Financiados	72.13%	100.00%	100.00%	90.71%
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	94.17%	90.86%	85.34%	90.12%
Dirección Distribución	93.96%	85.13%	74.34%	84.48%
Dirección Auditoría Interna	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
<b>Promedio General</b>	<b>96.71%</b>	<b>97.66%</b>	<b>93.32%</b>	<b>95.90%</b>

En el caso de la Dirección de Auditoría Interna que refleja 0% de ejecución para sus indicadores de resultados en este trimestre porque sus objetivos fueron definidos para ser alcanzados al final de año.



## 6. ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS INDICADORES T2 VS T1

A continuación, se presenta el análisis comparativo de los indicadores de resultados del segundo trimestre vs. el primer trimestre del año.

% Cumplimiento Indicadores de Resultados 2022

Área	T1	T2	% Variación	Tendencia
Oficina Libre Acceso a la Información	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Servicios Jurídicos	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Seguridad Física	83.33%	100.00%	16.67%	↑
Dirección Planificación y Control de Gestión	89.63%	100.00%	10.37%	↑
Dirección Servicios Generales	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Finanzas	77.78%	100.00%	22.22%	↑
Dirección Tecnología de la Información	99.85%	99.99%	0.14%	↑
Dirección Logística	99.85%	99.99%	0.14%	↑
Dirección Comunicación Estratégica	84.45%	98.54%	14.09%	↑
Dirección Gestión Social	98.28%	96.46%	-1.82%	↓
Dirección Comercial	96.63%	95.79%	-0.84%	↓
Dirección Reducción de Pérdidas	98.32%	95.68%	-2.64%	↓
Dirección Gestión Humana	96.08%	94.45%	-1.63%	↓
Dirección Compra de Energía y Regulación	91.34%	91.27%	-0.07%	↓
Dirección Proyectos Financiados	99.72%	90.71%	-9.01%	↓
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	93.74%	90.12%	-3.62%	↓
Dirección Distribución	83.70%	84.48%	0.78%	↑
Dirección Auditoría Interna	0.00%	0.00%	0.00%	▬
<b>Promedio General</b>	<b>88.48%</b>	<b>90.97%</b>	<b>2.49%</b>	<b>↑</b>

El modelo de estructura de Edenorte está basado en procesos, divididos en cuatros rubros:

- ❖ **Procesos Estratégicos:** Unidades que enfocan estrategias para el desarrollo de los negocios y razón de ser de la empresa, a partir de lo cual el resto de la empresa se mueve.
- ❖ **Procesos Operativos:** Unidades que enfocan estrategias que apoyan directamente a la razón de ser de la empresa, el negocio.
- ❖ **Procesos Administrativos:** Unidades que enfocan estrategias que apoyan indirectamente el negocio.
- ❖ **Procesos de Control:** dentro del proceso administrativo, son las unidades que permite evaluar y medir la efectividad del plan ejecutado.

Los resultados de las ejecuciones de los Planes Operativos de las diferentes direcciones de Edenorte están clasificadas de la siguiente manera:

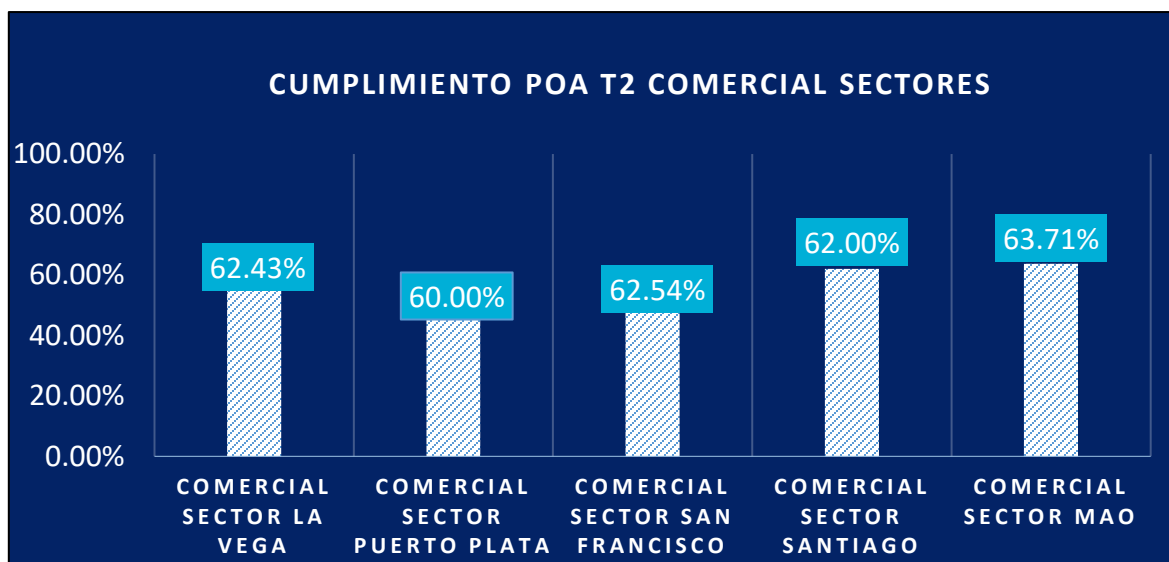
Áreas Operativas	Áreas Apoyo	Áreas Estratégicas	Áreas de Control
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercial</li> <li>• Distribución</li> <li>• Reducción de Pérdidas</li> <li>• Grandes Clientes y Ayuntamientos</li> <li>• Proyectos Financiados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Generales</li> <li>• Gestión Social</li> <li>• Logística</li> <li>• Finanzas</li> <li>• Tecnologia de la Información</li> <li>• Compra de Energía y Regulación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y Control de Gestión</li> <li>• Comunicación estratégica</li> <li>• Servicios jurídicos</li> <li>• Gestión Humana</li> <li>• Oficina de libre Acceso a la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad Física</li> <li>• Auditoría Interna</li> </ul>

### 6.1. Resultados Dirección Comercial

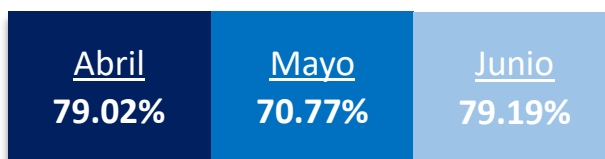
A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
% de Cobranza	98.29%	96.09%	48.04%
Calidad de Servicio	93.94%	95.83%	47.92%
% Pérdidas de Energía	100.99%	101.73%	50.86%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de los Sectores de la Dirección Comercial:



A continuación, se presentan los resultados de la Dirección Comercial:



A continuación, se presentan las principales actividades o proyectos operativos de la dirección que al cierre del segundo trimestre (abril - junio) presentaron una desviación de la meta con respecto al objetivo programado, y tienen una ejecución por debajo del 70% de cumplimiento:

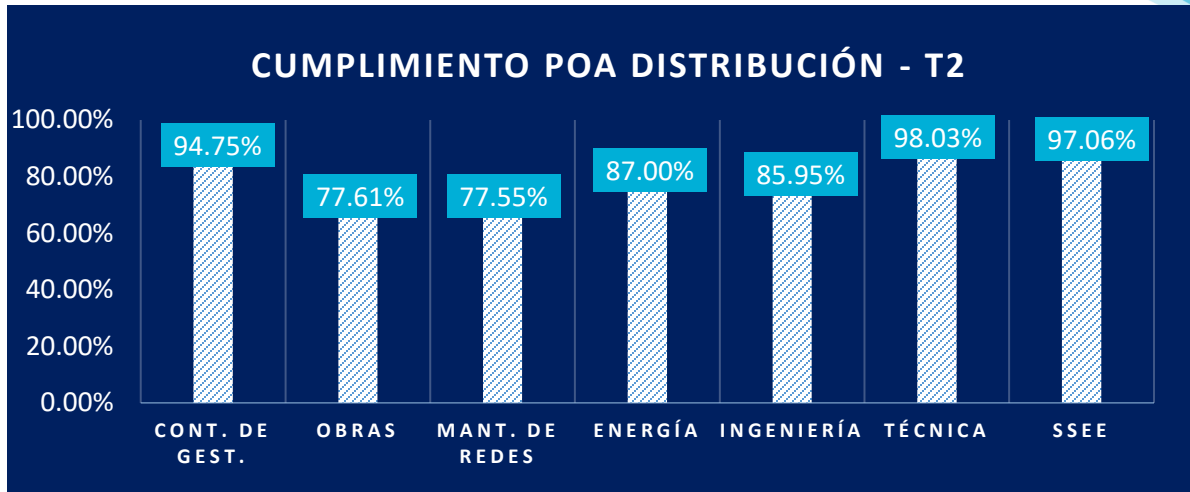
Actividad	Responsable
Realizar la actualización de Fianzas en el Open.	Sector Puerto Plata, Valverde Mao
Gestionar la normalización de los clientes con estimaciones recurrentes.	Sector Santiago, Puerto Plata, San Francisco, Valverde Mao
Enviar tips vía whatsapp al cliente sobre como leer el medidor y realizar el cálculo de su facturación	Sector Santiago, Puerto Plata, San Francisco, Valverde Mao
Identificar nuevos puntos de cobros para la coordinación con Mercadeo y Gestión Cobranzas	Sector Puerto Plata, San Francisco, Valverde Mao
Incrementar gestión operativos cobros móviles	Sector San Francisco
Incrementar el porcentaje de cobros por Actas de Irregularidades.	Sector San Francisco
Realizar formaciones continuas para reforzar los conocimientos de procesos de Servicios y de Cobranzas	Sector Puerto Plata, La Vega
Realizar Prelecturas para garantizar la calidad de la facturación	Sector Valverde Mao
Realizar supervisiones de las órdenes de servicios restantes.	Sector Puerto Plata, San Francisco, Valverde Mao
Realizar toma de lecturas junto a los clientes.	Sector Puerto Plata, San Francisco, Valverde Mao
Reconocimiento semestral a las Oficinas Comerciales (enero y julio).	Sector Santiago, Puerto Plata, San Francisco, Valverde Mao
Seguimiento a la calidad de las órdenes de servicio.	Sector Puerto Plata
Incorporar clientes al ciclo comercial, a través de las cooperativas eléctricas.	Cooperativas Eléctricas
Realizar reuniones con los líderes comunitarios, para la apertura de cooperativas eléctricas y/o centros de gestión en lugares remotos	Cooperativas Eléctricas
Implementar el cobro de energía a través de las oficinas de CORAASAN.	Cobranzas Centralizadas
Implementar la aplicación enlace de pagos Azul (Banco Popular).	Cobranzas Centralizadas

## 6.2. Resultados Distribución

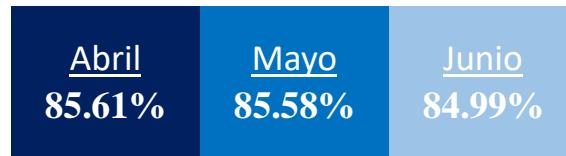
A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
% Abastecimiento (por causas atribuibles a distribución)	100.00%	100.00%	50.00%
Reducción de penalizaciones (desviaciones en horas)	80.00%	56.50%	38.38%
Calidad del Servicio SAIDI	100.00%	97.38%	48.67%
Calidad del Servicio SAIFI	54.42%	53.29%	27.34%
TMR	89.20%	91.73	46.72%
Tiempos de aprobación planos	100.00%	100.00%	50.00%
Tiempos proceso de interconexión	53.57%	48.93%	25.88 %
Calidad del Servicio SAIDI (Correctivo A)	53.14%	83.96%	37.98%
Calidad del Servicio SAIFI (Correctivo A)	40.00%	70.12%	30.44%
Calidad del Servicio SAIDI (CTO. A B C D)	100.00%	96.70%	48.15%
Calidad del Servicio SAIFI (CTO. A B C D)	100.00%	100.00%	42.11%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las Gerencias de Distribución correspondiente al segundo trimestre:



A continuación, se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Distribución desde abril hasta junio:



En la siguiente tabla, se presentan las actividades de la dirección, que al cierre del segundo trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

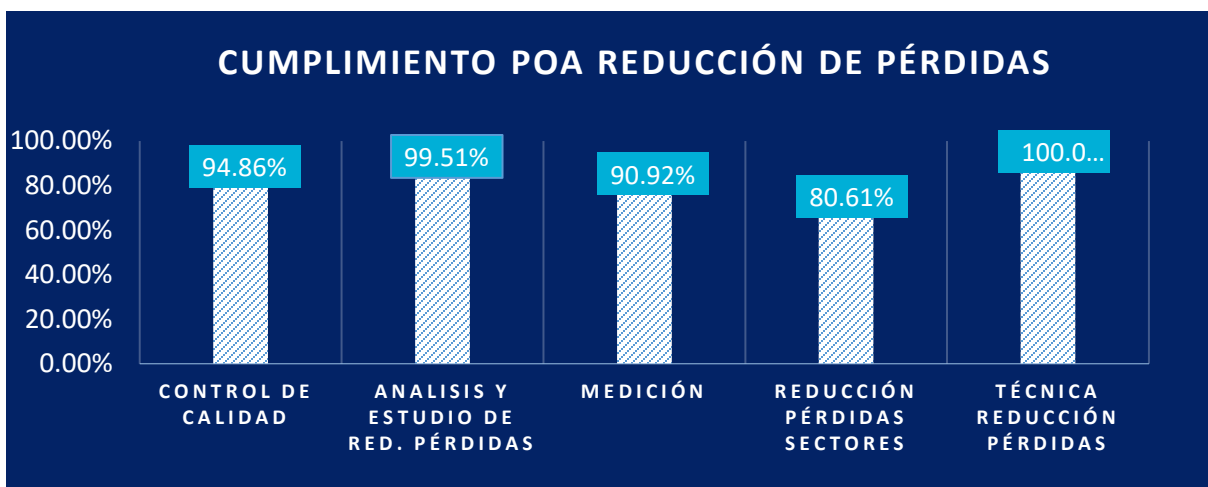
Actividad	Responsable
Realizar estudios de generación distribuida a proyectos de energías alternativas.	Técnica Distribución
Cumplir lo dispuesto en la Resolución SIE-041-2013	Energía
Verificaciones en terreno	Control de Gestión
Cumplimiento de PES programados y de facturación de las órdenes de mantenimiento	Mant. La Vega, Santiago, Puerto Plata
Realizar acciones de salvamento en TR evitando posibles averías	Mant. Redes Sectores
Reparación de luminarias encendidas 24 horas.	Mant. Redes La Vega, Santiago
Reducir de 1.86% a 1.6% la cantidad de TR averiados (1,050 a 900) del total existente en las redes (56,373)	Mant. Redes Puerto Plata
Reducir el tiempo que toma a las brigadas para reestablecer el servicio energético a avisos pasados a precierre	Mant. Redes sectores

### 6.3. Resultados Reducción de Pérdidas

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
% Pérdidas de Energía	100.00%	101.72%	50.43%
% Energía Cobrada	100.00%	99.03%	48.33%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Reducción de Pérdidas correspondiente al segundo trimestre:



En el siguiente recuadro, se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Reducción de Pérdidas desde abril hasta junio:

Abril	Mayo	Junio
86.09%	88.48%	88.20%

A continuación, se presenta las actividades de la dirección que al cierre del segundo trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado por debajo de un 70% de ejecución:

Actividad	Responsable
Habilitación y recuperación de equipos de medición y comunicación	Medición
Atención de irregularidades detectadas en el Proceso de Pérdidas Administrativas y de anomalías de Lectura.	Puerto Plata, Mao, San Francisco.

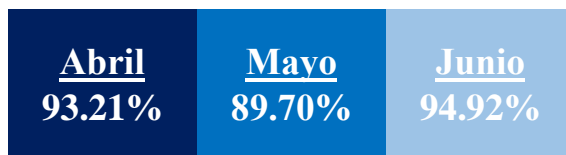
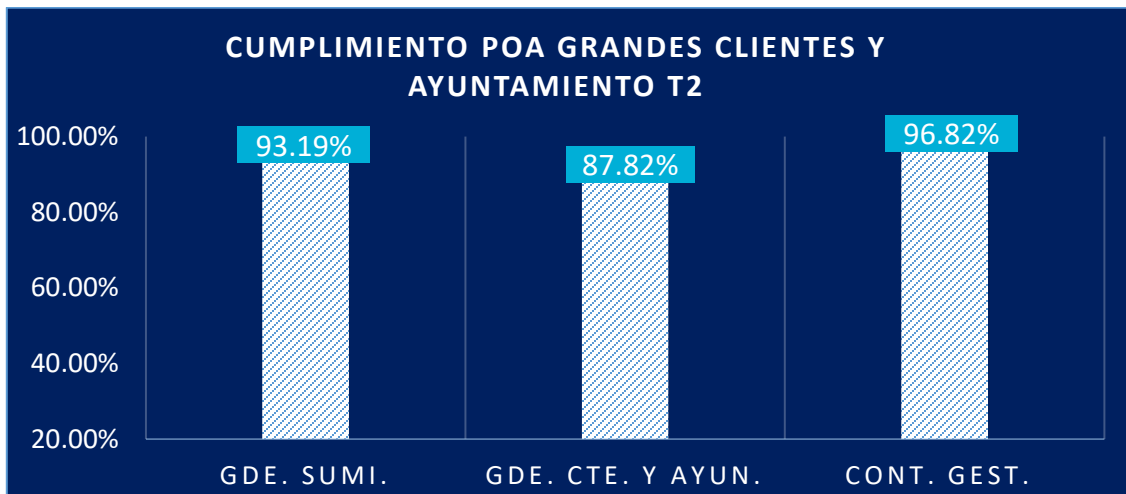
#### 6.4. Resultados Grandes Clientes y Ayuntamiento

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
% de Cobranza	98.29%	96.09%	48.13%
% Pérdidas de Energía	100.00%	101.72%	50.43%
Calidad de Servicio	93.94%	95.83%	48.12%
% Energía Cobrada	100.55%	99.03%	48.33%
Calidad del Servicio SAIDI (CTO. A)	100.00%	97.50%	48.13%
Calidad del Servicio SAIFI (CTO. A)	61.00%	56.00%	28.00%



En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de la dirección y el resultado de cada una de las áreas de Grandes Clientes y Ayuntamiento:



A continuación, se presenta relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del segundo trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado, con un nivel de ejecución por debajo del 70%:

Actividad	Responsable
Realizar nuevas instalaciones de grandes suministros	Grandes Suministros
Recuperación de deuda cartera clientes industriales	Grandes Clientes y Ayuntamiento

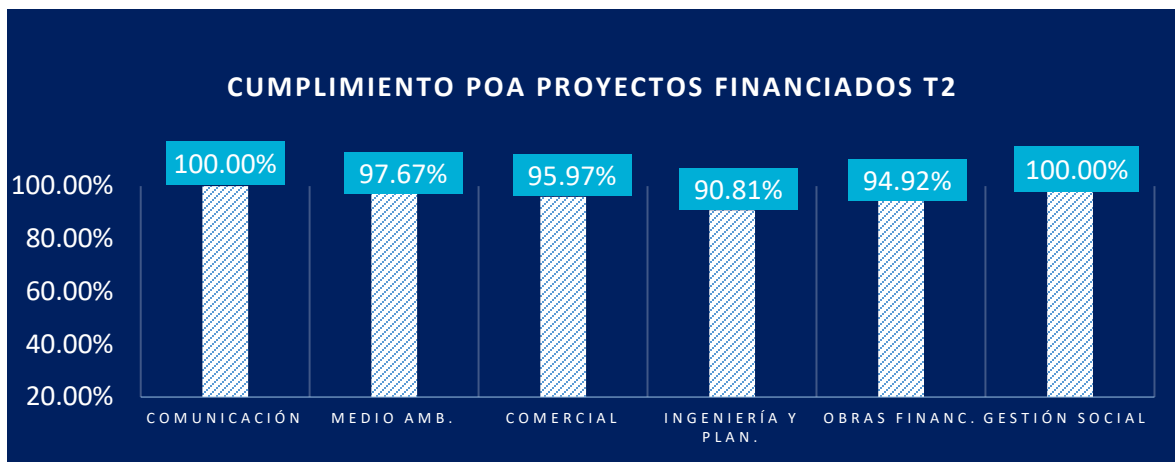
## 6.5. Resultados Proyectos Financiados

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

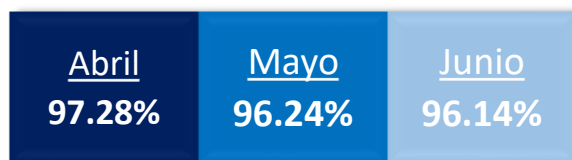
Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
% Pérdidas de totalizador del proyecto	N/A	75.40%	25.13
Garantizar el cierre de proyectos con niveles de pérdidas menor o igual al 10%	N/A	49.82%	16.61%
Mantener un CRI mayor o igual a 85% durante el proceso de evaluación ex post	100.00%	94.87%	46.68%
Garantizar la calidad del suministro de energía eléctrica	100.00%	99.55	47.85%
Desviación de horas de descargo planificadas vs. ejecutadas menor al 10%	100.00%	100.00%	50.00%
Lograr que las Reclamaciones por Alta Facturación en el área del proyecto sea menor o igual al 5% de la totalidad de los suministros normalizados	100.00%	100.00%	50.00%
Lograr que los clientes del proyecto no reincidan en más de 2 cortes luego de normalizados en un periodo de 6 meses	100.00%	100.00%	50.00%
Cero accidentes con daños a personal que trabaja en obra de proyectos	100.00%	100.00%	50.00%
Reducir la contaminación aplicando los lineamientos del PMAA al 100% de los proyectos	100.00%	100.00%	50.00%

Los indicadores de % Pérdidas de totalizador del proyecto y garantizar el cierre de proyectos con niveles de pérdidas menor o igual al 10% no reflejan resultados puntuales para el mes de junio, porque su frecuencia de medición es cuatrimestral y el porcentaje acumulado es el correspondiente al mes de abril.

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Proyectos Financiados en el segundo trimestre:



En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de la Dirección de Proyectos Financiados desde abril hasta junio:



A continuación, se presenta una relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del segundo trimestre tienen desviación de la meta con respecto al objetivo programado y se encuentran por debajo del 70% de avance en la ejecución:

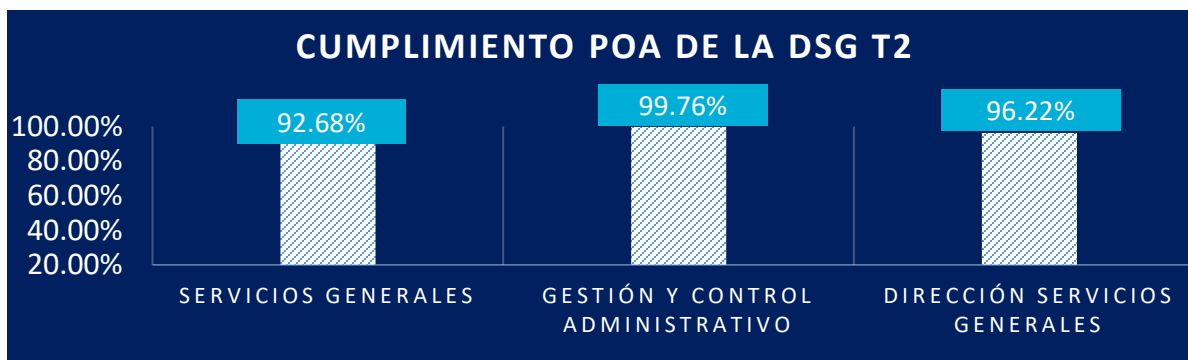
Actividad	Responsable
Elaboración y emisión de Informes de Cierre	Ingeniería y Planificación
Validación de actualización en BDI de la infraestructura de redes	Ingeniería y Planificación
Instalación de acometidas y normalización de totalizadores	Obras Financiadas
Generación y análisis de órdenes de servicios.	Gerencia Comercial Proyectos
Evaluación Ambiental de Cierre	Medio Ambiente y Seguridad

## 6.6. Resultados Servicios Generales

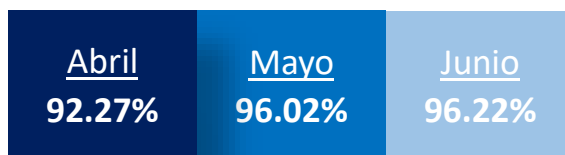
A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
Mantener el nivel disponibilidad de equipos de la empresa	100.00%	100.00%	50.00%
Porcentaje atención de OTRS	100.00%	100.00%	50.00%
Tiempo de entrega de stock disponible	100.00%	100.00%	50.00%
Disponibilidad de materiales críticos manejados por GGCA	100.00%	100.00%	50.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Servicios Generales desde abril a Junio:



A continuación, se presentan los resultados de la Dirección de Servicios Generales:



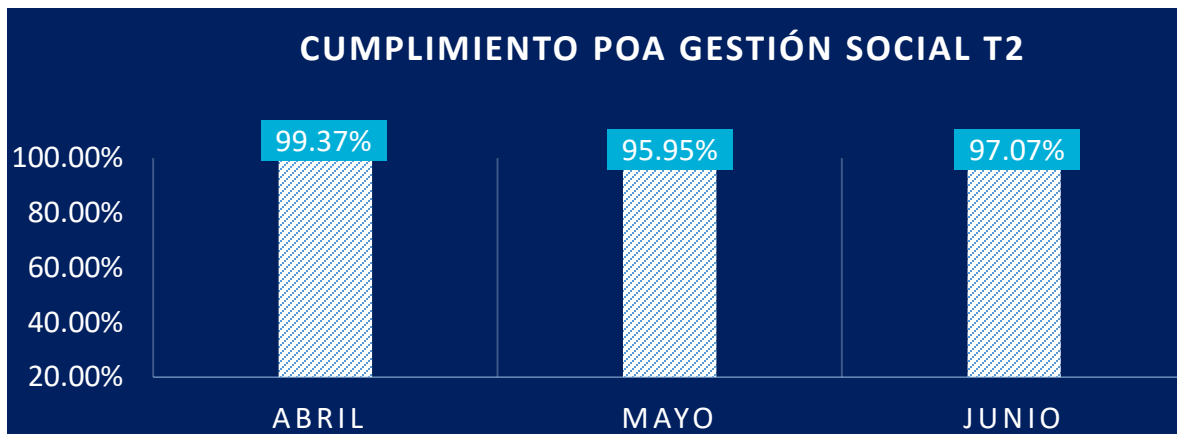
Al cierre del segundo trimestre la Dirección de Servicios Generales sólo presenta la siguiente actividad con baja ejecución (menor de un 70%).

Actividad	Responsable
Solicitar un aumento en el valor asegurado. Gestionar la inclusión de nuevos locales y la actualización de los valores en el Seguro.	Gestión y Control Administrativo

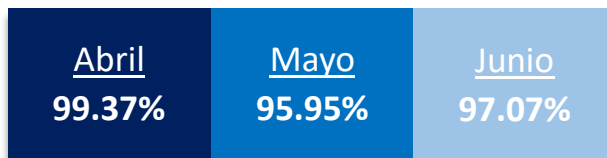
### 6.7. Resultados Gestión Social

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Gestión Social en el trimestre abril – junio 2022.



A continuación, se presentan los resultados de la Dirección de Gestión Social:

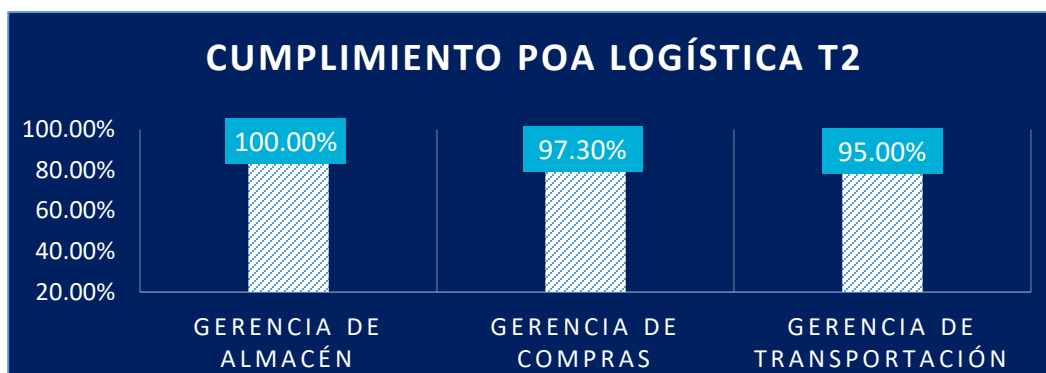


Al cierre del primer trimestre la dirección no presenta actividades o proyectos con baja ejecución (menor de un 70%).

A continuación, se muestran los resultados de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
Gestión reducción de inventarios	100.00%	100.00%	50.00%
Tiempo atención requerimientos (planificados)	100.00%	100.00%	50.00%
Desviación de inventario	100.00%	100.00%	50.00%
Recuperación por concepto de materiales desmontados del terreno	100.00%	100.00%	50.00%
Recuperación por concepto de ventas de materiales chatarra	100.00%	100.00%	50.00%
% Eficacia del PACC	-	-	-
% Cumplimiento Sistema Nacional de Contrataciones Públicas	-	100.00%	33.33%
Tiempo de indisponibilidad de vehículos con averías menores	100.00%	100.00%	50.00%
Atención requerimientos de vehículos planificados	100.00%	100.00%	50.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de la Dirección de Logística por cada gerencia:



Abril  
**99.24%**

Mayo  
**94.14%**

Junio  
**97.43%**

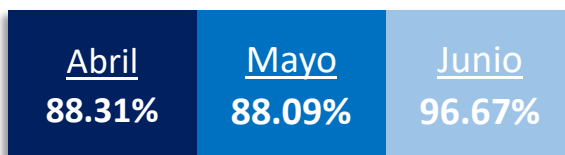
A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
Reportería a tiempo (Contabilidad).	100.00%	66.67%	25.00%
Calidad reportería a tiempo (Contabilidad).	100.00%	66.67%	25.00%
Reportería a tiempo (Tesorería).	100.00%	100.00%	50.00%
Pago a tiempo según Calendario de Pago.	100.00%	100.00%	50.00%
Cumplimiento de los pagos impositivos.	100.00%	100.00%	50.00%
Reportería a tiempo (Validación Cobranza).	100.00%	100.00%	50.00%
Reducir % de variación de cobranzas de cajas generales vs. cobranzas de cajas generales totales.	100.00%	100.00%	50.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de cada gerencia de la Dirección de Finanzas de Abril-Junio:



En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Finanzas:



A continuación, se presenta una relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del segundo trimestre tienen desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

Actividad	Subactividad	Responsable
Eficientizar los procesos que inciden en la realización de las conciliaciones bancarias de la Empresa.	Entrega de las Conciliaciones Bancarias, renglón de las Pagadoras, a la gerencia de Contabilidad, los días 20 del mes siguiente al cual corresponden las informaciones.	Contabilidad
Actualización de Auxiliar de Activos Fijos en SAP.	Capitalización de los proyectos que se encuentran en la cuenta de Activos Fijos en Curso del 2017 hasta el 2020.	Contabilidad
	Conciliar y actualizar auxiliar de vehículos en el sistema SAP vs. levantamiento realizado en el terreno.	Contabilidad
	Realizar inventario muestra de los Activos Fijos en las diferentes oficinas de la empresa.	Contabilidad
Emitir Estados Financieros con datos precisos que permitan la toma de decisiones oportuna a la Administración.	Realizar inventario de los materiales con mayor valoración y rotación de la operativa de la empresa.	Contabilidad
	Revisar la Data General de Materiales Almacenables y No Almacenables.	Contabilidad
Conciliar los datos contables con las informaciones de los reportes mensuales remitidos a la DGII.	Conciliar los registros contables con las presentaciones de impuestos (IR-2, ITBIS, IR-17 e IR-3).	Contabilidad
	Conciliar los registros de vehículos de la DGII con los registros de la empresa.	
Actualizar normas y procedimientos de la Dirección de Finanzas.	Coordinar mesas de trabajo para el levantamiento y actualización de normativas de la Gerencia acorde a los procesos vigentes.	Contabilidad

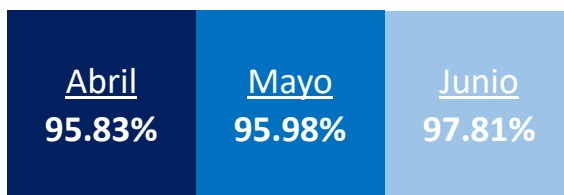


## 6.10. Resultados Tecnología de la Información

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
% Cumplimiento SLA (Sistemas)	100.00%	100,00%	50.00%
Disponibilidad servicios Core Seguridad	100.00%	100,00%	50.00%
% Cumplimiento SLA (Seguridad TI)	100.00%	100,00%	50.00%
Salud de antivirus	56.00%	80,00%	41.00%
Disponibilidad Infraestructura en CPD	100.00%	100,00%	50.00%
Uso Almacenamientos debajo de 80%	100.00%	100,00%	50.00%
% Cumplimiento SLA (Soporte Técnico)	100.00%	100,00%	50.00%
% Cumplimiento SLA (Mesa de Ayuda)	96.84%	98,44%	48.68%
Disponibilidad Servicios Comunicación Datacenter	100.00%	100,00%	50.00%
Disponibilidad servicios de Comunicación Telefónica	100.00%	100,00%	50.00%
Disponibilidad servicios Comunicación OOC	100.00%	100,00%	50.00%
% Cumplimiento SLA (Redes Telemáticas)	100.00%	100,00%	49.83%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Tecnología de la Información desde abril hasta junio:



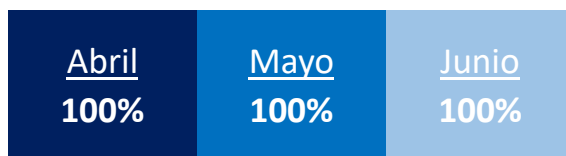
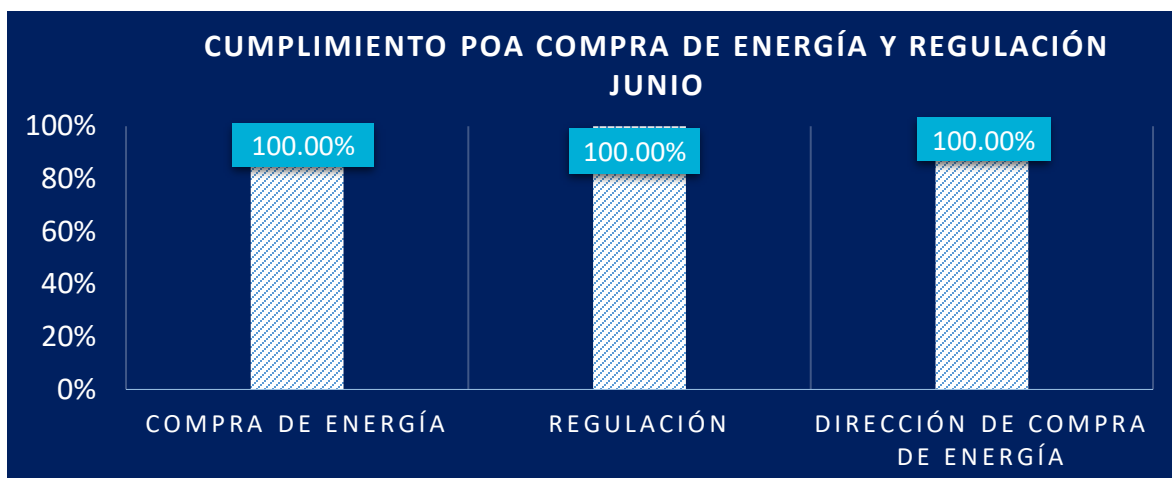
### 6.11. Resultados Compra de Energía y Regulación

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
Rentabilidad de venta de energía	-	-	-
Cumplimiento de normas regulatorias en los procesos comerciales	100.00%	100.00%	50.00%
Cumplimiento validación de facturas de compra de energía recibidas y enviadas a Finanzas	100.00%	100.00%	50.00%

El indicador rentabilidad de venta de energía se mide con frecuencia anual y sus resultados se verán reflejados en el Informe de Ejecución POA del 4<sup>to</sup> Trimestre.

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Compra de Energía y Regulación en el mes de junio:



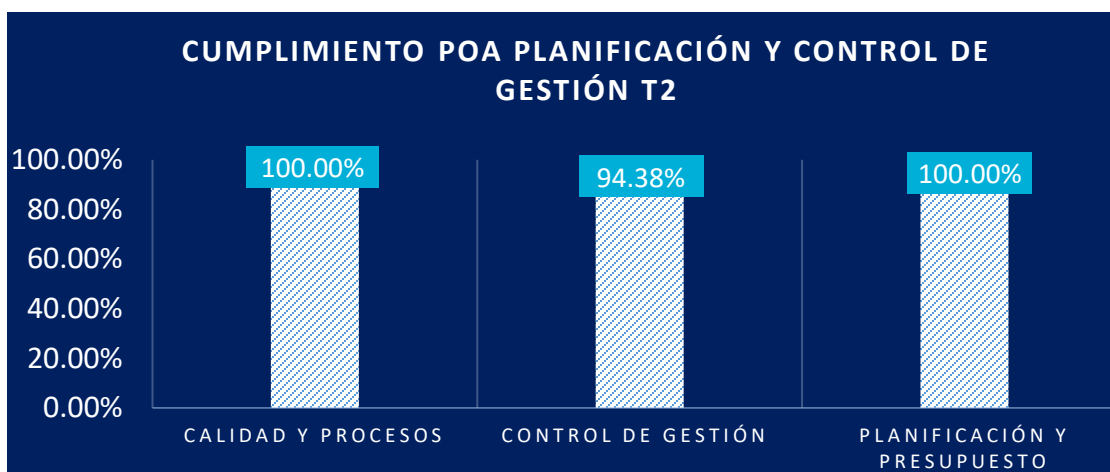
Al cierre del segundo trimestre la Dirección de Compra de Energía y Regulación no presenta actividades o proyectos con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados, ya que tiene un cumplimiento de 100%.

## 6.12. Resultados Planificación y Control de Gestión

A continuación, se muestran los resultados de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
% Calidad ejecución presupuesto	100.00%	100.00%	50.00%
% Ejecución del POA 2022	100.00%	100.00%	50.00%
% Indicadores resultados Vs. Total indicadores	100.00%	100.00%	50.00%
Cero errores en informaciones suministradas	100.00%	100.00%	50.00%
% Cumplimiento Carta Compromiso	100.00%	100.00%	50.00%
Mejora de tiempos de procesos	-	-	-
Reducción de costos de procesos	-	-	-

Los indicadores de mejora de tiempos y reducción de costos de procesos tienen frecuencia de medición anual y sus resultados se verán reflejados en el Informe de Ejecución POA del 4<sup>to</sup> Trimestre. En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de DPCG por cada gerencia desde abril – junio:



A continuación, se presentan los resultados de la Dirección de Planificación y Control de Gestión:

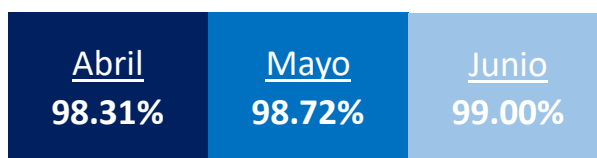
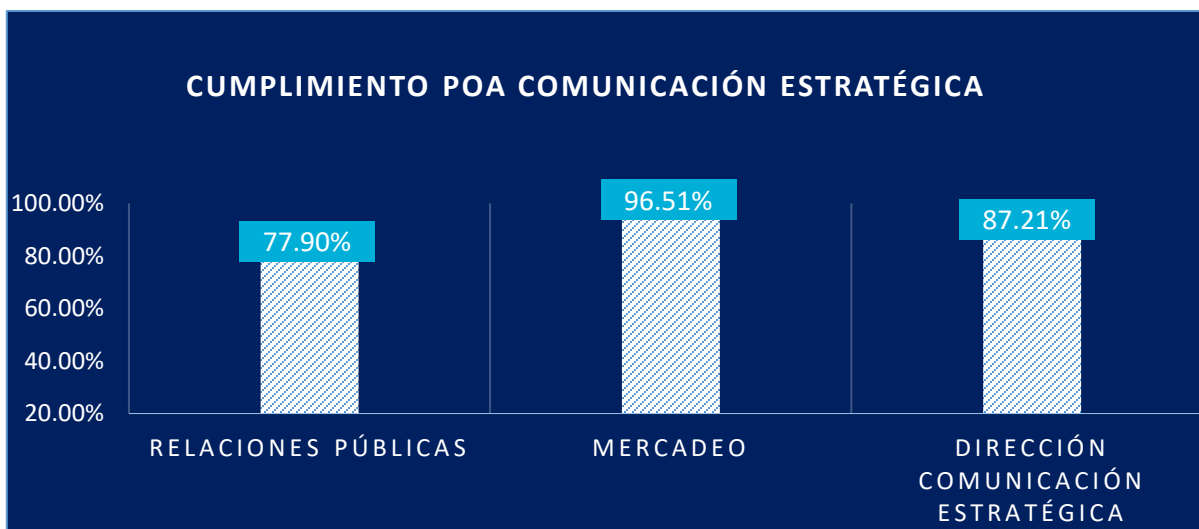
Abril	Mayo	Junio
100%	96.15%	94.19%

### 6.13. Resultados Comunicación Estratégica

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
Incrementar volumen transaccional (Estafetas y Canales alternos digitales)	100.00%	58.00%	38.00%
Mantener índice cobranzas	98.29%	96.09%	48.13%
Índice de Calidad de Servicio	93.94%	95.83%	48.12%

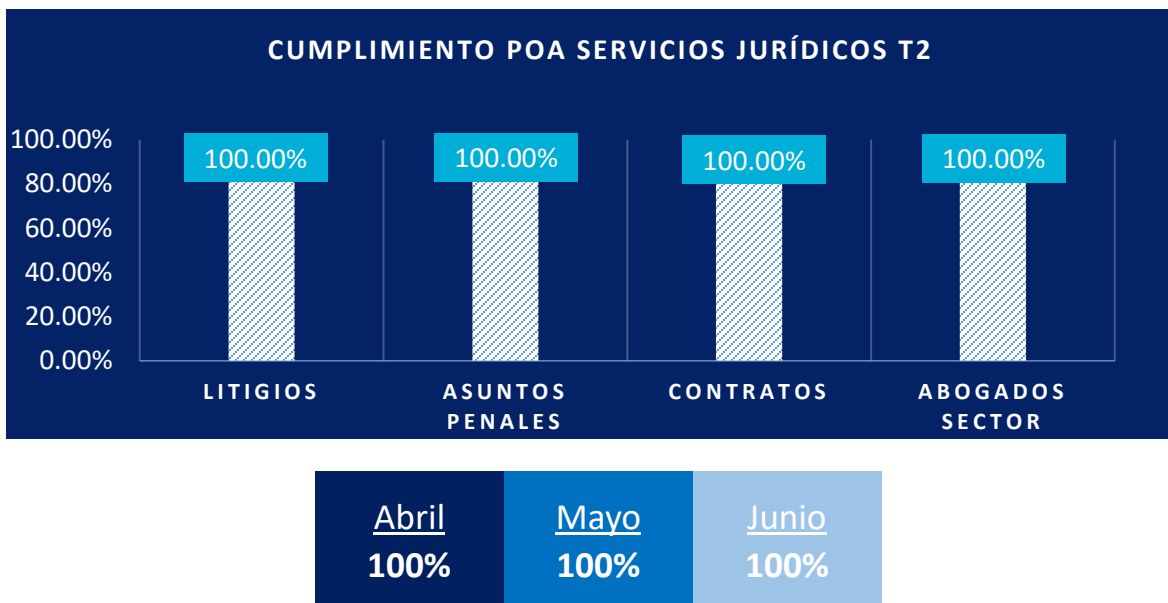
En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de cada gerencia de la Dirección de Comunicación Estratégica en el mes de Junio:



A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
% Cumplimiento de acuerdos (Monto Total)	100.00%	100.00%	50.00%
% Montos cobrados del total conciliado	100.00%	100.00%	50.00%
% Ratio de éxito de casos litigados	100.00%	100.00%	50.00%
Tiempo elaboración contratos	100.00%	100.00%	50.00%
% Cumplimiento monto deuda cobrado	100.00%	100.00%	50.00%
% Montos cobrados del total adeudado	100.00%	100.00%	50.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Servicios Jurídicos en el trimestre T2:



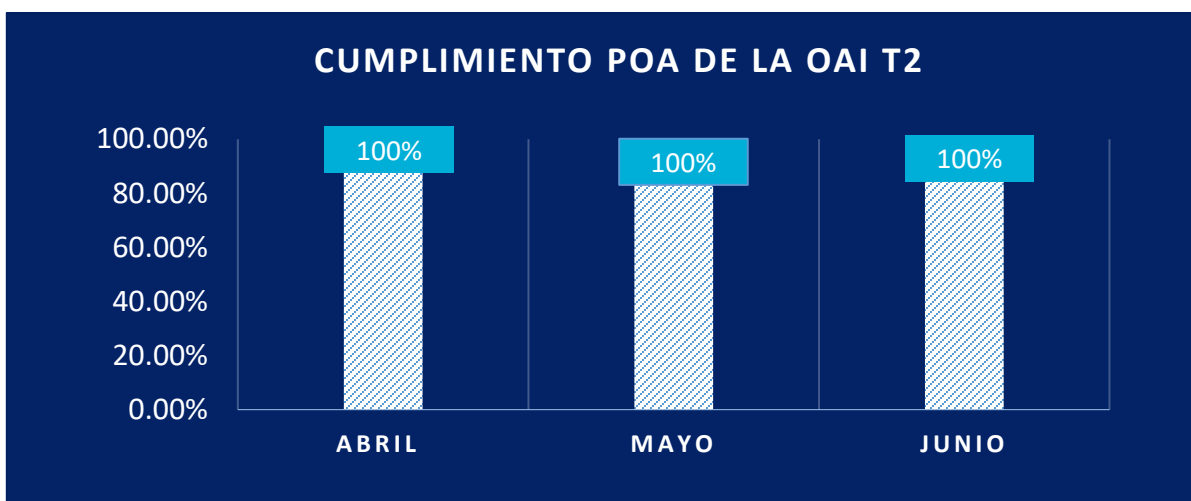
Al cierre del segundo trimestre la Dirección de Servicios Jurídicos no presenta actividades o proyectos con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados.

### 6.15. Resultados Oficina Acceso a la Información

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados de la OAI:

Indicador	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
Cumplimiento Portal de Transparencia	100.00%	100.00%	50.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de la OAI desde abril hasta junio:



La Oficina de Libre Acceso a la Información presenta un cumplimiento de un 100% durante el segundo trimestre del 2022. Se espera que mantenga el ritmo de sus operaciones, para continuar alcanzando los objetivos planificados.

A continuación, se presentan los resultados de la Oficina de libre acceso a la información:

<u>Abril</u> 100%	<u>Mayo</u> 100%	<u>Junio</u> 100%
----------------------	---------------------	----------------------

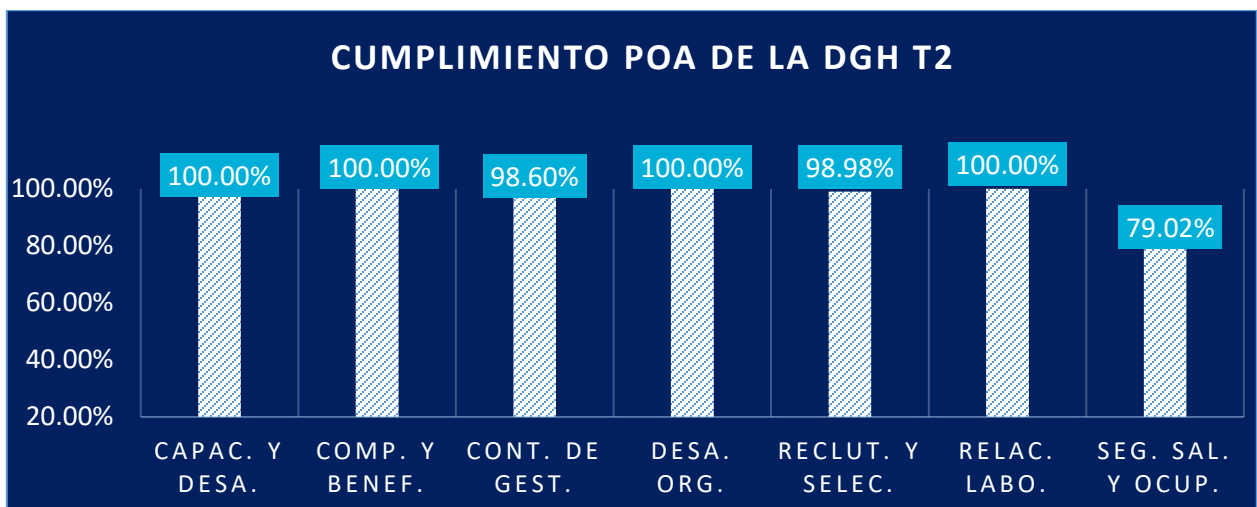
Al cierre del Segundo trimestre la oficina de libre acceso a la información no presenta actividades con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados, ya que tiene un cumplimiento de un 100%.

## 6.16. Resultados Gestión Humana

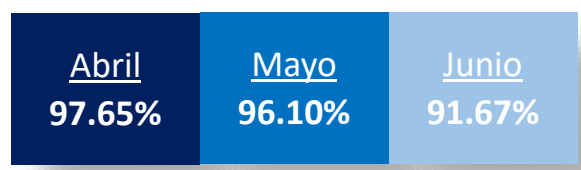
A continuación, se muestran los resultados de los indicadores de resultados de la dirección:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
Cumplimiento plazos evaluaciones para movimientos de personal y nuevos ingresos	100.00%	100.00%	50.00%
Cumplimiento de SLA'S (Desarrollo Organizacional)	100.00%	100.00%	50.00%
Efectividad del reclutamiento	100.00%	100.00%	50.00%
Cero demandas laborales procedentes	100.00%	100.00%	50.00%
Cumplimiento de SLA'S (Relaciones Laborales)	100.00%	100.00%	50.00%
Cero errores de nómina (binario)	100.00%	100.00%	50.00%
Mantener el índice de equidad interna	100.00%	100.00%	50.00%
Cantidad horas hombre de capacitación	100.00%	80.83%	39.09%
Disminución de accidentes laborales (interno)	100.00%	100.00%	50.00%
Disminución de accidentes laborales (tránsito)	100.00%	100.00%	50.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de las áreas de Gestión Humana correspondiente al segundo trimestre:



En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de la Dirección de Gestión Humana:



A continuación, se presenta una relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del segundo trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

Actividad	Responsable
Evaluación periódica de exámenes especiales (para colaboradores que ocupan puestos de alto riesgo en El Almacén y La Penda, así como técnico de combustibles, linieros, entre otros.)	Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional.

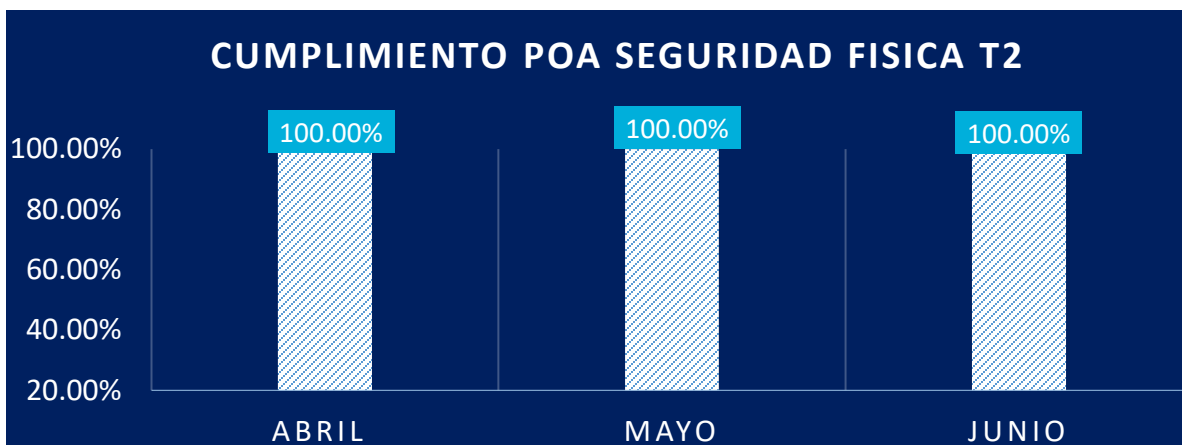


### 6.17. Resultados Seguridad Física

A continuación, se muestra el cumplimiento de los indicadores de resultados del área:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
N <sup>ro.</sup> casos relacionados a la integridad de colaboradores e instalaciones (Obj:0)	100.00%	83.33%	41.67%
% Investigaciones de seguridad resueltas	100.00%	100.00%	50.00%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Seguridad Física:



A continuación, se presentan los resultados de la Dirección Seguridad Física:

Abril	Mayo	Junio
100%	100%	100%

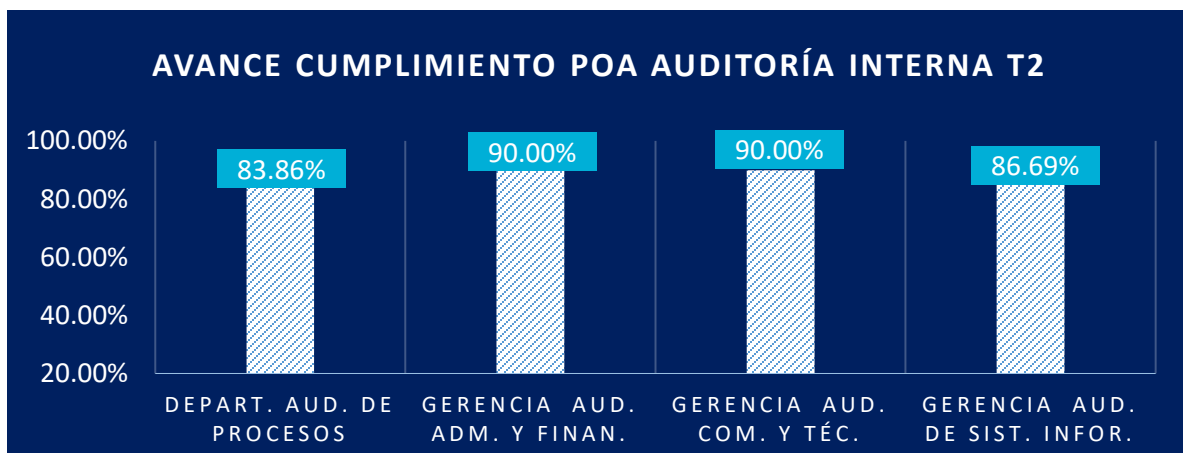
Al cierre del Segundo trimestre la Dirección de Seguridad Física no presenta actividades o proyectos con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados, ya que tiene un cumplimiento de un 100%.

### 6.18. Resultados Auditoría Interna

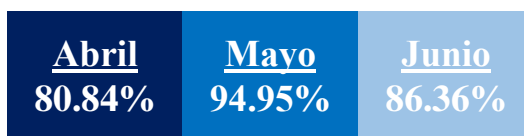
Los indicadores de resultados para la Dirección de Auditoría Interna tienen una frecuencia de medición anual, los cuales se presentan a continuación:

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
Ejecución Plan Auditoría (Comercial y Técnica)	-	-	-
% Cierre de oportunidades de mejora con riesgo alto	-	-	-
Ejecución Plan Auditoría (Sist. Informáticos)	-	-	-
% Cierre oportunidades de mejora con riesgo alto	-	-	-
Ejecución Plan Auditoría (Adm. y Finan.)	-	-	-
% Cierre de oportunidades de mejora con riesgo alto	-	-	-
Ejecución Plan Auditoría (Procesos)	-	-	-
% Cierre de oportunidades de mejora con riesgo alto	-	-	-

En el siguiente gráfico se visualiza el avance del cumplimiento del POA de Auditoría de Interna, debido a que por instrucciones directas del Consejo Unificado de las Empresas distribuidoras (CUED) debido a la naturaleza de sus actividades, razón por la cual los resultados expuestos para esta área sólo representan avances.



La siguiente figura muestra el avance de la DAI en los meses Abril-Junio:



A continuación, se comparte la lista de las principales actividades completadas durante el cierre del segundo trimestre (abril- junio) del 2022 por el equipo de Auditoría Interna:

Actividad	Responsable
Auditoría a la Gerencia de Litigios	Auditoría de Procesos
Auditoría a la Dirección de Tecnología de la Información	Auditoría de Sistemas Informáticos
Auditoría a la Dirección de Finanzas	Auditoría Administrativa y Financiera
Auditoría a la Dirección de Logística	Auditoría Administrativa y Financiera
Auditoría a la Dirección de Reducción de Pérdidas	Auditoría Comercial y Técnica
Auditoría a la Dirección Comercial	Auditoría Comercial y Técnica
Seguimiento trabajos realizados año 2021	Auditoría Comercial y Técnica

## 8. CONCLUSIÓN

Al cierre del segundo trimestre del 2022, Edenorte logró alcanzar un nivel de cumplimiento positivo en el POA con un promedio general de **93.90%**.

No obstante, a las situaciones ocurridas con el proceso de aprobación del presupuesto general de la empresa y su repercusión sobre la entrada en vigor del PACC y los ajustes a los POAS, la institución ha alcanzado resultados bastante buenos estos como sigue: abril **(94.06%)**, mayo **(93.72%)** y junio **(93.93%)**.

Se espera que con el esfuerzo e integración de cada una de las áreas de la organización los niveles de cumplimiento de los trimestres subsiguientes sean superiores al reportado en el segundo trimestre.