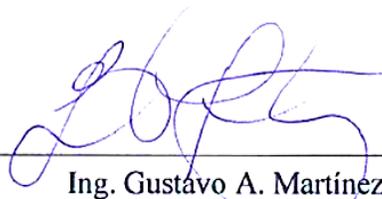


# INFORME EJECUCIÓN

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

  
edenorte

# INFORME EJECUCIÓN POA TERCER 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>5</b>
<b>3. MODELO DE ESTRUCTURA DE EDENORTE .....</b>	<b>6</b>
<b>4. RESUMEN RESULTADOS 3<sup>ER</sup> TRIMESTRE 2022 .....</b>	<b>7</b>
<b>5. ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS POA T2 VS. T3 2022. ....</b>	<b>8</b>
<b>6. RESUMEN CUMPLIMIENTO INDICADORES EN EL 3ER TRIMESTRE 2022 .....</b>	<b>9</b>
<b>7. ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS INDICADORES T2 VS T3 .....</b>	<b>10</b>
7.1. Resultados Dirección Comercial .....	10
7.2. Resultados Distribución .....	13
7.3. Resultados Reducción de Pérdidas.....	15
7.4. Resultados Grandes Clientes y Ayuntamiento .....	16
7.5. Resultados Proyectos Financiados .....	18
7.6. Resultados Servicios Generales.....	20
7.7. Resultados Gestión Social .....	21
7.8. Resultados Logística.....	23
7.9. Resultados Finanzas .....	24
7.10. Resultados Tecnología de la Información .....	26
7.11. Resultados Compra de Energía y Regulación .....	27
7.12. Resultados Planificación y Control de Gestión .....	29
7.13. Resultados Comunicación Estratégica .....	30
7.14. Resultados Servicios Jurídicos .....	31
7.15. Resultados Oficina Acceso a la Información .....	32
7.16. Resultados Gestión Humana .....	33
7.17. Resultados Seguridad Física.....	35
7.18. Resultados Auditoría Interna.....	36
<b>8. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>38</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 tercer trimestre del año 2022 (T3 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 T3-2022 por áreas, análisis del periodo reportado y los gráficos o figuras con los resultados por dirección.

Los resultados reflejados para el tercer 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 efficientizar el cobro
3. Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía
4. Efficientizar 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. MODELO DE ESTRUCTURA DE EDENORTE

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>• Tecnología 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>

#### 4. RESUMEN RESULTADOS 3<sup>er</sup> TRIMESTRE 2022

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

Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte  
Julio – Septiembre

Área	Julio	Agosto	Septiembre	T3
Dirección Compra de Energía y Regulación	100.00%	100.00%	98.41%	99.47%
Dirección Seguridad Física	100.00%	96.83%	100.00%	98.94%
Dirección Servicios Jurídicos	99.88%	100.00%	100.00%	98.94%
Oficina Libre Acceso a la Información	100.00%	100.00%	92.44%	97.48%
Dirección Gestión Social	96.99%	97.57%	96.25%	96.94%
Dirección Proyectos Financiados	96.66%	96.23%	96.40%	96.43%
Dirección Gestión Humana	95.36%	95.88%	96.24%	95.83%
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	94.98%	95.66%	95.71%	95.45%
Dirección Logística	95.29%	95.85%	93.41%	94.85%
Dirección Auditoría Interna	93.68%	95.16%	95.15%	94.66%
Dirección Planificación y Control de Gestión	96.19%	92.21%	95.02%	94.47%
Dirección Tecnología de la Información	97.28%	95.12%	87.31%	93.24%
Dirección Finanzas	94.57%	90.50%	94.60%	93.22%
Dirección Servicios Generales	91.97%	93.82%	80.80%	88.86%
Dirección Distribución	85.80%	85.89%	81.51%	84.40%
Dirección Reducción de Pérdidas	80.65%	85.47%	82.16%	82.76%
Dirección Comunicación Estratégica	84.67%	84.03%	78.03%	82.24%
Dirección Comercial	75.97%	76.46%	75.79%	76.07%
<b>Promedio General</b>	<b>93.33%</b>	<b>93.15%</b>	<b>91.07%</b>	<b>92.46%</b>

Resultados de Seguimiento Plan Operativo Anual 2022.

## 5. ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS POA T2 VS. T3 2022.

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

El promedio general del nivel de cumplimiento del POA durante el **T2** fue de un **93.90%**, mientras que en el **T3** es de un **92.46%**, lo cual refleja una baja de un **1.44%**.

Área	T1	T2	T3	% Variación	Tendencia
Dirección Compra de Energía y Regulación	100.00%	100.00%	99.47%	-0.53%	↓
Dirección Seguridad Física	100.00%	100.00%	98.94%	-1.06%	↓
Dirección Servicios Jurídicos	100.00%	100.00%	98.94%	-1.06%	↓
Oficina Libre Acceso a la Información	100.00%	100.00%	97.48%	-2.52%	↓
Dirección Gestión Social	97.53%	97.07%	96.94%	-0.13%	↓
Dirección Proyectos Financiados	96.54%	96.55%	96.43%	-0.12%	↓
Dirección Gestión Humana	96.33%	95.14%	95.83%	0.69%	↑
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	83.63%	92.61%	95.45%	2.84%	↑
Dirección Auditoría Interna	70.66%	87.38%	94.66%	7.28%	↑
Dirección Logística	92.05%	96.94%	94.85%	-2.09%	↓
Dirección Planificación y Control de Gestión	100.00%	98.09%	94.47%	-3.62%	↓
Dirección Tecnología de la Información	91.47%	96.54%	93.24%	-3.30%	↓
Dirección Finanzas	80.43%	91.02%	93.22%	2.20%	↑
Dirección Servicios Generales	100.00%	94.84%	88.86%	-5.98%	↓
Dirección Distribución	80.96%	85.39%	84.40%	-0.99%	↓
Dirección Reducción de Pérdidas	84.71%	87.59%	82.76%	-4.83%	↓
Dirección Comunicación Estratégica	99.65%	94.75%	82.24%	-12.51%	↓
Dirección Comercial	70.66%	76.32%	76.07%	-0.25%	↓
<b>Promedio General</b>	<b>91.37%</b>	<b>93.90%</b>	<b>92.46%</b>	<b>-1.44%</b>	<b>↓</b>

## 6. RESUMEN CUMPLIMIENTO INDICADORES EN EL 3er TRIMESTRE 2022

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

% Cumplimiento Indicadores de Resultados 2022				
Área	Julio	Agosto	Septiembre	T3
Dirección Servicios Jurídicos	100.00%	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
Oficina Libre Acceso a la Información	100.00%	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
Dirección Gestión Humana	100.00%	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
Dirección Planificación y Control de Gestión	100.00%	100.00%	99.76%	<b>99.92%</b>
Dirección Seguridad Física	100.00%	98.41%	100.00%	<b>99.47%</b>
Dirección Logística	98.00%	99.71%	97.54%	<b>98.42%</b>
Dirección Finanzas	100.00%	100.00%	92.33%	<b>97.44%</b>
Dirección Servicios Generales	100.00%	100.00%	91.95%	<b>97.32%</b>
Dirección Tecnología de la Información	100.00%	91.67%	99.76%	<b>97.14%</b>
Dirección Proyectos Financiados	91.86%	89.18%	99.81%	<b>93.62%</b>
Dirección Reducción de Pérdidas	96.58%	94.51%	88.04%	<b>93.04%</b>
Dirección Comercial	90.61%	84.34%	76.01%	<b>83.65%</b>
Dirección Comunicación Estratégica	94.05%	88.90%	67.06%	<b>83.34%</b>
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	90.50%	81.97%	76.41%	<b>82.96%</b>
Dirección Compra de Energía y Regulación	96.81%	66.08%	82.43%	<b>81.77%</b>
Dirección Gestión Social	88.75%	78.95%	71.36%	<b>79.69%</b>
Dirección Distribución	83.90%	78.79%	62.31%	<b>75.00%</b>
Dirección Auditoría Interna	0.00%	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
<b>Promedio General</b>	<b>95.94%</b>	<b>91.32%</b>	<b>88.52%</b>	<b>91.93%</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, esto fue determinado por el Consejo Unificados de las EDES.

## 7. ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS INDICADORES T2 VS T3

A continuación, se presenta el análisis comparativo de los indicadores de resultados del segundo trimestre vs. el tercer trimestre del año 2022.

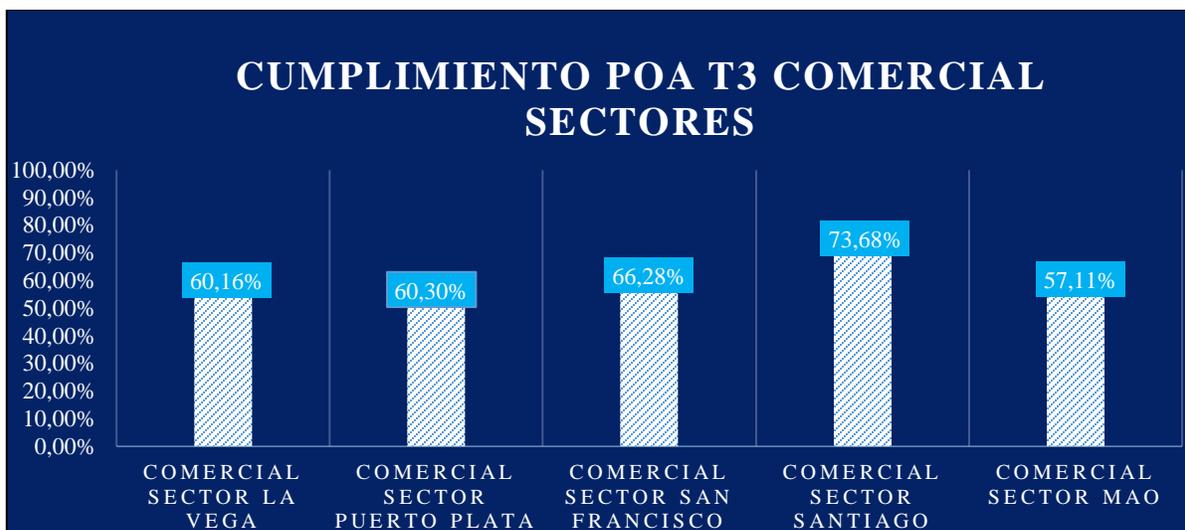
Área	T1	T2	T3	% Variación	Tendencia
Oficina Libre Acceso a la Información	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Servicios Jurídicos	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Planificación y Control de Gestión	89.63%	100.00%	99.76%	-0.24%	↓
Dirección Servicios Generales	100.00%	100.00%	91.95%	-8.05%	↓
Dirección Tecnología de la Información	99.85%	99.99%	99.76%	-0.23%	↓
Dirección Finanzas	77.78%	100.00%	92.33%	-7.67%	↓
Dirección Logística	99.85%	99.99%	97.54%	-2.45%	↓
Dirección Gestión Social	98.28%	96.46%	71.36%	-25.10%	↓
Dirección Comercial	96.63%	95.79%	76.01%	-19.78%	↓
Dirección Seguridad Física	83.33%	100.00%	100.00%	0.00%	▬
Dirección Reducción de Pérdidas	98.32%	95.68%	88.04%	-7.64%	↓
Dirección Gestión Humana	96.08%	94.45%	100.00%	5.55%	↑
Dirección Comunicación Estratégica	91.34%	98.54%	67.06%	-31.48%	↓
Dirección Proyectos Financiados	99.72%	90.71%	99.81%	9.10%	↑
Dirección Grandes Clientes y Ayuntamiento	93.74%	90.12%	76.41%	-13.71%	↓
Dirección Compra de Energía y Regulación	91.34%	91.27%	82.43%	-8.84%	↓
Dirección Distribución	83.70%	84.48%	62.31%	-22.17%	↓
Dirección Auditoría Interna	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	▬
<b>Promedio General</b>	<b>94.09%</b>	<b>96.32%</b>	<b>88.52%</b>	<b>-7.81%</b>	<b>↓</b>

### 7.1. Resultados Dirección Comercial

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
% de Cobranza	96.12%	95.73%	71.98%
Calidad de Servicio	54.84%	86.53%	69.55%
% Pérdidas de Energía	87.64%	97.53%	75.24%

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 tercer trimestre (Julio - septiembre) presentaron una desviación de la meta con respecto al objetivo programado, y tienen una ejecución por debajo del **70%** de cumplimiento:

Actividad	Responsable
Incorporar clientes al ciclo comercial, a través de las cooperativas eléctricas.	Gerencia Cooperativas Eléctricas
Incrementar la gestión de cobros en las cooperativas eléctricas.	Gerencia Cooperativas Eléctricas
Realizar reuniones con los Líderes Comunitarios, para la Apertura de Cooperativas Eléctricas y/o Centros de gestión en lugares Remotos	Gerencia Cooperativas Eléctricas
Mantener el porcentaje de resolución de las reclamaciones en plazo según la norma de calidad	Gerencia de Servicios Comerciales Centralizados
Gestionar la normalización de los clientes con estimaciones recurrentes.	La Vega
Gestionar la normalización de los clientes con estimaciones recurrentes.	San Francisco
Gestionar la normalización de los clientes con estimaciones recurrentes.	Valverde Mao
Enviar tips vía WhatsApp al cliente sobre como leer el medidor y realizar el cálculo de su facturación	Puerto Plata, Santiago, La Vega, San Francisco, Mao
Promover el envío factura ecológica y envío de factura vía WhatsApp a los clientes.	La Vega
Realizar Supervisiones de corte, campo e inspección de posibilidad de servicio	Puerto Plata, La Vega, San Francisco, Valverde Mao
Seguimiento al plazo medio de atención de las órdenes de servicio (diferentes a cortes, reconexiones e instalaciones)	Puerto Plata, La Vega, San Francisco, Valverde Mao
Realizar toma de lecturas junto a los clientes.	Santiago
Aumentar la cantidad de clientes activos recuperados con dos o más facturas vencidas (2+Fact)	Santiago
Aumentar la carga en clientes en conexión directa	La Vega
Identificar nuevos puntos de cobros para la coordinación con Mercadeo y Gestión Cobranzas	Valverde Mao
Incrementar gestión del cobro automático	

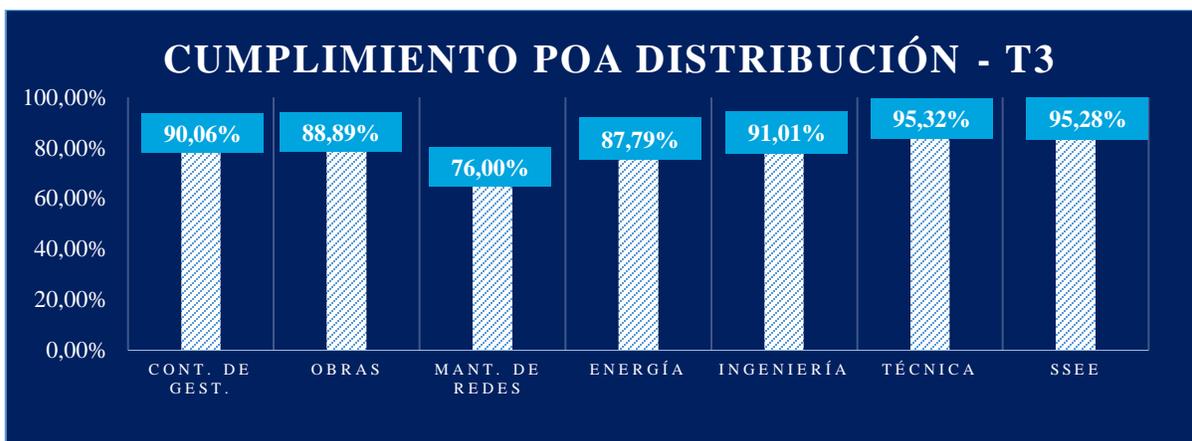
## 7.2. Resultados Distribución

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
% Abastecimiento (por causas atribuibles a distribución)	100.00%	100.00%	75.00%
Reducción de penalizaciones (desviaciones en horas)	62.50%	62.50%	59.01%
Calidad del Servicio SAIDI	63.69%	85.59%	70.07%
Calidad del Servicio SAIFI	31.37%	48.72%	43.32%
TMR	44.51%	53.66%	59.70%
Tiempos de aprobación planos	100.00%	100.00%	75.00%
Tiempos proceso de interconexión	56.87%	57.70%	44.17%
Calidad del Servicio SAIDI (Correctivo A)	23.06%	74.35%	60.47%
Calidad del Servicio SAIFI (Correctivo A)	100.00%	82.00%	55.93%
Calidad del Servicio SAIDI (CTO. A B C D)	100.00%	77.08%	62.27%
Calidad del Servicio SAIFI (CTO. A B C D)	41.79%	39.69%	51.58%

Indicadores	Junio	Acumulado T2	Acumulado Año
<b>Calidad de Servicio</b>	93.94%	95.83%	47.92%
<b>% Pérdidas de Energía</b>	100.99%	101.73%	50.86%

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 Julio hasta Septiembre:



En la siguiente tabla, se presentan las actividades de la dirección, que al cierre del tercer trimestre quedaron por debajo de **70%** y por esta razón tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

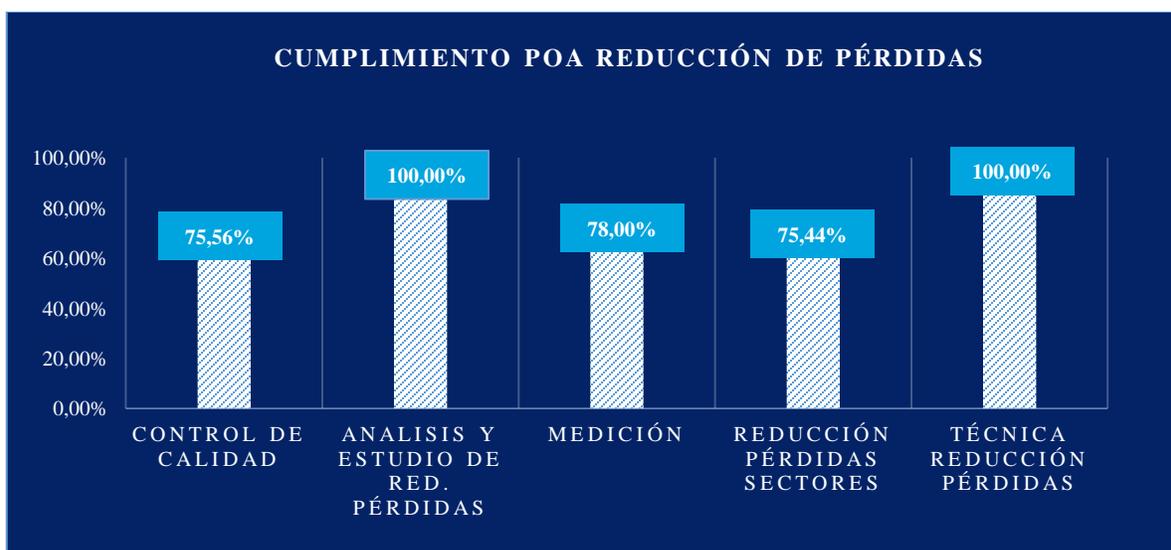
Actividad	Responsable
Tiempo de proceso de interconexión de proyectos de clientes	Gerencia Ingeniería
Realizar Estudios Apoyos de Circuitos	Gerencia Técnica Distribución
Actualizaciones de BDI Distribución a intervenciones en la red por Obras de Desarrollo	Gerencia Técnica Distribución
Verificaciones en terreno	Gerencia Control de Gestión Distribución
Seguimiento al cumplimiento de los indicadores Sectores, SAIDI, SAIFI, TMR Precierre, pago de órdenes y cumplimiento del gasto	Gerencia Control de Gestión Distribución
Ejecución de Obras Regulación de Clientes	Gerencia de Obras
Cumplimiento de PES programados	Gerencia de Obras
Reparación de Luminarias encendidas 24 horas.	Gerencia de Mantenimiento de Redes San Francisco

### 7.3. Resultados Reducción de Pérdidas

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
% Pérdidas de Energía	87.64%	97.53%	77.17%
% Energía Cobrada	92.70%	99.02%	74.27%

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 Julio hasta Septiembre 2022:

<u>Julio</u> 80.65%	<u>Agosto</u> 85.47%	<u>Septiembre</u> 82.16%
------------------------	-------------------------	-----------------------------

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:

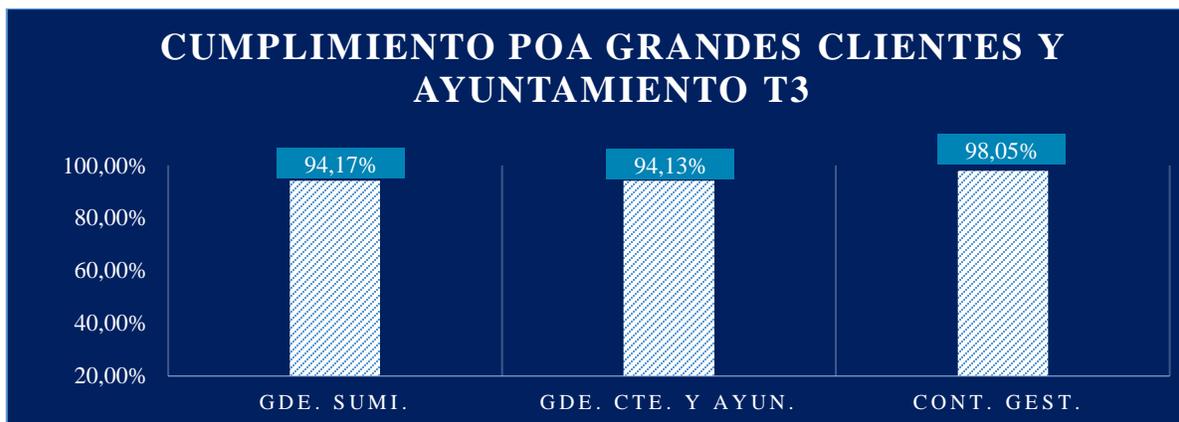
Actividad	Responsable
Atención de Anomalías de Lectura Sector Puerto Plata	Gerencia Sector Puerto Plata
Atención de Anomalías de Lectura Sector La Vega	Gerencia Sector La Vega
Eliminación de Conexiones Directas Sector Valverde Mao	Gerencia Sector Mao
Atención de Anomalías de Lectura Sector Valverde Mao	Gerencia Sector Mao
Habilitación y recuperación de equipos de medición y comunicación	Gerencia de Medición
Atención anomalías en el suministro telemedidos.	Gerencia de Medición
Atención de las irregularidades detectadas en el Proceso de Pérdidas Administrativas Sector Puerto Plata	Gerencia Sector Puerto Plata
Atención de las irregularidades detectadas en el Proceso de Pérdidas Administrativas Sector La Vega	Gerencia Sector La Vega
Atención de las irregularidades detectadas en el Proceso de Pérdidas Administrativas Sector Valverde Mao	Gerencia Sector Mao
Implementación de soluciones sobre pruebas de nuevas opciones de materiales.	Control de Calidad DRP
Levantamiento de necesidades 2023	Control de Calidad DRP

## 7.4. Resultados Grandes Clientes y Ayuntamiento

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
% de Cobranza	96.07%	95.73%	71.98%
% Pérdidas de Energía	87.64%	102.28%	77.17%
Calidad de Servicio	54.84%	100.00%	69.55%
% Energía Cobrada	75.29%	81.21%	74.27%
Calidad del Servicio SAIDI (CTO. A)	23.06%	74.35%	54.55%
Calidad del Servicio SAIFI (CTO. A)	100.00%	82.00%	48.48%

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 tercer trimestre tienen una desviación de la meta con respecto al objetivo programado, con un nivel de ejecución por debajo del 70%:

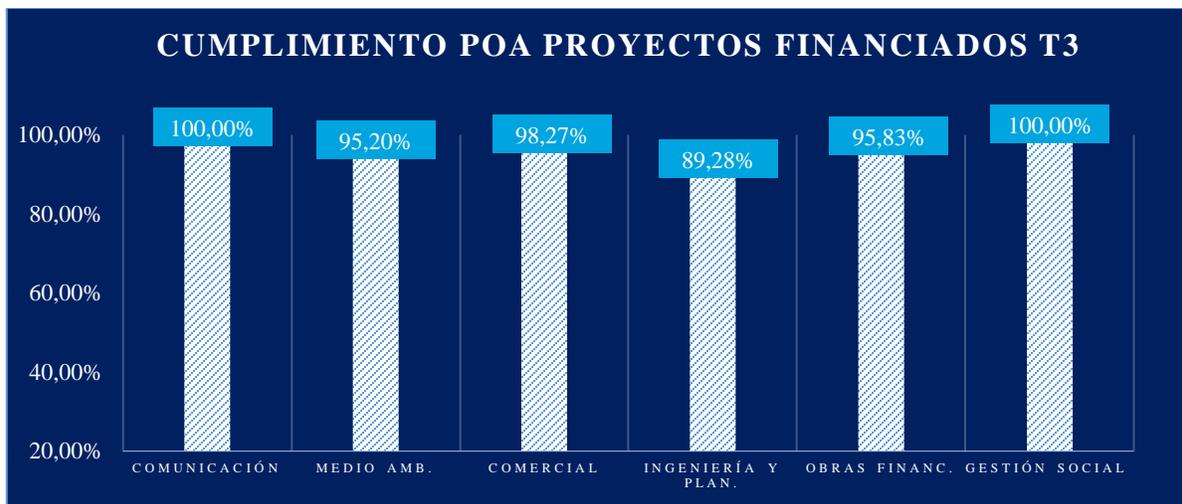
Actividad	Responsable
Resolver los requerimientos para mantenimiento de Grandes Suministros	Gerencia Grandes Suministros
Recuperación de Deuda Cartera Clientes Industriales	Gerencia de Grandes Clientes y Ayuntamientos
Diseñar planilla para el Cálculo de los intereses de las fianzas con la capitalización de intereses	Control de Gestión

## 7.5. Resultados Proyectos Financiados

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
% Pérdidas de totalizador del proyecto	-	33%	50%
Garantizar el cierre de proyectos con niveles de pérdidas menor o igual al 10%	-	14.21%	23.12%
Mantener un CRI mayor o igual a 85% durante el proceso de evaluación ex post	83%.00	89.23%	69.74%
Garantizar la calidad del suministro de energía eléctrica	100.00%	100.00%	74.77%
Desviación de horas de descargo planificadas vs. ejecutadas menor al 10%	100.00%	87.50%	71.88%
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	-	33.33%	75.00%
Lograr que los clientes del proyecto no reincidan en más de 2 cortes luego de normalizados en un periodo de 6 meses	-	33.33%	75.00%
Cero accidentes con daños a personal que trabaja en obra de proyectos	100.00%	100.00%	75.00%
Reducir la contaminación aplicando los lineamientos del PMAA al 100% de los proyectos	100.00%	100.00%	75.00%

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



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



A continuación, se presenta una relación de las actividades o proyectos de la dirección, que al cierre del tercer 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	Gerencia de Ingeniería y Planificación
Validación de la actualización en BDI de la infraestructura de redes.	Gerencia de Ingeniería y Planificación
Liquidación final de proyectos	Gerencia de Ingeniería y Planificación
Instalación de acometidas	Gerencia de Obras Financiadas
Normalización de totalizadores	Gerencia de Obras Financiadas

### 7.6. Resultados Servicios Generales

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
Mantener el nivel disponibilidad de equipos de la empresa	100.00%	100.00%	75.00%
Porcentaje atención de OTRS	95.56%	98.52%	74.63%
Tiempo de entrega de stock disponible	100.00%	100.00%	75.00%
Disponibilidad de materiales críticos manejados por GGCA	100.00%	100.00%	75.00%

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



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

<u>Julio</u> 91.97%	<u>Agosto</u> 98.82%	<u>Septiembre</u> 80.80%
------------------------	-------------------------	-----------------------------

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

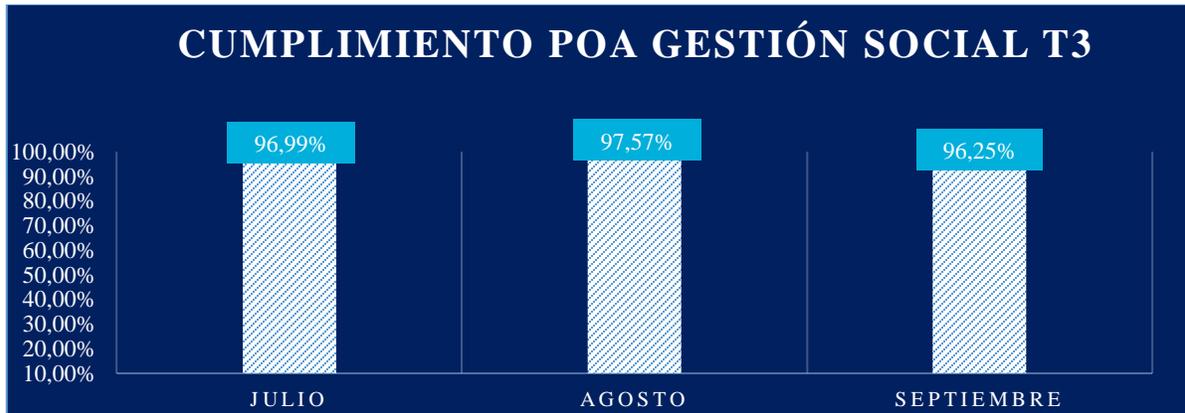
Actividad	Responsable
Readecuación OC Castañuelas	Gerencia Servicios de Generales
Mudanza y Adecuación OC La Isabela	Gerencia Servicios de Generales
Requerimientos menores Sector Santiago	Gerencia Servicios de Generales
Requerimientos menores Sector La Vega	Gerencia Servicios de Generales
Instalación de Lámparas LED en Oficinas Comerciales.	Gerencia Servicios de Generales
Compra baterías de UPS para Diferentes oficinas	Gerencia Servicios de Generales
Solicitar un aumento en Valor Asegurado	Gerencia de Gestión y Control Administrativo

## 7.7. Resultados Gestión Social

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
% Pérdidas de Energía	87.64%	97.53%	75.24%
Calidad de Servicio	54.84%	86.53%	69.55%

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



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



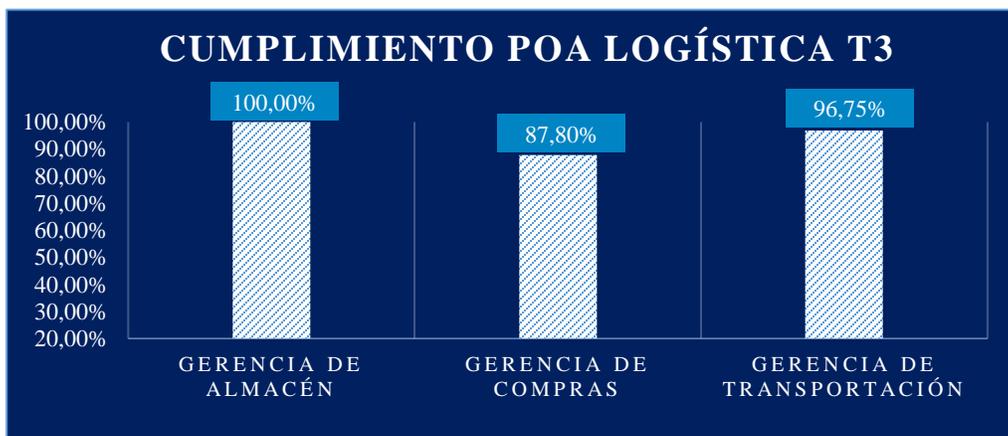
Al cierre del cuarto trimestre la dirección no presenta actividades o proyectos con baja ejecución (menor de un 70%).

### 7.8. Resultados Logística

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
Gestión reducción de inventarios	100.00%	100.00%	69.00%
Tiempo atención requerimientos (planificados)	100.00%	100.00%	75.00%
Desviación de inventario	100.00%	100.00%	75.00%
Recuperación por concepto de materiales desmontados del terreno	100.00%	100.00%	75.00%
Recuperación por concepto de ventas de materiales chatarra	4.00%	64.00%	66.00%
% Eficacia del PACC	53.00%	67.00%	17.00%
% Cumplimiento Sistema Nacional de Contrataciones Públicas	-	33.00%	50.00%
Tiempo de indisponibilidad de vehículos con averías menores	100.00%	100.00%	75.00%
Atención requerimientos de vehículos planificados	100.00%	100.00%	75.00%

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



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

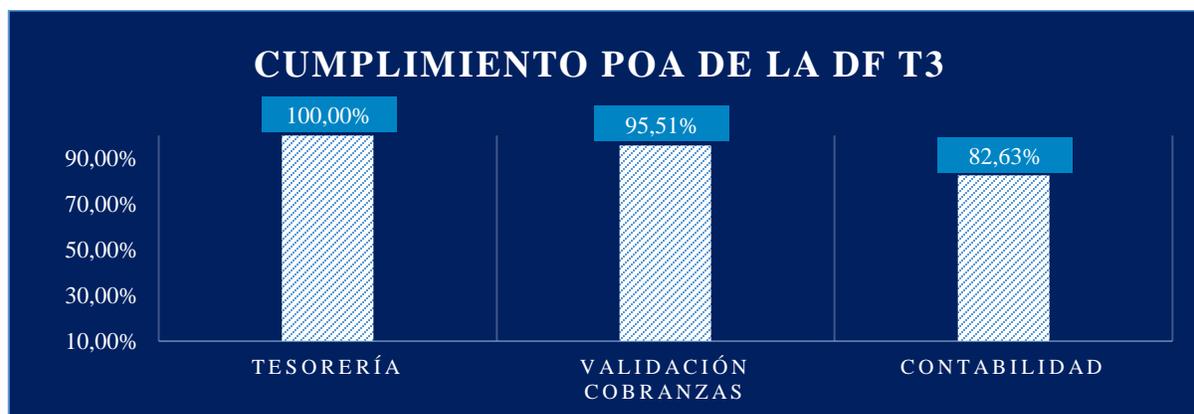


### 7.9. Resultados Finanzas

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
Reportería a tiempo (Contabilidad).	100.00%	75.00%	58.38%
Calidad reportería a tiempo (Contabilidad).	100.00%	75.00%	58.38%
Reportería a tiempo (Tesorería).	100.00%	100.00%	75.00%
Pago a tiempo según Calendario de Pago.	100.00%	100.00%	75.00%
Cumplimiento de los pagos impositivos.	100.00%	100.00%	75.00%
Reportería a tiempo (Validación Cobranza).	100.00%	100.00%	75.00%
Reducir % de variación de cobranzas de cajas generales vs. cobranzas de cajas generales totales.	100.00%	100.00%	75.00%

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



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 tercer trimestre tienen desviación de la meta con respecto al objetivo programado:

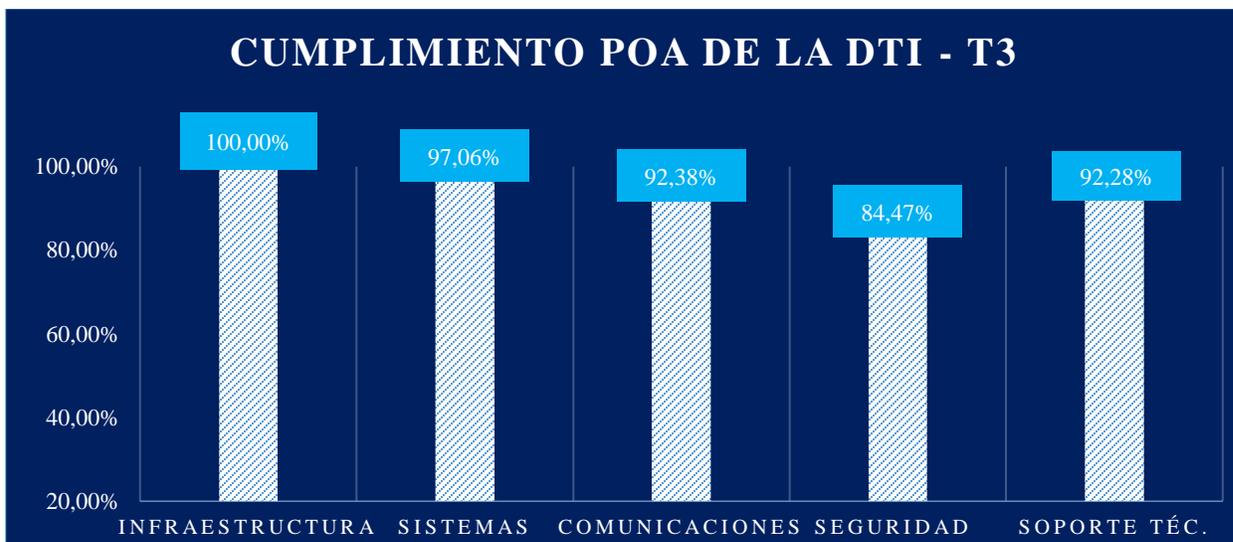
Actividad	Subactividad	Responsable
Eficientizar los procesos que inciden en la realización de las conciliaciones bancarias de la Empresa.	Entrega de las Conciliaciones Bancarias, renglón de las Pagadoras, a la gerencia de Contabilidad, los días 20 del mes siguiente al cual corresponden las informaciones.	Gerencia de 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.	Gerencia de Contabilidad
	Realizar inventario muestra de los Activos Fijos en las diferentes oficinas de la empresa.	Gerencia de Contabilidad
Emitir Estados Financieros con datos precisos que permitan la toma de decisiones oportuna a la Administración.	Gerencia de Contabilidad	Gerencia de Contabilidad
Creación de módulo, configuración y actualización del Sistema Cobrus a través del área de TI	Implementación del módulo de trabajo de los IC-05 por analista.	Gerencia de Validación de Cobranzas

### 7.10. Resultados Tecnología de la Información

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
% Cumplimiento SLA (Sistemas)	100.00%	100,00%	75.00%
Disponibilidad servicios Core Seguridad	100.00%	100,00%	75.00%
% Cumplimiento SLA (Seguridad TI)	100.00%	98.27%	70.00%
Salud de antivirus	100.00%	100.00%	66.67%
Disponibilidad Infraestructura en CPD	99.92%	99.97%	74.99%
Uso Almacenamientos debajo de 80%	100.00%	100,00%	75.00%
% Cumplimiento SLA (Soporte Técnico)	100.00%	100,00%	75.00%
% Cumplimiento SLA (Mesa de Ayuda)	99.92%	97.52%	73.33%
Disponibilidad Servicios Comunicación Data center	100.00%	100.00%	70.00%
Disponibilidad servicios de Comunicación Telefónica	100.00%	100.00%	70.00%
Disponibilidad servicios Comunicación OCCC	100.00%	100.00%	70.00%
% Cumplimiento SLA (Redes Telemáticas)	100.00%	99.67%	74.75%

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



Resultados de la Dirección:



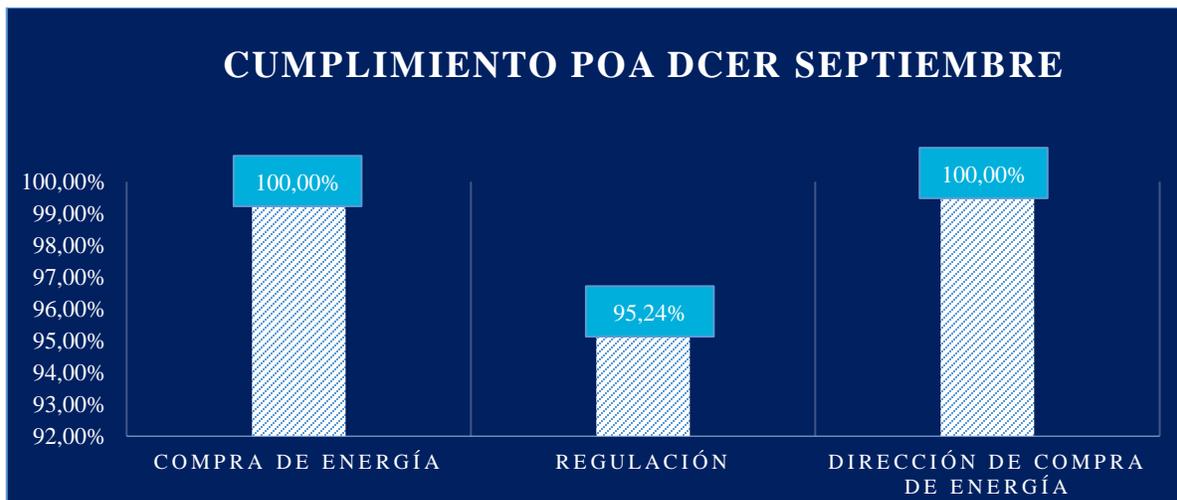
### 7.11. Resultados Compra de Energía y Regulación

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

Indicadores	Junio	Acumulado T3	Acumulado Año
Rentabilidad de venta de energía	-	-	-
Cumplimiento de normas regulatorias en los procesos comerciales	64.86%	53.49%	40.12%
Cumplimiento validación de facturas de compra de energía recibidas y enviadas a Finanzas	100.00%	100.00%	66.67%

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 Cuarto Trimestre.

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



Resultados de la Dirección:



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%.

## 7.12. Resultados Planificación y Control de Gestión

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

Indicadores	Junio	Acumulado T3	Acumulado Año
% Calidad ejecución presupuesto	100.00%	100.00%	58.33%
% Ejecución del POA 2022	100.00%	100.00%	75.00%
% Indicadores resultados Vs. Total indicadores	97.57%	99.19%	75.00%
Cero errores en informaciones suministradas	100.00%	100.00%	75.00%
% Cumplimiento Carta Compromiso	100.00%	100.00%	75.00%
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 Julio – Septiembre:



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

Julio 96.19%	Agosto 92.21%	Septiembre 95.02%
-----------------	------------------	----------------------

### 7.13. Resultados Comunicación Estratégica

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
Incrementar volumen transaccional (Estafetas y Canales alternos digitales)	65.00%	18.00%	40.00%
Mantener índice cobranzas	96.12%	95.73%	71.98%
Índice de Calidad de Servicio	54.84%	86.54%	69.55%

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 Septiembre:



Resultados de la Dirección:



### 7.14. Resultados Servicios Jurídicos

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

Indicadores	Agosto	Acumulado T3	Acumulado Año
% Cumplimiento de acuerdos (Monto Total)	100.00%	100.00%	75.00%
% Montos cobrados del total conciliado	100.00%	100.00%	75.00%
% Ratio de éxito de casos litigados	100.00%	100.00%	75.00%
Tiempo elaboración contratos	100.00%	100.00%	75.00%
% Cumplimiento monto deuda cobrado	100.00%	100.00%	75.00%
% Montos cobrados del total adeudado	100.00%	100.00%	41.61%

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de cumplimiento del POA de Servicios Jurídicos en el trimestre T3:



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

### 7.15. Resultados Oficina Acceso a la Información

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

Indicador	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
Cumplimiento Portal de Transparencia	100.00%	100.00%	75.00%

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



La Oficina de Libre Acceso a la Información presenta un cumplimiento de un 100% durante el tercer 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:



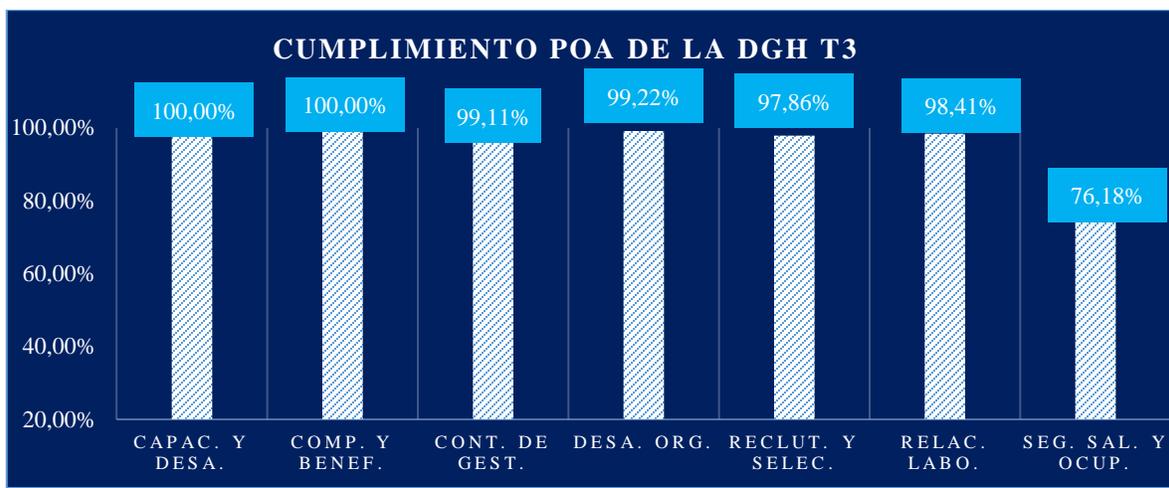
Al cierre del tercer trimestre la oficina de libre acceso a la información no presenta actividades con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados, ya que tiene un cumplimiento de un 100%.

## 7.16. Resultados Gestión Humana

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
Cumplimiento plazos evaluaciones para movimientos de personal y nuevos ingresos	100.00%	100.00%	75.00%
Cumplimiento de SLA'S (Desarrollo Organizacional)	100.00%	100.00%	75.00%
Efectividad del reclutamiento	100.00%	100.00%	75.00%
Cero demandas laborales procedentes	100.00%	100.00%	75.00%
Cumplimiento de SLA'S (Relaciones Laborales)	100.00%	100.00%	75.00%
Cero errores de nómina (binario)	100.00%	100.00%	75.00%
Mantener el índice de equidad interna	100.00%	100.00%	75.00%
Cantidad horas hombre de capacitación	100.00%	100.00%	61.41%
Disminución de accidentes laborales (interno)	100.00%	100.00%	75.00%
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 tercer 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.

### 7.17. Resultados Seguridad Física

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

Indicadores	Septiembre	Acumulado T3	Acumulado Año
N <sup>ro.</sup> casos relacionados a la integridad de colaboradores e instalaciones (Obj:0)	100.00%	100.00%	66.67%
% Investigaciones de seguridad resueltas	100.00%	100.00%	75.00%

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:



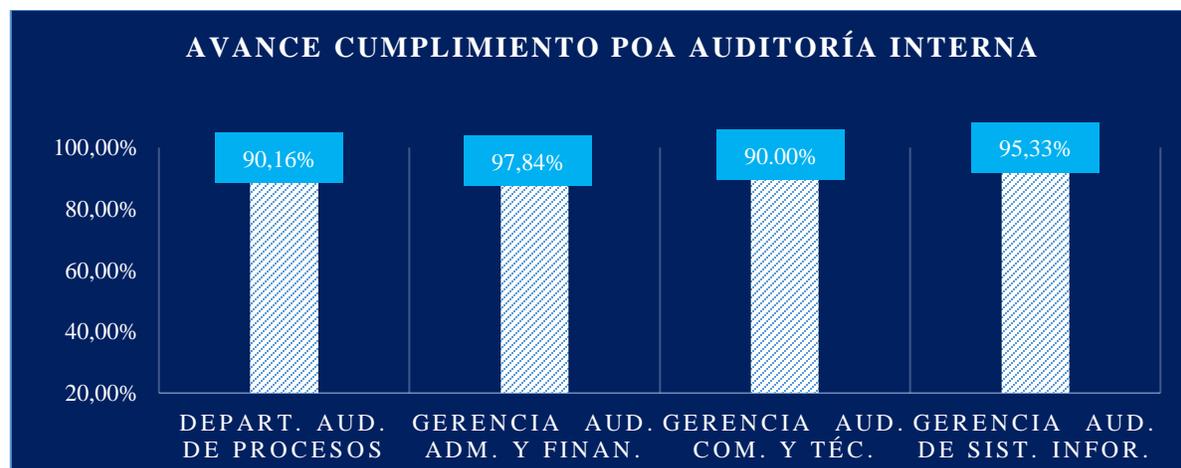
Al cierre del Segundo trimestre la Dirección de Seguridad Física no presenta actividades o proyectos con desviaciones en la meta conforme a los objetivos planificados, ya que tiene un cumplimiento de un 100%.

### 7.18. 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	Septiembre	Acumulado T3	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 Julio-Septiembre:



A continuación, se comparte la lista de las principales actividades completadas durante el cierre del tercer trimestre (Julio-septiembre) 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
Auditoría a la Dirección de Planificación	Gerencia de Auditoría Administrativa y Financiera
Auditoría a la Dirección de Distribución	Gerencia de Auditoría Comercial y Técnica

## 8. CONCLUSIÓN

Al cierre del tercer trimestre del 2022, Edenorte logró alcanzar un nivel de cumplimiento positivo en el POA con un promedio general de **92.46%**.

A pesar las situaciones ocurridas con el proceso de aprobación del presupuesto general de la empresa y su repercusión sobre la entrada en vigor del Plan de Compras (PACC) y los ajustes a los Plan Operativo Anual (POAS), la institución ha alcanzado buenos resultado: Julio (**93.33%**), agosto (**93.15%**) y septiembre (**91.03%**).

El Departamento de Planificación y control de Gestión sigue en constante seguimiento a las áreas para que de manera mensual se logren el cumplimiento de los objetivos, se espera que con el esfuerzo e integración de cada una de las áreas de la organización los niveles de cumplimiento del trimestre subsiguiente sean superior al reportado en el cuarto trimestre.