

2017



Resultados
Primer
Cuatrimestre

Contenido

Preámbulo	2
Resultados Plan Estratégico Edenorte Enero – Abril 2017	2
Resultados Planes Operativos Edenorte Enero – Abril 2017	7
Anexos	10
Conclusión	23

Preámbulo

El presente documento tiene por objeto mostrar brevemente los resultados del plan estratégico Edenorte para el primer cuatrimestre (enero-abril), esto basado en la ejecución de los planes operativos que lo sustentan. A continuación se presentan los resultados promedios por objetivo estratégico y las estrategias. Adicional se muestra por dirección y gerencias los resultados acumulados a abril.

Cabe resaltar que el resultado general de Edenorte para el cuatrimestre fue de 84.59%, que comparado con el 81.0% del mismo periodo del año anterior, presenta una mejora significativa del orden de 3.59%.

Resultados Plan Estratégico Edenorte Enero – Abril 2017

Objetivos Estratégicos y Estrategias

La siguiente relación muestra los resultados acumulados a abril por objetivo estratégico y en particular para cada estrategia según le corresponda.

En este mismo orden se puntualizan las áreas que con la ejecución efectiva de sus proyectos y actividades han aportado significativamente a cada objetivo estratégico y estrategias. Así también se indican las áreas que poseen actividades con baja o nula ejecución, que por el contrario han incidido negativamente en los avances de estos.

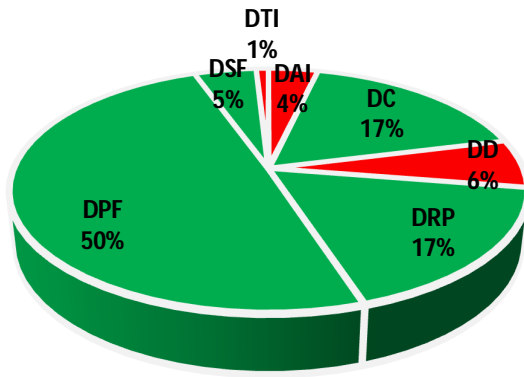
En lo adelante la leyenda de colores empleadas es como sigue:

- Verde: Porcentaje de cumplimiento entre 85% y 100%
- Amarillo: Porcentaje de cumplimiento entre 84% y 70%
- Rojo: Porcentaje de cumplimiento entre 69% o menos

Objetivo Estratégico	% Cumplimiento		Estrategias	% Cumplimiento	
Reducir las pérdidas de energía eléctrica	88.13%		Ampliar y mejorar el estado de las redes	95.45%	
			Aumentar la capacidad de medición	98.34%	
			Ampliar y mejorar la capacidad de eliminación y prevención de las pérdidas	73.64%	
			Asegurar la calidad de medición y control de las pérdidas	91.56%	
			Ampliar la segmentación del mercado	98.25%	
			Garantizar la calidad de la información de la base de datos	74.12%	
Incrementar los ingresos	74.79%		Reforzar los canales y vías de cobros	83.16%	
			Asegurar la calidad e incremento de la facturación y el cobro	73.42%	
			Ampliar la cartera de clientes	62.14%	
Eficientización de la estructura de distribución de Energía	52.67%		Desarrollar planes de expansión de las redes de distribución	78.51%	
			Desarrollo de proyectos de mejoras específicas redes/SSEE	44.20%	
			Automatización de la red	55.00%	
Optimizar los recursos	86.55%		Garantizar el correcto uso de los recursos de la empresa	91.09%	
			Analizar el costo-beneficio de los recursos de la empresa	70.02%	
			Mejora continua de procesos clave	86.86%	
Mejorar la calidad de servicio	87.90%		Cumplir con el marco regulatorio vigente	86.40%	
			Mejorar servicio Interno	87.62%	
			Mejorar servicio Externo	88.20%	
			Asegurar la disponibilidad de materiales y equipos	92.99%	
Orientar el capital humano a las estrategias del negocio.	90.65%		Fortalecer el clima y la cultura organizacional	88.46%	
			Garantizar la disponibilidad de colaboradores competentes	91.02%	
			Garantizar la eficiencia del capital humano	94.88%	
Implementar una cultura de seguridad, higiene laboral y protección del medio	88.49%		Seguridad de los colaboradores e instalaciones físicas	84.97%	
			Preservar y proteger el medio ambiente	99.11%	
Mejorar la imagen corporativa y alcance comunicacional de la empresa.	92.17%		Mejorar y ampliar la presencia en medios de comunicación y redes sociales	97.48%	
			Fortalecer presencia en comunidades	81.82%	
			Fortalecer la comunicación interna y externa	97.62%	

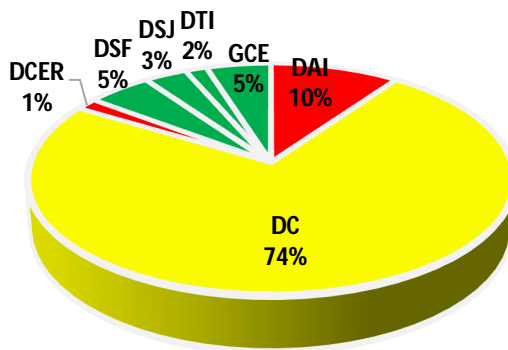
Cabe resaltar que los gráficos debajo muestran la participación de cada dirección/gerencia por objetivo.

Objetivo Estratégico Nro. 1: Reducir las pérdidas de energía eléctrica



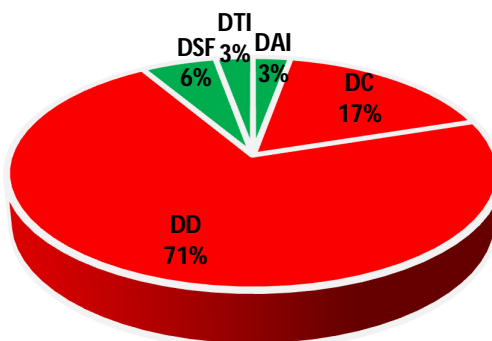
Área	Cantidad de actividades a abril	% Cumplimiento
DAI	4	50.00%
DC	19	87.39%
DD	7	80.12%
DRP	19	85.36%
DPF	54	95.92%
DSF	5	97.20%
DTI	1	0.00%

Objetivo Estratégico Nro. 2: Incrementar los ingresos



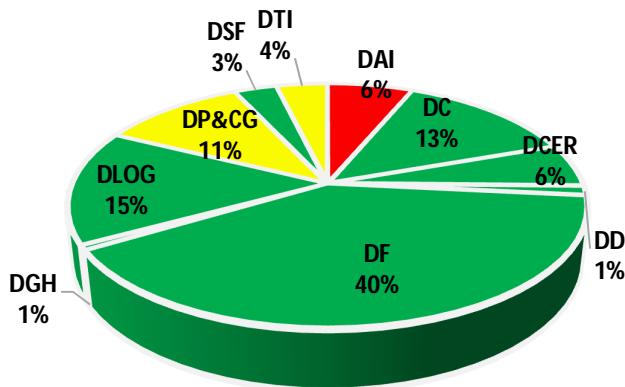
Área	Cantidad de actividades a abril	% Cumplimiento
DAI	6	33.33%
DC	45	76.21%
DCER	1	67.50%
DSF	3	97.50%
DSJ	2	90.00%
DTI	1	100.00%
GCE	3	100.00%

Objetivo Estratégico Nro. 3: Eficientización de la estructura de distribución de Energía



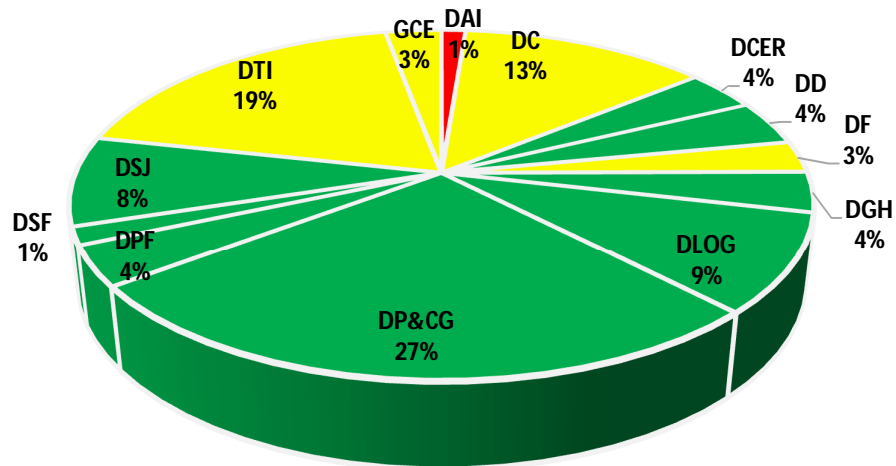
Área	Cantidad de actividades a abril	% Cumplimiento
DAI	1	100.00%
DC	6	68.39%
DD	25	43.10%
DSF	2	96.88%
DTI	1	100.00%

Objetivo Estratégico Nro. 4: Optimizar los recursos



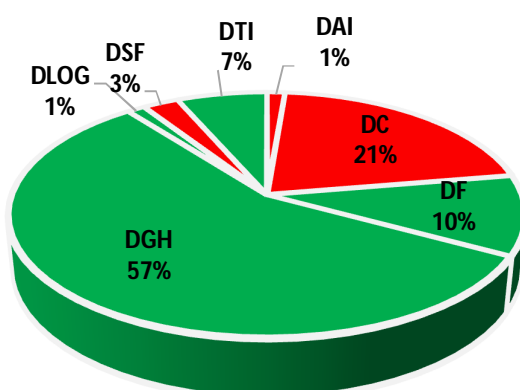
Área	Cantidad de actividades a abril	% Cumplimiento
DAI	10	20%
DC	21	98%
DCER	9	94%
DD	2	99%
DF	63	96%
DGH	1	100%
DLOG	24	95%
DP&CG	17	83%
DSF	5	88%
DTI	6	80%

Objetivo Estratégico Nro. 5: Mejorar la calidad de servicio



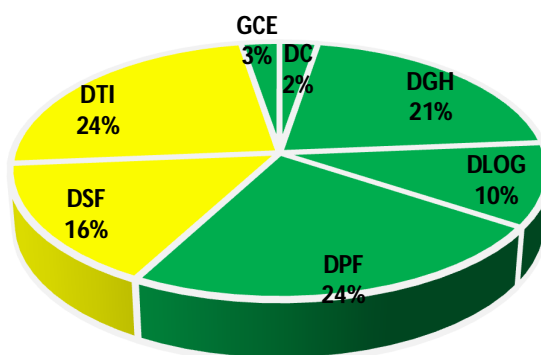
Área	Cantidad de actividades a abril	% Cumplimiento
DAI	3	0.00%
DC	31	80.59%
DCER	9	97.50%
DD	10	92.37%
DF	7	71.43%
DGH	9	88.89%
DLOG	22	94.94%
DP&CG	65	92.44%
DPF	9	100.00%
DSF	4	85.31%
DSJ	20	98.93%
DTI	45	81.96%
GCE	7	82.48%

Objetivo Estratégico Nro. 6: Orientar el capital humano a las estrategias del negocio



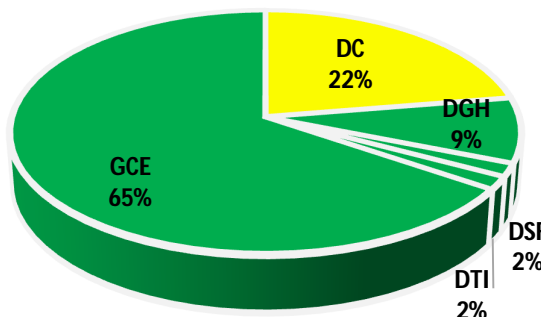
Área	Cantidad de actividades a abril	% Cumplimiento
DAI	1	0%
DC	16	79%
DF	8	100%
DGH	43	97%
DLOG	1	100%
DSF	2	49%
DTI	5	93%

Objetivo Estratégico Nro. 7: Implementar una cultura de seguridad, higiene laboral y protección del medio ambiente



Área	Cantidad de actividades a abril	% Cumplimiento
DC	1	100.00%
DGH	8	87.32%
DLOG	4	98.50%
DPF	9	99.03%
DSF	6	73.75%
DTI	9	79.97%
GCE	1	100.00%

Objetivo Estratégico Nro. 8: Mejorar la imagen corporativa y alcance comunicacional de la empresa



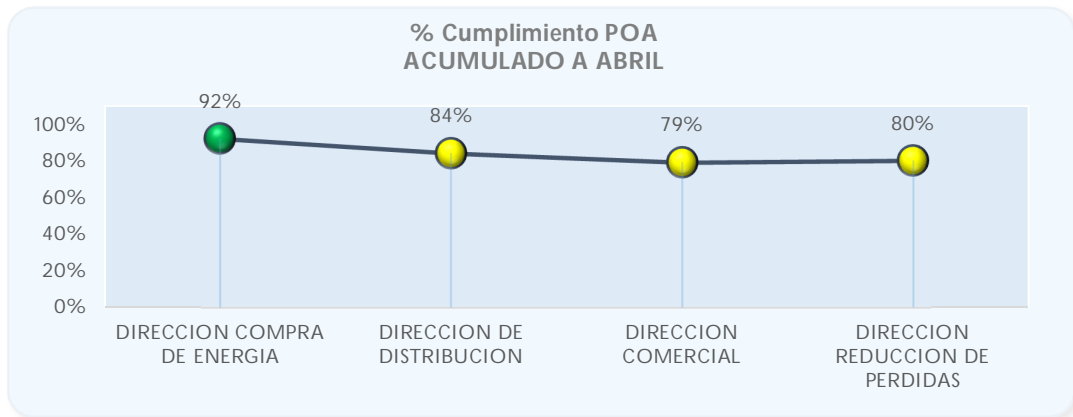
Área	Cantidad de actividades a abril	% Cumplimiento
DC	13	79.82%
DGH	5	100.00%
DSF	1	98.75%
DTI	1	100.00%
GCE	38	94.99%

Nota: para mayores detalles sobre las actividades con ejecución efectiva, y sobre aquellas con baja o nula ejecución, dirigirse a los anexos, Pág.

Resultados Planes Operativos Edenorte Enero – Abril 2017

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

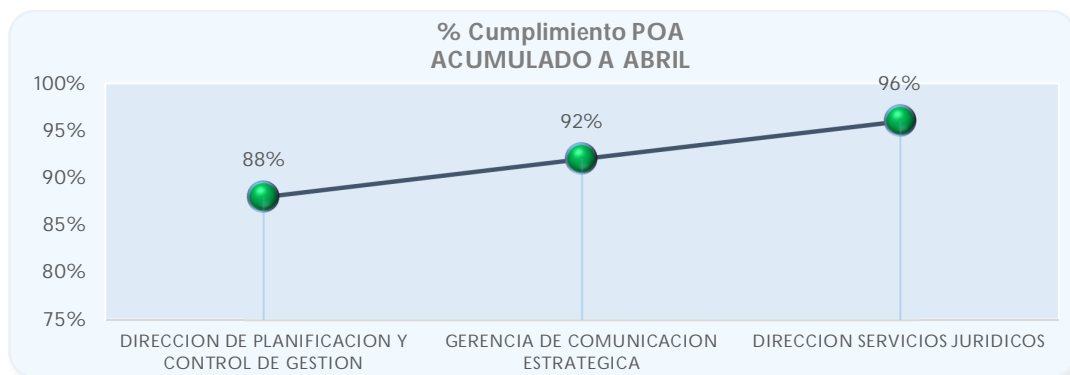
Procesos Operativos



La dirección de Compras Energía y Regulación obtuvo un 92%, mismos resultados para periodo bajo evaluación en el 2016. Por su parte la dirección de Distribución presenta un resultado del orden de 84%, que comparado con el 51% del mismo periodo del año anterior, presenta una mejora significativa del orden de 33%.

La dirección Comercial muestra un resultado de 79%, que comparándolo con el 67% del mismo periodo del año anterior, presenta una mejora significativa del orden de 12%. La dirección de Reducción de Pérdidas presenta un resultado de 80%, que comparado con el 75% del mismo periodo del año anterior, presenta una mejora sustancial del orden de 5%.

Procesos Estratégicos

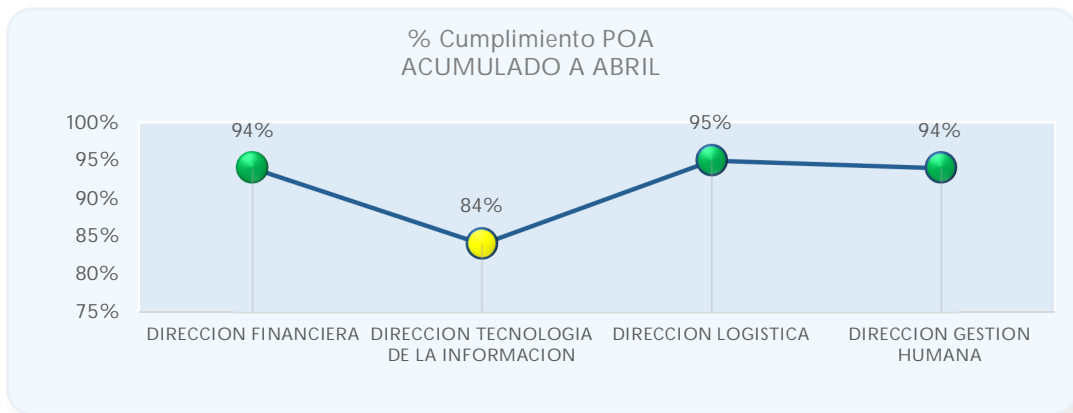


La dirección de Planificación y Control de Gestión obtuvo un resultado de 88.2%, que comparándolo con el 82.3% del mismo periodo del año anterior, presenta una mejora significativa del orden de 5.9%. La gerencia de Comunicación Estratégica muestra un resultado de 92%, que comparándolo con el 99% de la gerencia de Mercadeo para el mismo periodo del año anterior, presenta una disminución de 7%. Mientras, que

comparados con los resultados de la gerencia de Relaciones Públicas presenta los mismos valores.

Por su parte la dirección de Servicios Jurídicos posee un resultado general acumulado de 96.4%, que comparado con el 99.2% del mismo periodo del año anterior, presenta una disminución de 2.8%.

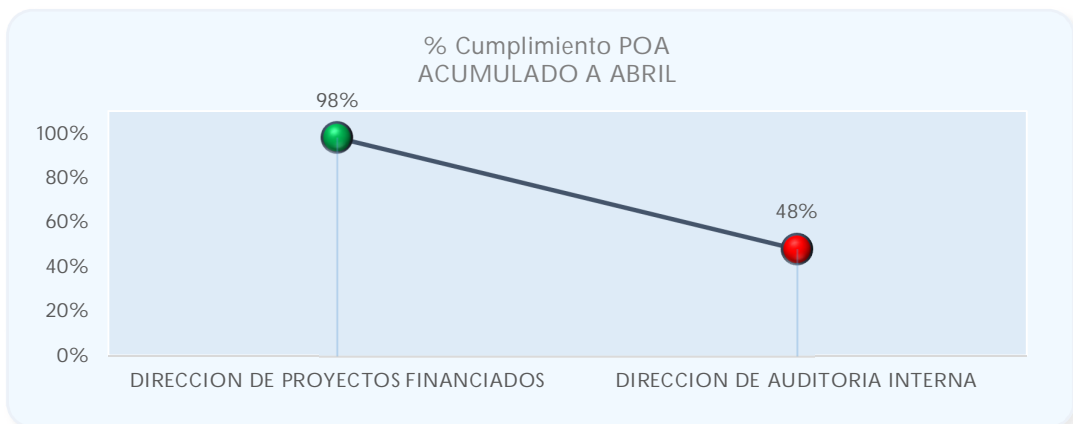
Procesos Soporte



La dirección financiera presenta un resultado de 94%, que comparándolo con el 57% del mismo periodo del año anterior, presenta una mejora sustancial del orden de 37%. La dirección de Tecnología de la Información muestra un resultado de 84%, que comparándolo con el 75% del mismo periodo del año anterior, presenta una mejora significativa del orden de 9%.

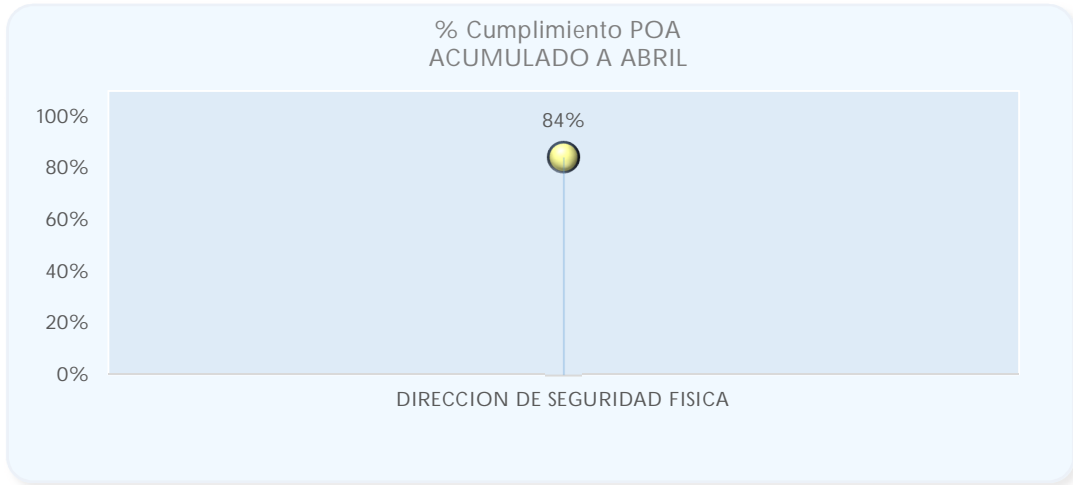
En este mismo orden la dirección Logística obtuvo un resultado de 95%, que comparándolo con el 67% del mismo periodo del año anterior, presenta una mejora significativa del orden de 28%. La dirección de Gestión Humana muestra un resultado de 94%, que comparándolo con el 67% del mismo periodo del año anterior, presenta una mejora sustancial del orden de 27%.

Procesos de Medición y Control



La dirección de Proyectos Financiados obtuvo un resultado de 98%, que comparándolo con el 43% del mismo periodo del año anterior, presenta una mejora significativa del orden de 55%. La dirección de Auditoría presenta un resultado acumulado del orden de 48%.

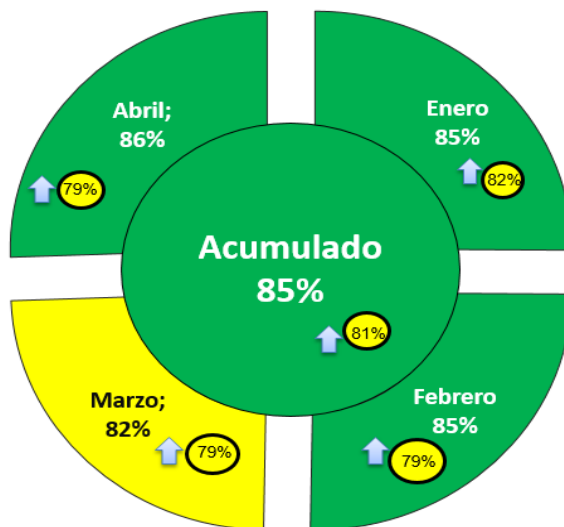
Procesos de Riesgos



La dirección Seguridad Física presenta un resultado de 84.9%, que comparado con el 99% del mismo periodo del año anterior, presenta una disminución del orden 15%.

Edenorte

A nivel de empresa el resultado acumulado es de 84.59%, que comparándolo contra el 81.0% del mismo periodo del año anterior, muestra una mejora significativa de 3.59%.



Anexos

Objetivo Estratégico Nro. 1: Reducir las pérdidas de energía eléctrica

Estrategia. Ampliar y mejorar el estado de las redes

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: seguimiento a la ejecución de los proyectos de rehabilitación de tramos mediante la identificación de las localidades objetivo y con mayor impacto en los resultados del negocio. Así también la incorporación de clientes al ciclo comercial fruto de la instalación de triplex por parte de la Dirección de Distribución.

Dirección Distribución: revisión y corrección de redes MT y BT y la atención a las solicitudes recibidas de los proyectos de peticiones de clientes.

Dirección Proyectos Financiados: rehabilitación de redes y normalización de suministros, esto acompañado de la planificación, supervisión, control, así como el levantamiento y actualización de los suministros.

Dirección Seguridad Física: supervisión de las redes por sectores y subestaciones y la interacción con las comunidades sensitivas y en conflictos.

Dirección Auditoría Interna: auditorías de las obras en desarrollo.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Proyectos Financiados: inspecciones de materiales instalados en obras.

Estrategia. Ampliar y mejorar la capacidad de eliminación y prevención de las pérdidas

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: sensibilización de clientes sobre uso racional de energía eléctrica, implementación de cooperativas eléctricas y la reevaluación y revisión de clientes en conexión directa.

Dirección Distribución: proyectos de obras de redes.

Dirección Reducción de Pérdidas: instalación de medida concentrada tele medida y tele corte en punto de focos de pérdidas, saneamientos de totalizadores, instalaciones y mantenimiento de macro medición y mantenimientos a los sistemas de medición comercial.

Dirección Reducción de Pérdidas: instalación de las acometidas, instalación de medidor e instalación de totalizadores.

Dirección Proyectos Financiados: normalización de suministros e instalación de totalizadores de los proyectos.

Dirección Seguridad Física: apoyo y maximización de recorridos de las redes y subestaciones en todos los sectores.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Comercial: sustitución de bombillas incandescentes por las de bajo consumo.

Dirección Distribución: estudios pérdidas técnicas.

Dirección Reducción de Pérdidas: instalación de Gabinete GPRS en los sectores y campaña regulación de suministros regulares.

Estrategia. Asegurar la calidad de medición y control de las pérdidas

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: instalación de medición a los clientes directos con un consumo significativo mayor a 300 KWh.

Dirección Reducción de Pérdidas: disciplina de mercado (cambio de medidor, adecuación y verificación de suministros y adecuación de paneles), gestión de totalizadores y campaña de regulación de grandes suministros.

Dirección Proyectos Financiados: planificación y actualización de indicadores de rendimiento, así como la actualización en sistemas de todas las actividades realizadas en terreno.

Dirección Seguridad Física: servicio de inteligencia nocturno en las comunidades sensitivas donde existen mayor pérdidas de energía.

Estrategia. Ampliar la segmentación del mercado

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: incremento de clientes prepago.

Dirección Reducción de Pérdidas: segmentación de mercados por centro de transformación para identificar y priorizar la reducción de las pérdidas no técnicas.

Dirección Proyectos Financiados: digitación, actualización y control en sistema, de los trabajos ejecutados en terreno referentes a los proyectos.

Dirección Auditoría Interna: auditoría a los contratos y facturación UNR.

Estrategia. Garantizar la calidad de la información de la base de datos

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: pase fallido para suministros inexistentes y contratos duplicados.

Dirección Distribución: levantamientos y actualización de obras de desarrollo.

Dirección Proyectos Financiados: contracción, reintegración y depuración de suministros proyectos (financiados multilaterales).

Dirección Auditoría Interna: auditoría a los cambios de tarifas a los clientes.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Comercial: corrección de datos clientes vs. datos JCE y actualización de mapas postales georeferencial.

Objetivo Estratégico Nro. 2: Incrementar los ingresos

Estrategia. Reforzar los canales y vías de cobros

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: instalación de las estafetas comerciales, apertura y ampliación de estafetas corporativas, identificación nuevos puntos de cobros, incremento de cobros automáticos, actualización datos clientes e incremento de gestión de cobros en oficinas móviles.

Dirección Seguridad Física: apoyo de seguridad y vigilancias en las oficinas comerciales.

Dirección Servicios Jurídicos: gestión de cobros de la cartera de clientes enviadas por los diferentes sectores y dpto. de cobranza.

Gerencia Comunicación Estratégica: evaluaciones y aperturas de nuevas estafetas de pago, alquileres de locales para traslados y/o ampliaciones de oficinas comerciales y la difusión de estafetas y oficinas comerciales nuevas y existentes.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Comercial: implementación del cobro domiciliado a través de cuentas bancarias y el incremento envío factura ecológica.

Estrategia. Asegurar la calidad e incremento de la facturación y el cobro

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: compensación de fianzas vencidas que cumplieron con los parámetros regulatorios, alianzas interinstitucionales con la sociedad civil, recuperación deuda cartera de clientes corporativos e industriales, actualización de la facturación de los ayuntamientos, recuperación de clientes y deuda cartera bonoluz, gestión de clientes con morosidad con 5 o más facturas pendientes, seguimiento a la incorporación de nuevas luminarias al sector eléctrico, supervisión de campo y corte, disminución anomalías lectura y distribución y la recaudación en actas de irregularidades.

Dirección Compras de Energía y Regulación: contratos compra/venta de energía por puntos de intercambio con otras distribuidoras.

Dirección Seguridad Física: operativo de seguridad y de inteligencia tanto diurnos como nocturnos, fortalecimiento de las investigaciones y ampliación de los canales de información.

Dirección Servicios Jurídicos: control de los asuntos jurídicos surgidos de las actividades de la empresa dentro del ámbito de actuación.

Dirección Tecnología de la Información: automatización del proceso de cálculo y gestión de las facturaciones a usuarios no regulados.

Dirección Auditoría Interna: auditorías al Tmaster (inventario y anulaciones de recibos) y a los IC-05 (manejo del efectivo).

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Comercial: visitas nocturnas a clientes eventuales (tarantines) para la normalización y regularización del cliente, gestión de cobro de peaje a las compañías de cables por uso de postes de Edenorte, recuperación deuda cartera clientes no regulados, incremento de clientes industriales vía cambios de tarifas con clientes que demandan más de 10 KVA. Implementación de cartera de reducción de deuda de empleados, levantamiento unilateral de los ayuntamientos de todos los sectores, identificación de postes usados por telecable y líneas telefónicas.

Dirección Compras de Energía y Regulación: realizar contratos compra/venta de energía por puntos de intercambio con otras distribuidoras.

Estrategia. Ampliar la cartera de clientes

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: operativos de contratación por oficina comercial, aumento de la cantidad de clientes reintegrados y recuperados, contratación de nuevos clientes y aumento de los contratos comercialmente activos.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Comercial: cobro de la energía servida en los puntos fronteras EDEEste y el levantamiento y contratación de vallas georeferenciadas.

Dirección Auditoría: auditoría pase fallido.

Objetivo Estratégico Nro. 3: Eficientización de la estructura de distribución de Energía

Estrategia. Desarrollar planes de expansión de las redes de distribución

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: sensibilización y acercamiento a clientes en los proyectos de rehabilitación de redes, realización de proyectos 24hrs con AFR e incremento en la instalación de energía renovable.

Dirección Distribución: realización de estudios de obras de explotación de la red.

Dirección Tecnología de la Información: proyecto gestión transformadores.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Comercial: visitas a los posibles clientes potenciales para presentar el proyecto de 24 horas.

Estrategia. Desarrollo de proyectos de mejoras específicas redes/SSEE

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Distribución: montaje electromecánico subestación Fantino, mejoras infraestructura subestaciones, instalación de interruptores MT e ingeniería subestación El Chivo.

Dirección Auditoría Interna: auditorías a los proyectos y gestión de las subestaciones.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Distribución: ampliación subestación El Chivo, construcción S/E Cruce Tavera – Moca, movilización subestación Navarrete.

Estrategia. Automatización de la red

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Distribución: automatización subestación Zona Franca de Santiago.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Distribución: automatización de subestación Gallera para monitoreo y control de las misma a través del SCADA.

Objetivo Estratégico Nro. 4: Optimizar los recursos

Estrategia. Garantizar el correcto uso de los recursos de la empresa

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: disminución de cortes por impago.

Dirección Compras de Energía y Regulación: correcta aplicación de los contratos de compra de energía y de ventas de energía a clientes no regulados (UNR).

Dirección Distribución: Elaboración PGD óptimo, cumplimiento del PGD, correcta medición y estimación de consumo.

Dirección Financiera: emisión de estados financieros preliminares y gestión de estados financieros auditados, control y verificación del uso óptimo del efectivo y valores, seguimiento permanente a lo cobrado, remesado y depositado por las oficinas comerciales, implementación de la herramienta COBRUS en Fononorte, control de los resúmenes diarios de ingreso de cajas IC-5 de los saldos de cajas de las oficinas comerciales y de las boletas de depósitos remitidas por el BanReservas.

Dirección Logística: monitoreos de consumo de combustible por recorrido vehicular, monitoreos de la flotilla vehicular, gestión de utilización de materiales obsoletos y de baja rotación, control de despacho de materiales retirados de las redes y el manejo de chatarras.

Dirección Planificación y Control de Gestión: evaluación a los gastos incurridos por la empresa para el aseguramiento de que estén debidamente autorizados por el ente correspondiente.

Dirección Tecnología de la Información: sistema control pago tesorería.

Dirección Auditoría Interna: auditoría a los proyectos de inversión TI en hardware.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Logística: plan de divulgación de los medios de control de las unidades vehiculares.

Dirección Tecnología de la Información: automatizar el proceso de identificar los descuadres en la interface contable OPEN SGC-SAP y la aplicación de los cobros de forma masiva a clientes especiales.

Estrategia. Analizar el costo-beneficio de los recursos de la empresa

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: digitalización de actas de irregularidad.

Dirección Logística: mantenimientos a generadores eléctricos, aires acondicionados, inversores, UPS, oficinas de móviles y la planta de tratamiento para el agua de batería de los inversores.

Dirección Auditoría Interna: auditoría de procesos de gestión de aduanas.

Estrategia. Mejora continua de procesos clave

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: realización de auditorías en los procesos de cobros, implementación procedimiento para el cobro con tarjeta internacional, digitalización de contratos de estafetas, realización de auditorías de los procesos y normas en las oficinas comerciales, simplificación de procesos comerciales, desarrollo de link vía intranet BUZON CREATIVO, implementación proyecto ALU para levantamiento de vallas, luminarias y postes, creación de capa Ogis del lectura y distribución y la implementación lectura remota TPL.

Dirección Compras de Energía y Regulación: cumplimiento con los plazos de remisión de informaciones requeridas por organismos externos, respuestas a consultas regulatorias, capacitaciones en marco regulatorio, seguimiento al desarrollo de un sistema de facturación para clientes tipo UNR, auditorías regulatorias y retroalimentación in situ.

Dirección Financiera: creaciones de módulos en la herramienta COBRUS.

Dirección Logística: organización de almacenes, toma física de inventario y reducción del tiempo de respuesta a mantenimientos preventivos.

Objetivo Estratégico Nro. 5: Mejorar la calidad de servicio.

Estrategia. Cumplir con el marco regulatorio vigente

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: seguimientos al plazo medio de resolución de instalaciones, a los plazos medio de resolución de O/S de lectura y distribución, a los errores de lectura y distribución.

Dirección Compras de Energía y Regulación: verificación al cumplimiento de la normativa vigente para el sector eléctrico dominicano en los procesos de la empresa y análisis crítico de leyes, decretos, resoluciones y normas.

Dirección Proyectos Financiados: control de la planificación de los proyectos con el contratista en cronograma y lo ejecutado en terreno.

Dirección Tecnología de la Información: proyecto ACCURACY NET sistema de balances.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Comercial: mejorar el tiempo de respuesta y atención en call center y seguimiento del plazo medio de resolución de reconexiones.

Estrategia. Mejorar servicio Interno

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: instalación de sistema de gestión de incidencias, canalización de las inconsistencias y mejoras del sistema Open, seguimiento a la implementación del sistema de inteligencia de negocios (BI) y seguimiento descentralización del SGD.

Dirección Gestión Humana: implementación programa cultura de servicio y la detección de las necesidades de los colaboradores en materia laboral en base a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Dirección Logística: mantenimiento a los sistemas eléctricos y automáticos, construcción y adecuaciones, aseguramiento de la continuidad del servicio eléctrico en oficinas comerciales y almacenes, servicio cerrajería y conserjería, mantenimientos de mobiliarios, mantenimientos para el control de plagas, jardinería, plomería y limpieza de patios.

Dirección Planificación y Control de Gestión: seguimiento a los planes operativos, abastecimiento y presupuestos, seguimiento a las áreas administrativas de la empresa para asegurar la disponibilidad de recursos, conocer necesidades particulares y supervisión de los trabajos.

Dirección Proyectos Financiados: aplicación de la normas de construcciones y oportunidades de mejora.

Dirección Servicios Jurídicos: servicios de contratos, consultas, procesos compras, procesos regulatorios y control de los procesos litigiosos. Reducción de pérdidas mediante la gestión legal, aplicación de sanciones, elaboración de querellas y presentación de acusaciones y conciliaciones de asuntos penales y PGASE,

Dirección Tecnología de la Información: incremento velocidad de conexión de servidores, actualización plataforma CITRIX, mejoras proceso de backup, monitoreo total del CPD, actualización servidores, sistemas operativos y aplicaciones. Mantenimientos preventivos y correctivos de repetidoras y de las radios de comunicación de las subestaciones y brigadas de OPL. Cambios de los enlaces para mejora de la comunicación en las oficinas. Integración de subestaciones e ITCs al sistema SCADA. Reubicación torre del edificio ADM y traslado de los servicios. Cambio de PCs obsoletas, de servidores N Computing en las Oficinas tipo A y B, sustitución de los monitores de caja en cada oficina e instalación de Thins Cliens.

Gerencia Comunicación Estratégica: encuestas de satisfacción de clientes internos.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Comercial: reposición de cajas fuertes en las oficinas comerciales Tipo A, realización de indicadores del ciclo comercial (modelo de gestión OOCC), flash informativo de indicadores comerciales y seguimiento al sistema para actualización de equipos PDA de manera remota.

Dirección Financiera: Colocación de buzón de sugerencias para usuarios internos y externos.

Dirección Tecnología de la Información: readecuar cableado eléctrico CPD ADM y CPD OC2130, monitoreo ambiental, aumento de licencias Citrix XenDesktop, consolidación SQL Server y la implementación del System Center Operations Manager.

Estrategia. Mejorar servicio Externo

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: certificación técnica en campo brigadas/supervisores contratistas. Seguimiento al promedio de calidad de las órdenes de servicio, la mejora de la efectividad de cortes por impago y cumplimiento del plazo medio de resolución de O/S.

Dirección Distribución: proyectos de alumbrado público, adecuación de líneas, salvamento de transformadores e interconexiones petición de clientes.

Dirección Planificación y Control de Gestión: análisis de las mejores prácticas de calidad de instituciones reconocidas certificadas, fortalecimiento de cultura de calidad, e implementación Modelo CAF

Dirección Tecnología de la Información: continuación con la implementación de digitalización de documentos.

Gerencia Comunicación Estratégica: seguimiento a la aplicación encuesta CIER, levantamiento de las informaciones de los buzones de sugerencias y la señalización de estafetas, oficinas comerciales y administrativas.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Comercial: certificación técnica en campo (laboratorio) personal interno.

Gerencia Comunicación Estratégica: encuesta de satisfacción de clientes externos.

Dirección Planificación y Control de Gestión: realización acto de lanzamiento seguimiento cumplimiento carta compromiso.

Dirección Tecnología de la Información: incrementar utilización de servicios Office 365, implementar portal SharePoint para utilizar como INTRANET y proyecto mejoras sistema de turnos.

Estrategia. Asegurar la disponibilidad de materiales y equipos

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: actualización, revisión y arqueo del total de los equipos MPL-MPD.

Dirección Logística: seguimiento a las entregas de materiales adjudicados, gestión desaduanaje de los materiales recibidos en condiciones CIF e incremento de la cartera de suplidores.

Objetivo Estratégico Nro. 6: Orientar el capital humano a las estrategias del negocio.

Estrategia. Fortalecer el clima y la cultura organizacional

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Gestión Humana: intervenciones de clima organizacional, programas de reconocimiento valoramos tu fidelidad, yo me comprometo y gente brillante 2016. Programa anual de eventos para empleados y actividades de integración culturales y deportivas para empleados.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Gestión Humana: reconocimiento bombillo dorado.

Estrategia. Garantizar la disponibilidad de colaboradores competentes

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: plan capacitación en tasación de actas, capacitaciones personal del área alumbrado público, brigadas externas, técnica operativo interna y externa. Capacitación de actualización de conocimientos de lectura y distribución y formaciones continuas para reforzar los conocimientos de procesos comerciales.

Dirección Gestión Humana: manejo de solicitudes de ajustes a estructura organizativa y de personal temporero. Desarrollo del plan de capacitación y garantía de un proceso de reclutamiento y selección con las competencias requeridas para cada puesto.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Comercial: capacitaciones a analistas en facturación de clientes industriales, a ejecutivos regulares en temas industriales, a ejecutivos regulares para información sobre acuerdo de medición neta y capacitación sobre incorporación de sistema medición neta para consulta.

Dirección Gestión Humana: campaña de hoja de vida digital.

Estrategia. Garantizar la eficiencia del capital humano

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Gestión Humana: evaluación de desempeño por movimientos de personal y la optimización de sistemas de compensación y beneficios.

Objetivo Estratégico Nro. 7: Implementar una cultura de seguridad, higiene laboral y protección del medio ambiente.

Estrategia. Seguridad de los colaboradores e instalaciones físicas

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Gestión Humana: certificación del programa de seguridad y salud en el trabajo.

Dirección Logística: aseguramiento del uso de los elementos de seguridad de los empleados de almacén y la limpieza y organización en los mismos.

Dirección Proyectos Financiados: charlas de temas de seguridad y medioambiente de 5 minutos, investigación de accidentes e inspecciones de seguridad a brigadas.

Dirección Seguridad Física: inspección de seguridad a oficinas comerciales, de las subestaciones y análisis de inteligencia.

Dirección Tecnología de la Información: optimización recursos de Kace y de antivirus.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Gestión Humana: levantamiento e identificación de las principales cajas de breakers de la empresa y proveer a los colaboradores de las reglas generales de seguridad, tarjetas de permiso y reglamentos afines.

Dirección Tecnología de la Información: escaneo de todas las vulnerabilidades de los servidores de la empresa y corregirlas.

Estrategia. Preservar y proteger el medio ambiente

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: seguimiento e incorporación de clientes al envío de factura de consumo eléctrico ecológica (vía email).

Dirección Logística: reciclaje de basura y separación de materiales contaminantes.

Dirección Proyectos Financiados: inspecciones a almacenes, evaluación y visitas ambientales de cierre de proyectos y pruebas de PCBs.

Gerencia Comunicación Estratégica: jornadas de reforestación en la zona de concesión.

Objetivo Estratégico Nro. 8: Mejorar la imagen corporativa y alcance comunicacional de la empresa.

Estrategia. Mejorar y ampliar la presencia en medios de comunicación y redes sociales

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Gerencia Comunicación Estratégica: contratación y colocación en medios de comunicación, redacción de documentos de prensa con informaciones positivas y generales de la empresa, medición de las publicaciones gratuitas en los medios escritos (Free press) para beneficio de la empresa, presencia de la empresa a través de comunidades virtuales (redes sociales), recepción y canalización de incidencias recibidas a través de las redes sociales y publicaciones en Youtube y Google +.

Estrategia. Fortalecer presencia en comunidades

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Comercial: programa de alianza con las organizaciones comunitarias y deportivas, resolución y seguimiento de casos específicos por solicitud de líderes comunitarios, asamblea comunitaria con líderes de las diferentes comunidades, talleres a las comunidades sobre la sensibilización de clientes y la consecuencia del hurto de energía y seminarios a los maestros sobre uso racional y eficiente de la energía eléctrica.

Gerencia Comunicación Estratégica: apoyar actividades sociales y deportivas, participación en las ferias de mayor incidencia, jornadas de salud en comunidades, entrega de kits con útiles escolares a escuelas de escasos recursos, visitas estratégicas a las comunidades e instituciones, empresarios, religiosos, militares, educativas, deportivas, entre otras. Apoyo a actividades culturales y difusión de actividades realizadas de responsabilidad social corporativa.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Dirección Comercial: actividad de integración para la transparencia de la gestión, programa "Un día con el Barrio" para la reintegración de clientes morosos, seminario sobre uso racional de energía eléctrica con docentes universitarios como promotores

voluntarios, acuerdo interinstitucional Edenorte - Universidad y la campaña de educación a clientes dirigido a líderes comunitarios en los sectores conflictivos.

Gerencia Comunicación Estratégica: campaña de difusión APP Institucional.

Estrategia. Fortalecer la comunicación interna y externa

- Proyectos y actividades que fueron ejecutados efectivamente:

Dirección Gestión Humana: publicaciones por medio de los canales de comunicación interna y encuestas de satisfacción a empleados.

Gerencia Comunicación Estratégica: encuentro con voluntarios de manos que iluminan, recepción y canalización de reclamaciones por la web, publicaciones en la web y en la intranet, edición y producción de videos, grabación de videos e infocomerciales y actividades de integración. Elaboración de diseños gráficos, grabación de audios para perifoneo, realización de acercamientos, visitas, encuentros y ruedas de prensa con público externo, atención a incidencias de públicos especiales.

- Proyectos y actividades con ejecución baja y nula:

Gerencia Comunicación Estratégica: desarrollo de link vía intranet glosario técnico comercial.

Conclusión

Basados en los resultados anteriormente expuestos, los objetivos estratégicos que presentan porcentajes de cumplimientos más bajos son *Incrementar los ingresos* y *Eficientización de la estructura de distribución de energía*, con 74.79% y 52.67% respectivamente.

Es necesario prestar atención a aquellas actividades y proyectos que durante el cuatrimestre en evaluación presentaron baja o nula ejecución, ya que estas por su deficiente efectividad afectaron negativamente a las gerencias, direcciones, las estrategias y consecuentemente los objetivos estratégicos.

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