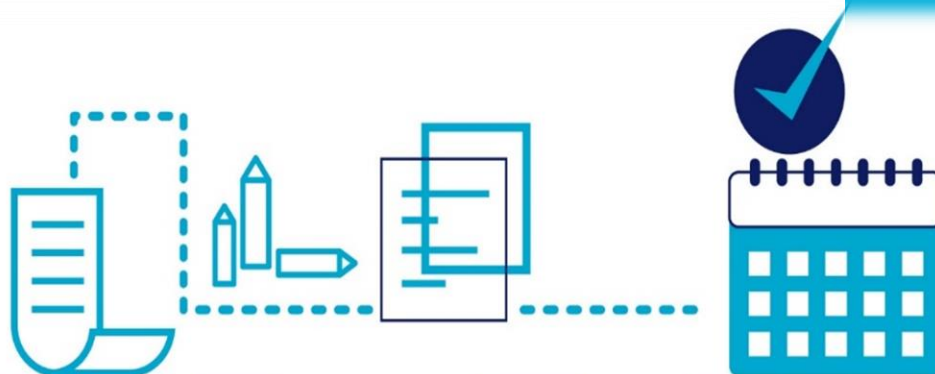


2018



PLAN

2018 - 2020

Estratégico

Edenorte Dominicana S.A.

Resultados
Primer
Semestre

Ing. Gustavo Martínez

Director de Planificación y Control de Gestión

Contenido

| | |
|--|----|
| Preámbulo..... | 3 |
| Resultados Plan Estratégico Edenorte Enero – Junio 2018 | 4 |
| Resultados Planes Operativos Edenorte Enero – Junio 2018 | 7 |
| Resultados Evaluación de Riesgos | 12 |
| Conclusión | 13 |

Preámbulo

El Plan Estratégico de Edenorte Dominicana S.A., muestra el enfoque de la empresa para el periodo 2018 – 2020. El presente documento tiene por objeto mostrar los resultados acumulados del plan al primer semestre, enero - junio 2018.

A continuación se presentan los resultados de los indicadores que muestran los avances de los objetivos estratégicos al primer semestre. Así también se indican los resultados puntuales por objetivos estratégicos y estrategias, estos en base a los avances obtenidos por las actividades y proyectos estratégicos contenidos en los planes operativos a junio.

Adicional se presentan los resultados acumulados de las actividades dirigidas a mitigar los riesgos establecidos por debilidades y amenazas para el mismo periodo.

Resultados Plan Estratégico Edenorte Enero – Junio 2018

A continuación se muestran los resultados acumulados a junio por objetivo estratégico y en particular para cada estrategia según le corresponda. Esto desde el punto de vista de los indicadores que los apoyan, así como de las actividades y proyectos desarrollados vía planes operativos.

En este mismo orden se puntualizan gráficamente las áreas que con la ejecución efectiva de sus proyectos y actividades contenidas en los planes operativos aportaron significativamente a cada objetivo estratégico y consecuentemente las estrategias para el semestre Enero – Junio 2018. Así como también se indican las áreas que tuvieron actividades con baja o nula ejecución, que por el contrario incidieron negativamente en los avances de estos.

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

- Verde: Porcentaje de cumplimiento entre 87% y 100%.
- Amarillo: Porcentaje de cumplimiento entre 70 y 86%.
- Rojo: Porcentaje de cumplimiento menor o igual a 69%

1. Reducir las pérdidas de energía

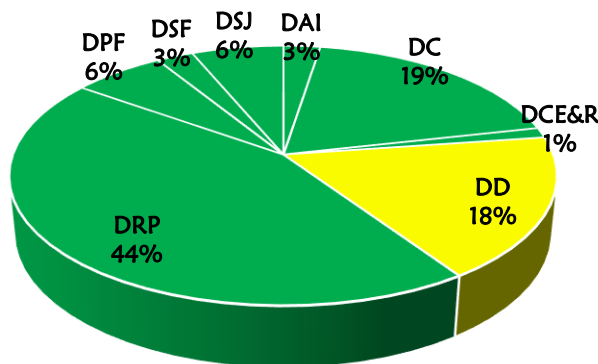
✓ *Resultados en función de los indicadores*

| INDICADOR | Resultado | Meta | Avance | Meta Año | Avance Año |
|--|-----------|-----------|---------|-----------|------------|
| Saneamiento totalizadores | 9.530,00 | 9.298,00 | 102,50% | 18.743,00 | 50,85% |
| Reintegraciones clientes en estado baja | 18.437,00 | 19.643,00 | 93,86% | 38.295,00 | 48,14% |
| Porcentaje Pérdidas (%) | 25,42 | 22,01 | 86,57% | 22,18 | 87,25% |
| Normalización suministros | 21.628,00 | 0,00 | 100,00% | 31.663,00 | 68,31% |
| Instalación de medida concentrada | 275,00 | 291,00 | 94,50% | 585,00 | 47,01% |
| Eliminación conexiones directas existentes (Operativa sin proyectos) | 20.498,00 | 5.203,00 | 393,97% | 10.493,00 | 195,35% |
| Cambio de medidor por tecnología | 21.336,00 | 20.225,00 | 105,49% | 59.435,00 | 35,90% |

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

| Objetivo Estratégico | % Cumplimiento | Estrategia | % Cumplimiento |
|---------------------------------|----------------|---|----------------|
| Reducir las pérdidas de energía | 92.03% | Asegurar la disminución del fraude eléctrico a través del marco regulatorio | 98.63% |
| | | Garantizar la cobertura y blindaje de las redes | 83.88% |
| | | Incrementar la cartera de clientes de manera rentable y sostenible en el tiempo | 98.91% |
| | | Mejorar la eficiencia operativa a través del uso de las tecnologías de medición disponibles | 86.92% |

✓ *Porcentaje de participación y cumplimiento de las áreas.*



| Área | Cantidad de actividades a Junio | % Cumplimiento |
|-------|---------------------------------|----------------|
| DAI | 2 | 100% |
| DC | 15 | 99% |
| DCE&R | 1 | 100% |
| DD | 14 | 77% |
| DRP | 35 | 89% |
| DPF | 5 | 99% |
| DSF | 2 | 100% |
| DSJ | 5 | 98% |

2. Incrementar y eficientizar el cobro

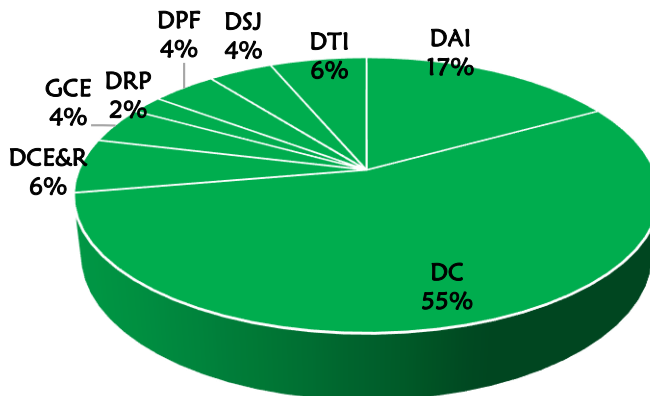
✓ *Resultados en función de los indicadores*

| INDICADOR | Resultado | Meta | Avance | Meta Año | Avance Año |
|--|-----------|-----------|---------|-----------|------------|
| Actualización carga clientes en conexión directa | 1.362,00 | 4.770,00 | 28,55% | 9.540,00 | 14,28% |
| Cobranza (%) | 94,40 | 99,00 | 95,35% | 99,00 | 95,35% |
| Depuración, reintegración e inclusión de clientes al ciclo comercial | 37.042,00 | 32.500,00 | 113,98% | 65.000,00 | 56,99% |
| Incremento del Cobro Automático | 1.113,00 | 1.500,00 | 74,20% | 3.000,00 | 37,10% |
| Porcentaje clientes al día (%) | 76,35 | 93,50 | 81,66% | 95,00 | 80,37% |
| Ratio recuperación energía (%) | 79,23 | 77,75 | 101,90% | 76,80 | 103,16% |

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

| Objetivo Estratégico | % Cumplimiento | Estrategia | % Cumplimiento |
|-------------------------------------|----------------|--|----------------|
| Incrementar y eficientizar el cobro | 98.64% | Asegurar la calidad de la facturación | 98.16% |
| | | Crear alianzas estratégicas con instituciones para fortalecer la gestión de pagos | 100.00% |
| | | Incrementar el uso de canales de pago de bajo costo para la empresa y los clientes | 100.00% |

✓ *Porcentaje de participación y cumplimiento de las áreas.*



| Área | Cantidad de actividades a Junio | % Cumplimiento |
|-------|---------------------------------|----------------|
| DAI | 8 | 100% |
| DC | 26 | 99% |
| DCE&R | 3 | 93% |
| GCE | 2 | 100% |
| DRP | 1 | 100% |
| DPF | 2 | 100% |
| DSJ | 2 | 100% |
| DTI | 3 | 94% |

3. Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía

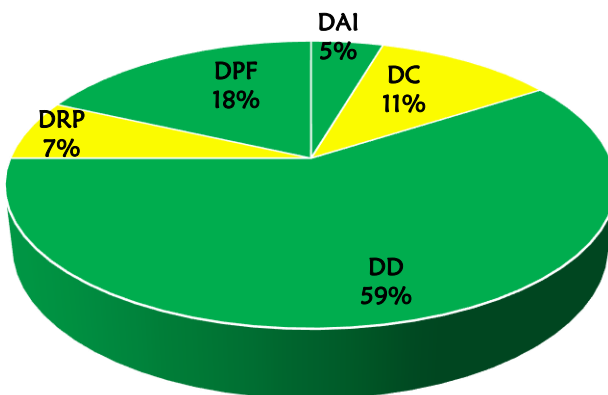
✓ *Resultados en función de los indicadores*

| INDICADOR | Resultado | Meta | Avance | Meta Año | Avance Año |
|---------------------------------------|-----------|--------|---------|----------|------------|
| ASAI (%) | 91,00 | 90,00 | 101,11% | 90,00 | 101,11% |
| Porcentaje abastecimiento demanda (%) | 93,12 | 91,50 | 101,77% | 91,75 | 101,50% |
| SAIDI | 7,62 | 36,50 | 479,00% | 73,00 | 958,01% |
| SAIFI | 20,77 | 11,46 | 55,18% | 22,93 | 110,40% |
| Transformadores quemados | 430,00 | 360,00 | 83,72% | 810,00 | 53,09% |

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

| Objetivo Estratégico | % Cumplimiento | Estrategia | % Cumplimiento |
|---|----------------|--|----------------|
| Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía | 88.07% | Asegurar el desempeño óptimo de las redes a través del uso de herramientas tecnológicas | 100.00% ● |
| | | Asegurar los controles necesarios en las operaciones de baja tensión | 100.00% ● |
| | | Implementar planes de expansión de redes | 76.15% ● |
| | | Garantizar la eficiencia de los mantenimientos correctivos y preventivos | 89.32% ● |
| | | Asegurar la ejecución de los proyectos de ampliación de redes conforme a los estándares de calidad y expectativas de retorno esperados | 97.22% ● |

✓ *Porcentaje de participación y cumplimiento de las áreas.*



| Área | Cantidad de actividades a Junio | % Cumplimiento |
|------|---------------------------------|----------------|
| DAI | 2 | 100% |
| DC | 5 | 83% |
| DD | 26 | 92% |
| DRP | 3 | 100% |
| DPF | 8 | 74% |

4. Eficientizar las operaciones de la empresa

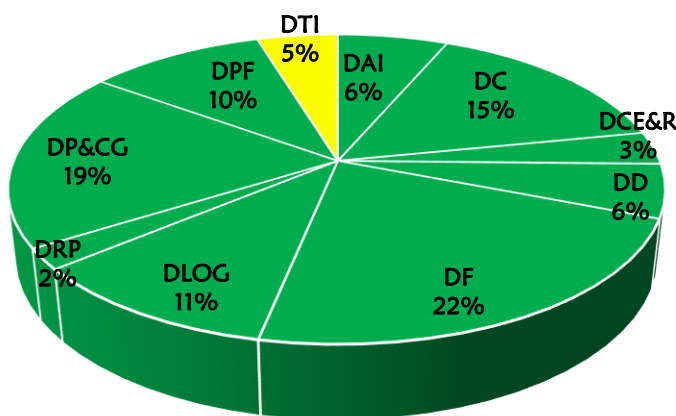
✓ *Resultados en función de los indicadores*

| INDICADOR | Resultado | Meta | Avance | Meta Año | Avance Año |
|--|-----------|--------|---------|----------|------------|
| % Cobertura Plan Abastecimiento Materiales | 24,00 | 35,00 | 68,57% | 100,00 | 24,00% |
| Índice Gasto/Ingreso | 16,48 | 15,74 | 95,51% | 14,77 | 89,60% |
| Índice rendimiento operativo (clientes/empleada) | 334,00 | 328,00 | 101,83% | 331,00 | 100,91% |
| Nivel cumplimiento POA (%) | 96,00 | 87,00 | 110,34% | 90,00 | 106,67% |

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

| Objetivo Estratégico | % Cumplimiento | Estrategia | % Cumplimiento |
|--|----------------|--|----------------|
| Eficientizar las operaciones de la empresa | 94.98% | Asegurar el cumplimiento del 100% de las prerrogativas contenidas en el marco regulatorio | 93.73% |
| | | Asegurar el abastecimiento oportuno y de calidad de materiales y servicios | 96.27% |
| | | Garantizar la calidad de la información para análisis y toma de decisiones | 99.85% |
| | | Mejorar la capacidad de respuesta de los procesos claves por medio de herramientas y metodologías que garanticen su eficiencia y efectividad | 94.00% |
| | | Optimizar los sistemas de control y seguimiento a la gestión | 95.91% |
| | | Integrar los procesos productivos de la empresa a través del uso de plataformas tecnológicas que optimicen el funcionamiento de los mismos | 88.35% |

✓ *Porcentaje de participación y cumplimiento de las áreas.*



| Área | Cantidad de actividades a Junio | % Cumplimiento |
|-------|---------------------------------|----------------|
| DAI | 15 | 100.00% |
| DC | 36 | 93.69% |
| DCE&R | 8 | 100.00% |
| DD | 13 | 100.00% |
| DF | 52 | 97.19% |
| DLOG | 25 | 91.78% |
| DRP | 5 | 96.39% |
| DP&CG | 44 | 93.56% |
| DPF | 24 | 99.07% |
| DTI | 11 | 85.90% |

5. Optimizar el sistema de gestión del talento humano

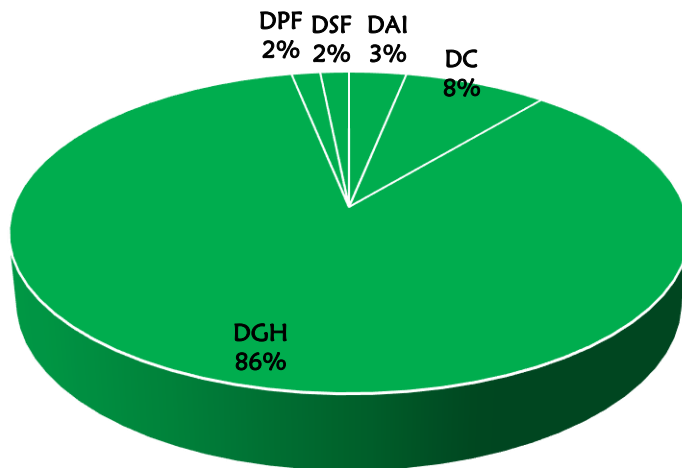
✓ *Resultados en función de los indicadores*

| INDICADOR | Resultado | Meta | Avance | Meta Año | Avance Año |
|-------------------------------|-----------|-------|---------|----------|------------|
| Efectividad Reclutamiento (%) | 95,40 | 95,00 | 100,42% | 98,00 | 97,35% |
| Índice de Rotación (%) | -0,50 | 1,00 | 100,00% | 1,00 | 100,00% |

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

| Objetivo Estratégico | % Cumplimiento | Estrategia | % Cumplimiento |
|--|----------------|---|----------------|
| Optimizar el sistema de gestión del talento humano | 96.21% | Alinear el plan de capacitación a los objetivos estratégicos de la organización | 97.12% |
| | | Asegurar la satisfacción de los colaboradores | 91.26% |
| | | Eficientizar el sistema de compensación y beneficios | 100.00% |
| | | Fortalecer las relaciones laborales | 100.00% |
| | | Garantizar la integridad física de los colaboradores | 100.00% |
| | | Optimizar y mantener la gestión por competencias | 97.17% |

✓ *Porcentaje de participación y cumplimiento de las áreas.*



| Área | Cantidad de actividades a Junio | % Cumplimiento |
|------|---------------------------------|----------------|
| DAI | 2 | 100% |
| DC | 5 | 100% |
| DGH | 54 | 95% |
| DPF | 1 | 100% |
| DSF | 1 | 100% |

6. Incrementar la calidad del servicio

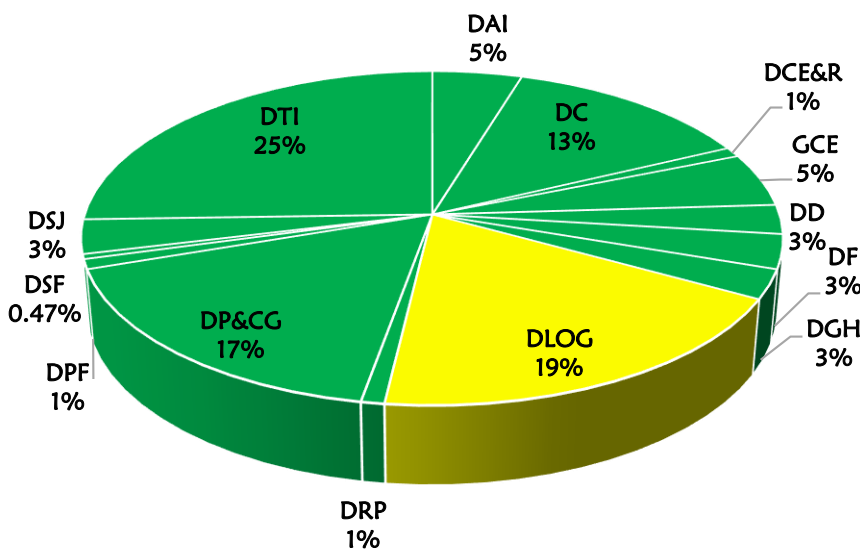
✓ *Resultados en función de los indicadores*

| INDICADOR | Resultado | Meta | Avance | Meta Año | Avance Año |
|---|-----------|-------|---------|----------|------------|
| Tiempo medio Resolución Avisos | 2,64 | 1,76 | 66,76% | 2,38 | 90,15% |
| Porcentaje resolución reclamaciones en plazo (%) | 89,52 | 99,00 | 90,42% | 99,00 | 90,42% |
| Porcentaje resolución o/s reconexión en plazo (%) | 97,98 | 98,00 | 99,98% | 98,00 | 99,98% |
| Clientes 24 horas / Total de clientes (%) | 74,17 | 71,94 | 103,10% | 72,70 | 102,02% |

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

| Objetivo Estratégico | % Cumplimiento | Estrategia | % Cumplimiento |
|-------------------------------------|----------------|---|----------------|
| Incrementar la calidad del servicio | 95.12% | Ampliar la segmentación del mercado | 100.00% |
| | | Asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos en las normas de calidad vigentes | 90.31% |
| | | Garantizar la fidelización de clientes residenciales y comerciales | 100.00% |
| | | Garantizar la satisfacción del servicio externo e interno | 95.40% |
| | | Optimizar la gestión del servicio a grandes clientes | 100.00% |


✓ *Porcentaje de participación y cumplimiento de las áreas.*



| Área | Cantidad de actividades a Junio | % Cumplimiento |
|-------|---------------------------------|----------------|
| DAI | 10 | 100% |
| DC | 28 | 97% |
| DCE&R | 2 | 100% |
| GCE | 11 | 100% |
| DD | 6 | 98% |
| DF | 7 | 100% |
| DGH | 6 | 99% |
| DLOG | 40 | 83% |
| DRP | 2 | 100% |
| DP&CG | 36 | 97% |
| DPF | 2 | 100% |
| DSF | 1 | 100% |
| DSJ | 7 | 100% |
| DTI | 54 | 97% |






7. Mejorar la imagen corporativa y la comunicación

✓ *Resultados en función de los indicadores*

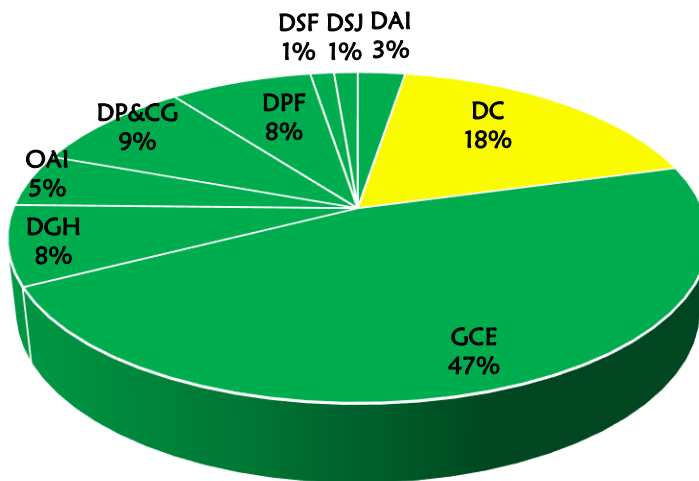
| INDICADOR  | Resultado | Meta | Avance | Meta Año | Avance Año |
|---|-----------|------|--------|----------|------------|
| Índice Imagen Encuesta CIER (%) | | | | 80,00 | |
| Índice Información y Comunicación (%) | | | | 55,00 | |
| Porcentaje favorabilidad Estudio Clima (%) | | | | 90,00 | |

Nota: estos indicadores no presentan resultados, ya que la ejecución de las actividades que los soportan no estaban planificadas durante el primer semestre.

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

| Objetivo Estratégico | % Cumplimiento | | Estrategia | % Cumplimiento | |
|---|----------------|--|--|----------------|---|
| Mejorar la imagen corporativa y la comunicación | 96.73% |  | Asegurar la difusión oportuna de las informaciones | 98.70% |  |
| | | | Crear acercamientos estratégicos con grupos de interés | 97.44% |  |
| | | | Garantizar el uso eficiente de los diferentes medios de comunicación | 100.00% |  |
| | | | Mejorar la percepción de la imagen de la empresa | 94.32% |  |

✓ *Porcentaje de participación y cumplimiento de las áreas.*

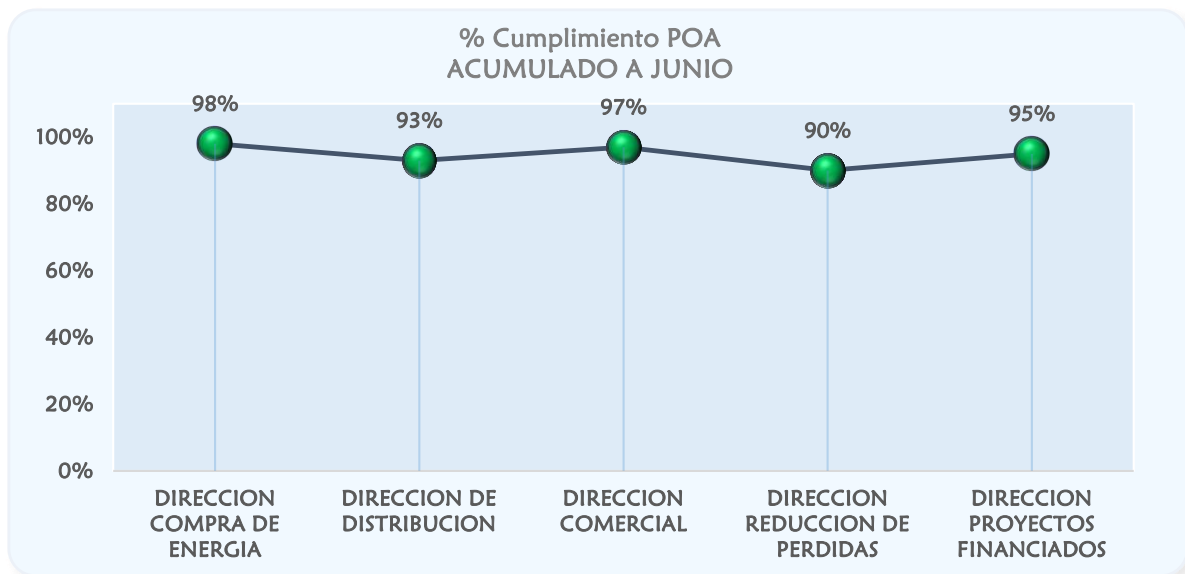


| Área | Cantidad de actividades a Junio | % Cumplimiento |
|-------|---------------------------------|----------------|
| DAI | 2 | 95% |
| DC | 14 | 86% |
| GCE | 36 | 100% |
| DGH | 6 | 100% |
| OAI | 4 | 98% |
| DP&CG | 7 | 97% |
| DPF | 6 | 100% |
| DSF | 1 | 100% |
| DSJ | 1 | 100% |

Resultados Planes Operativos Edenorste Enero – Junio 2018

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

Procesos Operativos



Las actividades y/o proyectos operativos de la ***Dirección de Distribución*** que presentan baja y/o nula ejecución son:

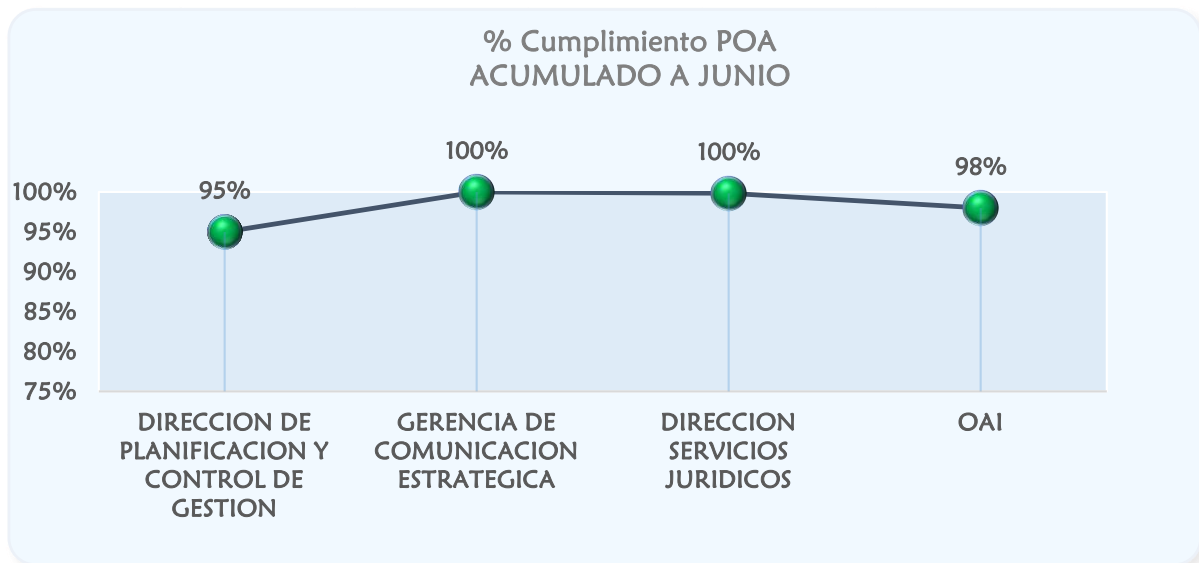
- Polígonos 2018: Centro Cabrera, Santa Lucía Río San Juan, Ceibita Stgo y Pepe Papayo Stgo. Estos casos por retrasos presentados con la empresa contratista.
- Ampliación del rango de acción de las brigadas TCT.
- Plan de mantenimiento de redes a corto y mediano plazo.
- Salvamento de Transformadores

Por su parte las actividades y/o proyectos operativos de la ***Dirección Comercial*** que muestran baja ejecución son: gestión de cobro automático de Instituciones públicas y privadas, implementación herramienta de consulta de circuitos WEB e IVR, implementación del sistema de turnos E-Flow, acuerdos con entidades políticas para apoyar en situaciones de conflicto, programa de alianza con las organizaciones comunitarias y deportivas, la sustitución de bombillas incandescentes por las de bajo consumo y el programa "Un día con el Barrio" para la reintegración de clientes morosos.

En el caso de la ***Dirección de Reducción de Pérdidas*** las actividades y/o proyectos operativos que muestran baja ejecución son: eficientización evaluación de proyectos de inversión y gestión de totalizadores en los sectores Santiago, La Vega y San Francisco. Adicional la expansión de telemedición en Santiago, Puerto Plata, San Francisco y La Vega, este retraso dado que la adjudicación del proceso de compras que incluye los materiales para su desarrollo oportuno fue realizada en el mes de Junio.

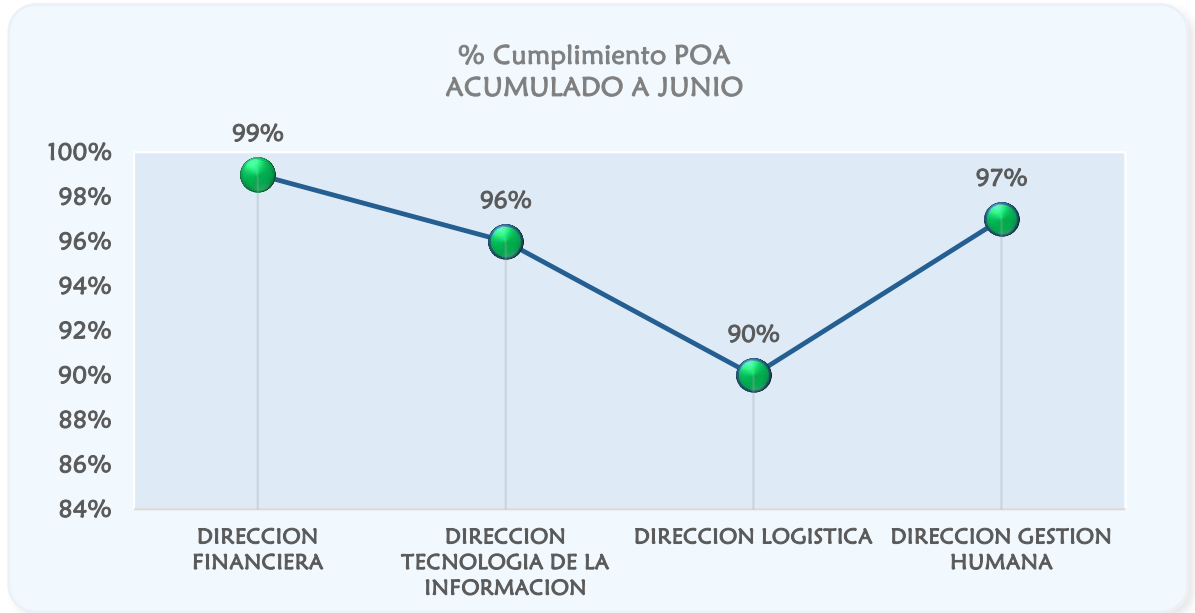
Dado el impacto que tienen las áreas operativas en el alcance de los objetivos estratégicos se recomienda prestar especial atención a los casos afectados por las empresas contratistas. Así también hacer las coordinaciones particulares e interdepartamentales necesarias para dar continuidad con aquellas actividades con baja y/o nula ejecución y poder nivelar lo antes posible con relación a lo planificado.

Procesos Estratégicos



Las actividades y/o proyectos operativos de la ***Dirección de Planificación y Control de Gestión*** que presentan baja y/o nula ejecución son: implementación herramienta Lean en la Dirección de Logística (Transferencia de conocimientos). Adicional están la revisión modelo actual Analytica, la implementación herramienta manejo solicitudes y realización benchmarking para obtener mejoras a los procesos de planificación y presupuesto en SAP, esta última por la postergación por parte de la empresa a visitar.

Procesos Soporte



Para el caso de la **Dirección de Finanzas** la actividad que muestra baja ejecución es la disminución de los tiempos de emisión de los Estados Financieros preliminares.

En la **Dirección de Tecnología de la Información** entre las actividades y/o proyectos operativos que muestran baja y/o nula ejecución se tienen: el desarrollo de nuevos sistemas, sistema de dietas, reportes de gestión de mantenimientos, Accuracy Net Sistema De Balances, integración reportes calidad SIE con EFLOW, implementar herramienta de consulta de circuitos WEB e IVR y el seguimiento a reporte clientes telemedidos página "Oficina Virtual".

Dentro de las actividades y/o proyectos operativos de la **Dirección de Logística** que presentan baja y/o nula ejecución están:

- Compras de exclusividad.
- Informe resultado mensual producto de las rutas de servicio de mensajería y materiales de almacén a los sectores y viceversa.
- Manejo de chatarras
- Implementar los requerimientos de servicios vía sistema Edemóvil a todos los usuarios de cada sector.
- Remodelación Almacén La Penda, Cutupú y Yapur Dumit.

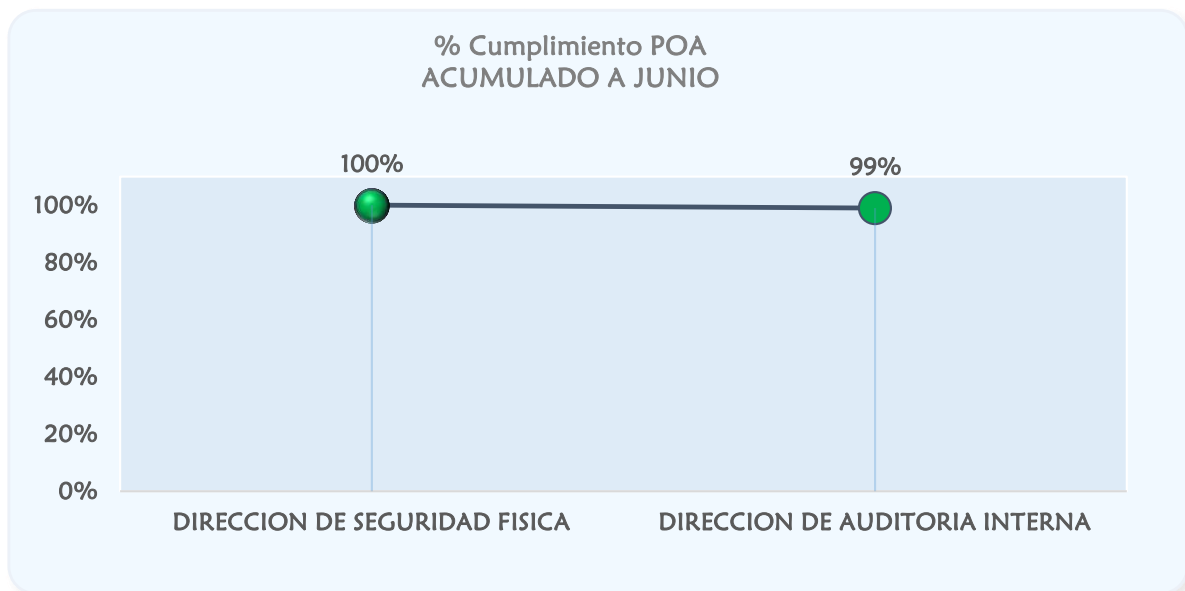
- Mudanzas Jima La Vega, Cayetano Germosén, Maimón Bonao, Loma Cabrera y Las Matas De Santa Cruz.

Se recomienda realizar los ajustes necesarios para balancear las actividades relacionadas al desarrollo de los sistemas de tecnología de la información con desviaciones, ya que las mismas son neurálgicas para el desarrollo óptimo de las áreas operativas.

En este mismo orden se sugiere prestar atención y celeridad a lo relacionado con los procesos de compras, las remodelaciones y las mudanzas planificadas.

En general se deben crear los planes de acción necesarios para realizar el balance fruto de las actividades desviadas.

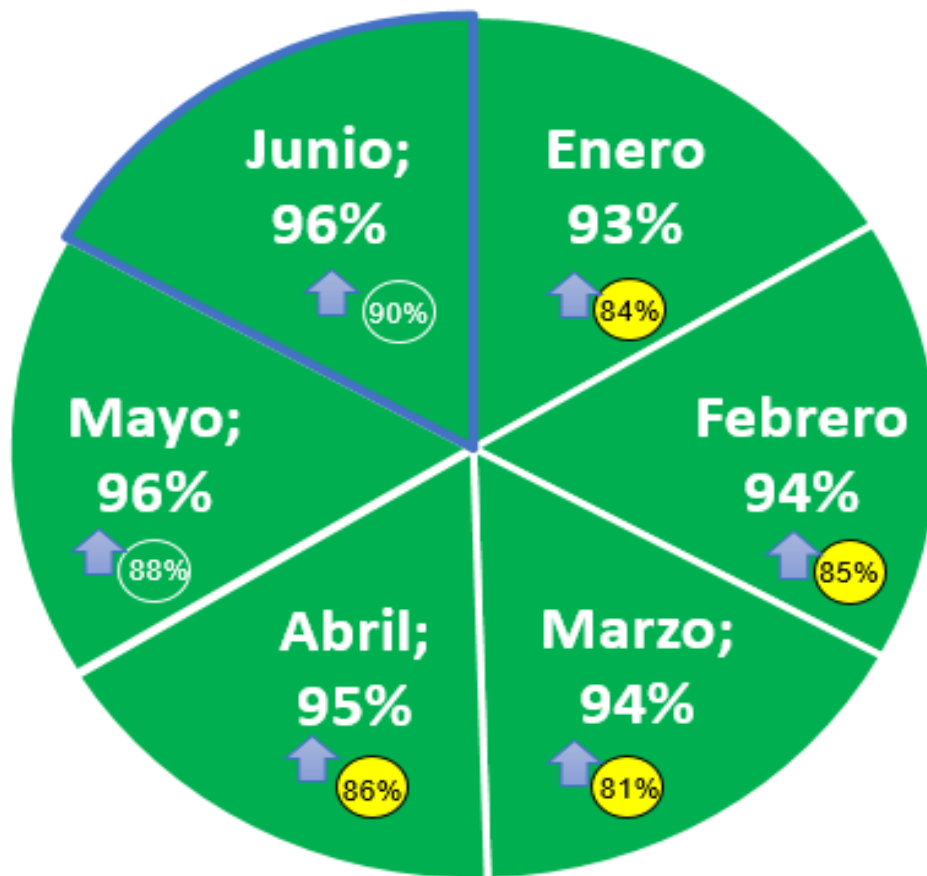
Procesos de Riesgos



La **Dirección Seguridad Física** presenta un resultado de 100%, que comparado con el 85% del mismo periodo del año anterior, presenta un incremento del orden de 15%. La **Dirección de Auditoría Interna** presenta un resultado acumulado del orden de 99%.

Edenorte

A nivel de empresa el resultado acumulado es de 96%.



Resultados Evaluación de Riesgos

A continuación se muestran por riesgos los *resultados acumulados al semestre de las actividades* declaradas en los planes operativos para mitigar estos.

En la planificación estratégica fueron declarados los riesgos en función de las actuales debilidades y las posibles amenazas que se pueden presentar, utilizando como base el FODA de la organización.

El resultado total de estas actividades equivale a un 96%.

Las actividades y/o proyectos dirigidos para mitigar los riesgos por debilidades obtuvieron un resultado acumulado de **96%**.

| RIESGOS POR DEBILIDADES | % Cumplimiento | |
|---|----------------|---|
| Penalizaciones por incumplimiento y deterioro de la reputación de la empresa frente a sus diferentes grupos de opinión. | 97.97% | ● |
| Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa | 92.86% | ● |
| Debilitamiento de la imagen de la empresa frente a los clientes, alentando fraudes y situaciones de no pago de compromisos de estos frente a la empresa. | 96.52% | ● |
| Falta de alineación e integración de las áreas funcionales y procesos de la empresa, incrementándose con esto los costos operativos y disminuyéndose la velocidad de respuesta. | 96.24% | ● |
| Reducción de los niveles de generación de flujos de efectivo y deterioro de la imagen de la empresa como proveedor de un servicio de calidad | 95.12% | ● |
| Reducción de la tasa de rentabilidad de la empresa debilitando con esto su capacidad de generar valor económico y poder enfrentar compromisos frente a acreedores. | 97.45% | ● |
| Reducción de los niveles de entrega, incrementando los errores, encareciendo y disminuyendo los niveles operativos de la empresa | 96.21% | ● |
| Impacto negativo en el clima y moral laboral, reduciendo la capacidad de respuesta oportuna de la empresa frente a los requerimientos de servicio de los clientes | 93.92% | ● |

Por su parte las actividades y/o proyectos dirigidos para mitigar los riesgos por amenazas obtuvieron un resultado acumulado de **95%**.

| RIESGOS POR AMENAZAS | % Cumplimiento | |
|---|----------------|---|
| Penalizaciones por incumplimiento a las nuevas regulaciones. | 100.00% | ● |
| Aumento de las pérdidas por hurto de energía. | 97.79% | ● |
| Generación de contratos no beneficiosos para la empresa debido al alto poder de negociación y conocimiento de los clientes | 100.00% | ● |
| Reducción de ingresos por clientes que deciden utilizar fuentes de energía alternativa. | 91.28% | ● |
| Revueltas sociales debido al fortalecimiento de los grupos comunitarios. | 97.79% | ● |
| Reducción de ingresos y aumento de fraude por parte de clientes no dispuestos a pagar el monto de su factura eléctrica debido a la nueva tarifa aplicada. | 91.74% | ● |
| Reducción de ingresos y aumento de fraude por parte de clientes por el deterioro de las condiciones socio-económicas de las localidades | 86.83% | ● |
| Retrasos en el abastecimiento de materiales por recrudescimiento y burocratización de la ley de compras. | 92.26% | ● |
| Daño en las redes debido a fenómenos atmosféricos. | 100.00% | ● |

Conclusión

Basados en los resultados anteriormente expuestos apreciamos que los objetivos estratégicos del primer semestre presentan valoración positiva con algunas áreas de mejora.

Cabe resaltar que las estrategias, “*Garantizar la cobertura y blindaje de las redes*”, “*Mejorar la eficiencia operativa a través del uso de las tecnologías de medición disponibles*” e “*Implementar planes de expansión de redes*”, se encuentran en la escala amarilla, por lo que hay que prestar especial atención a las actividades que apoyan a las mismas y así garantizar que estas se logren al finalizar el año.

A nivel de indicadores, los relacionados al objetivo estratégico de *reducir las pérdidas* a los que se debe prestar atención especial son: *reintegraciones de clientes en estado de baja*, *porcentaje de las pérdidas*, e *instalaciones de medidas concentradas*. Los relacionados a *incrementar y eficientizar el cobro* son: *la actualización de cargas a clientes en conexión directa*, *cobranza*, *incremento del cobro automático* y *porcentaje de clientes al día*.

En este mismo sentido los indicadores relacionados a *Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía* que deben ser mejorados son: *SAIFI* y *transformadores quedamos*. Entre los vinculados a *Eficientizar las operaciones de la empresa* están: *% cobertura plan abastecimiento de materiales* e *índice gasto/ingreso*. Por su parte los indicadores para *Incrementar la calidad del servicio* son: *tiempo medio de resolución de avisos* y *porcentaje resolución reclamaciones en plazo*.

La gerencia de Planificación y Presupuesto estará contactando a las áreas que tienen actividades y proyectos con desviaciones considerables para el desarrollo de los planes de acción oportunos, que garanticen su nivelación y cierre favorable para el 2018.