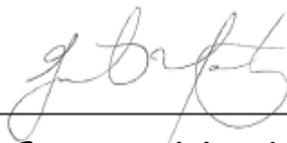


**PLAN** 2018 - 2020  
**Estratégico**  
Edenorte Dominicana S.A.

Resultados Enero – Septiembre 2018



Ing. Gustavo Martínez  
Director de Planificación y Control de Gestión

## Contenido

Resultados Plan Estratégico Edenorte Enero – Septiembre 2018.....	3
Resultados Planes Operativos Edenorte Enero – Septiembre 2018 .....	7
Resultados Evaluación de Riesgos .....	12
Conclusión.....	13

## Resultados Plan Estratégico Edenorte Enero – Septiembre 2018

A continuación se muestran los resultados acumulados a septiembre 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 periodo semestre Enero – Septiembre 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:

- Para los *indicadores* se considera el porcentaje de cumplimiento según trimestre, es decir, para los indicadores en el periodo enero - septiembre, estos deben tener alcanzado un 75% con relación a lo planificado. Por lo que Verde: 75% o más, Amarillo: 69-74 % y Rojo: 0-68%.
- Para los resultados de los *proyectos y actividades*, Verde: cumplimiento entre 87% y 100%, Amarillo: cumplimiento entre 70 y 86% y Rojo: cumplimiento menor o igual a 69%.

## 1. Reducir las pérdidas de energía

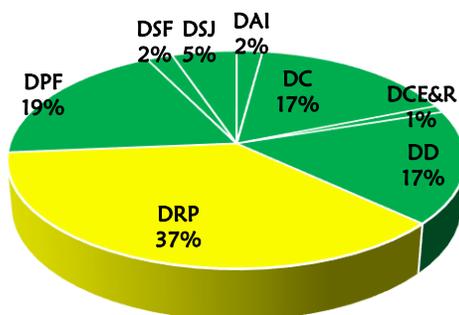
✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR	Resultado	Meta	Avance	Meta Año	Avance Año
Saneamiento totalizadores	13.580,00	14.026,00	96,82%	18.743,00	72,45%
Reintegraciones clientes en estado baja	36.211,00	29.271,00	123,71%	38.295,00	94,56%
Porcentaje Pérdidas (%)	23,68	21,80	92,07%	22,18	93,68%
Normalización suministros	22.709,00	15.831,00	143,45%	31.663,00	71,72%
Instalación de medida concentrada	360,00	438,00	82,19%	585,00	61,54%
Eliminación conexiones directas existentes (Operativa sin proyectos)	30.810,00	7.850,00	392,48%	10.493,00	293,62%
Cambio de medidor por tecnología	30.235,00	39.884,00	75,81%	59.435,00	50,87%

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

Objetivo Estratégico	% Cumplimiento	Estrategia	% Cumplimiento
Reducir las pérdidas de energía	92.61%	Asegurar la disminución del fraude eléctrico a través del marco regulatorio	99.86%
		Garantizar la cobertura y blindaje de las redes	90.68%
		Incrementar la cartera de clientes de manera rentable y sostenible en el tiempo	97.38%
		Mejorar la eficiencia operativa a través del uso de las tecnologías de medición disponibles	86.55%

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



Área	Cantidad de actividades a Septiembre	% Cumplimiento
DAI	2	100.00%
DC	16	99.70%
DCE&R	1	100.00%
DD	16	88.64%
DRP	35	86.76%
DPF	18	96.14%
DSF	2	100.00%
DSJ	5	99.84%

## 2. Incrementar y eficientizar el cobro

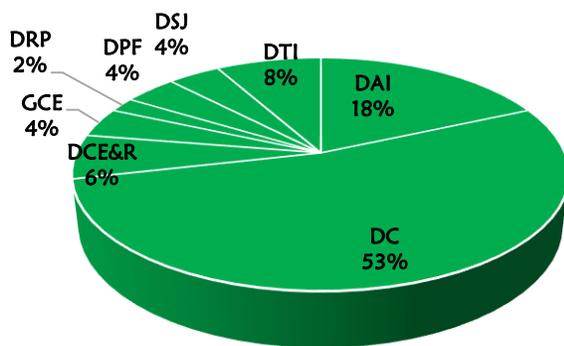
✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR	Resultado	Meta	Avance	Meta Año	Avance Año
Actualización carga clientes en conexión directa	11.855,00	7.155,00	165,69%	9.540,00	124,27%
Cobranza (%)	95,95	99,00	96,92%	99,00	96,92%
Depuración, reintegración e inclusión de clientes al ciclo comercial	55.450,00	48.748,00	113,75%	65.000,00	85,31%
Incremento del Cobro Automático	1.980,00	2.250,00	88,00%	3.000,00	66,00%
Porcentaje clientes al día (%)	94,38	94,25	100,14%	95,00	99,35%
Ratio recuperación energía (%)	76,57	78,51	97,52%	76,80	99,70%

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

Objetivo Estratégico	% Cumplimiento	Estrategia	% Cumplimiento
Incrementar y eficientizar el cobro	99.09%	Asegurar la calidad de la facturación	99.47%
		Crear alianzas estratégicas con instituciones para fortalecer la gestión de pagos	94.44%
		Incrementar el uso de canales de pago de bajo costo para la empresa y los clientes	99.21%

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



Área	Cantidad de actividades a Septiembre	% Cumplimiento
DAI	9	100.00%
DC	26	99.24%
DCE&R	3	93.33%
GCE	2	100.00%
DRP	1	100.00%
DPF	2	100.00%
DSJ	2	100.00%
DTI	4	97.65%

### 3. Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía

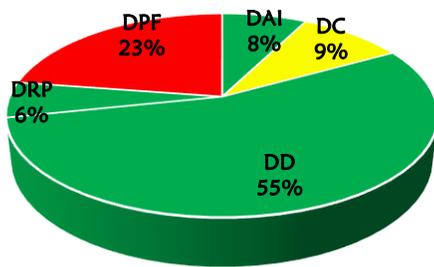
✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR	Resultado	Meta	Avance	Meta Año	Avance Año
ASAI (%)	94,07	90,00	104,52%	90,00	104,52%
Porcentaje abastecimiento demanda (%)	92,71	91,75	101,05%	91,75	101,05%
SAIDI	12,69	54,75	431,44%	73,00	575,26%
SAIFI	34,25	17,19	50,19%	22,93	66,95%
Transformadores quemados	773,00	660,00	85,38%	810,00	95,43%

✓ *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	79.94%	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	62.19% ●
		Garantizar la eficiencia de los mantenimientos correctivos y preventivos	87.36% ●
		Asegurar la ejecución de los proyectos de ampliación de redes conforme a los estándares de calidad y expectativas de retorno esperados	81.55% ●

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



Área	Cantidad de actividades a Septiembre	% Cumplimiento
DAI	4	100.00%
DC	5	83.03%
DD	29	89.10%
DRP	3	100.00%
DPF	12	43.79%

#### 4. Eficientizar las operaciones de la empresa

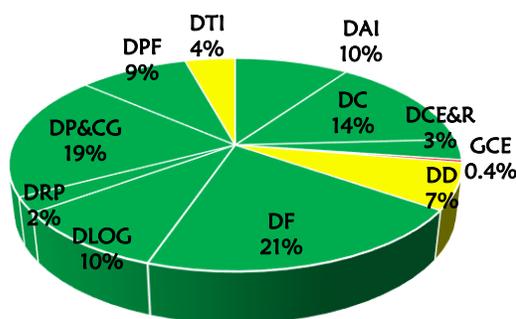
✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR	Resultado	Meta	Avance	Meta Año	Avance Año
% Cobertura Plan Abastecimiento Materiales	82,00	65,00	126,15%	100,00	82,00%
Índice Gasto/Ingreso	14,36	13,62	94,83%	14,77	102,85%
Índice rendimiento operativo (clientes/empleada)	336,00	332,00	101,20%	331,00	101,51%
Nivel cumplimiento POA (%)	95,28	87,00	109,52%	90,00	105,87%

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

Objetivo Estratégico	% Cumplimiento	Estrategia	% Cumplimiento
Eficientizar las operaciones de la empresa	95.06%	Asegurar el cumplimiento del 100% de las prerrogativas contenidas en el marco regulatorio	100.00%
		Asegurar el abastecimiento oportuno y de calidad de materiales y servicios	98.77%
		Garantizar la calidad de la información para análisis y toma de decisiones	85.46%
		Mejorar la capacidad de respuesta de los procesos claves por medio de herramientas y metodologías que garanticen su eficiencia y efectividad	95.16%
		Optimizar los sistemas de control y seguimiento a la gestión	95.33%
		Integrar los procesos productivos de la empresa a través del uso de plataformas tecnológicas que optimicen el funcionamiento de los mismos	95.45%

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



Área	Cantidad de actividades a Septiembre	% Cumplimiento
DAI	25	99.81%
DC	37	97.45%
DCE&R	8	100.00%
GCE	1	50.00%
DD	18	76.83%
DF	53	97.13%
DLOG	25	96.25%
DRP	6	97.69%
DP&CG	49	95.28%
DPF	24	97.66%
DTI	11	83.30%

## 5. Optimizar el sistema de gestión del talento humano

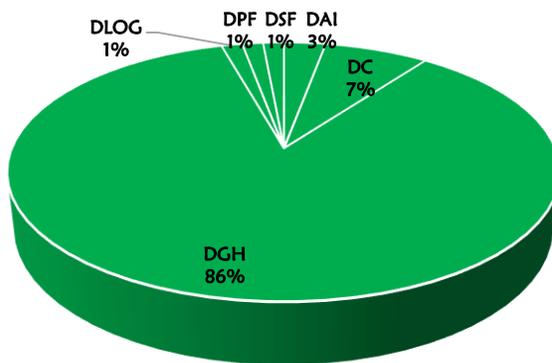
✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR	Resultado	Meta	Avance	Meta Año	Avance Año
Efectividad Reclutamiento (%)	95,75	95,00	100,79%	98,00	97,70%
Índice de Rotación (%)	0,34	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	96.53%	Alinear el plan de capacitación a los objetivos estratégicos de la organización	96.21%
		Asegurar la satisfacción de los colaboradores	93.38%
		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	98.48%

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



Área	Cantidad de actividades a Septiembre	% Cumplimiento
DAI	2	100.00%
DC	5	100.00%
DGH	59	95.65%
DLOG	1	100.00%
DPF	1	100.00%
DSF	1	100.00%

## 6. Incrementar la calidad del servicio

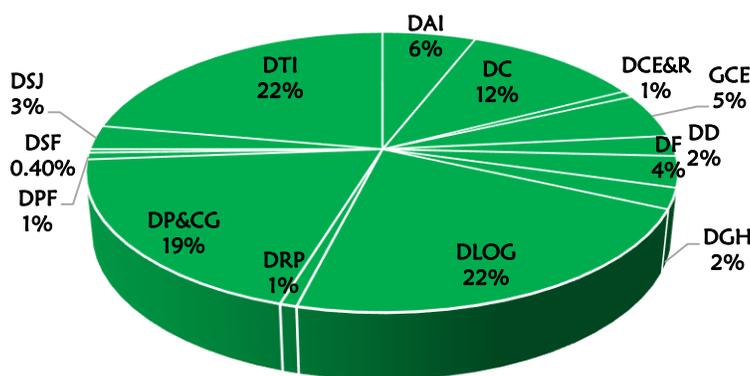
✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR	Resultado	Meta	Avance	Meta Año	Avance Año
Tiempo medio Resolución Avisos	2,34	2,52	107,51%	2,38	101,71%
Porcentaje resolución reclamaciones en plazo (%)	93,60	99,00	94,54%	99,00	94,54%
Porcentaje resolución o/s reconexión en plazo (%)	98,50	98,00	100,51%	98,00	100,51%
Clientes 24 horas / Total de clientes (%)	75,30	72,64	103,66%	72,70	103,58%

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

Objetivo Estratégico	% Cumplimiento	Estrategia	% Cumplimiento
Incrementar la calidad del servicio	95.58%	Ampliar la segmentación del mercado	98.40%
		Asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos en las normas de calidad vigentes	91.77%
		Garantizar la fidelización de clientes residenciales y comerciales	91.67%
		Garantizar la satisfacción del servicio externo e interno	95.55%
		Optimizar la gestión del servicio a grandes clientes	98.81%

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



Área	Cantidad de actividades a Septiembre	% Cumplimiento
DAI	15	99.96%
DC	29	99.15%
DCE&R	2	100.00%
GCE	13	100.00%
DD	6	99.11%
DF	9	96.43%
DGH	6	100.00%
DLOG	56	92.42%
DRP	2	98.78%
DP&CG	48	93.77%
DPF	2	100.00%
DSF	1	100.00%
DSJ	7	99.26%
DTI	56	93.72%

## 7. Mejorar la imagen corporativa y la comunicación

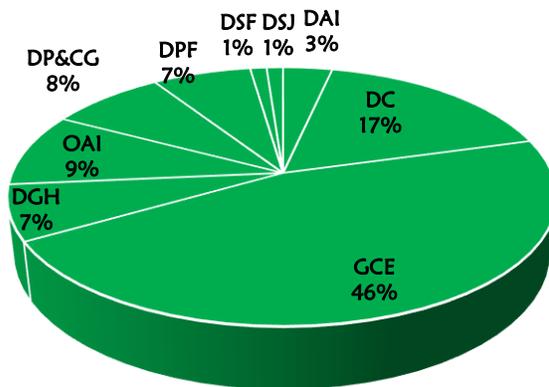
✓ *Resultados en función de los indicadores*

INDICADOR 	Resultado	Meta	Avance	Meta Año	Avance Año
Porcentaje favorabilidad Estudio Clima (%)	89,14	90,00	99,04%	90,00	99,04%
Índice Imagen Encuesta CIER (%)	75,60	80,00	94,50%	80,00	94,50%
Índice Información y Comunicación (%)	52,80	55,00	96,00%	55,00	96,00%

✓ *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	98.06%	Asegurar la difusión oportuna de las informaciones	98.62%
		Crear acercamientos estratégicos con grupos de interés	100.00%
		Garantizar el uso eficiente de los diferentes medios de comunicación	100.00%
		Mejorar la percepción de la imagen de la empresa	99.09%

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



Área	Cantidad de actividades a Septiembre	% Cumplimiento
DAI	3	96.67%
DC	15	97.98%
GCE	40	99.89%
DGH	6	100.00%
OAI	8	88.10%
DP&CG	7	98.10%
DPF	6	99.07%
DSF	1	100.00%
DSJ	1	100.00%

## Resultados Planes Operativos Edenorste Enero – Septiembre 2018

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

### Procesos Operativos



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

- Polígonos 2018: Pepe Papayo Stgo y Laguna Gri Grí Río San Juan.
- Ampliación del rango de acción de las brigadas TCT.
- Plan de mantenimiento de redes a corto y mediano plazo.
- Actualización data BDI Distribución.
- Plan de Etiquetado.
- Implementación sistema PGD (Programa de Gestión de Demanda).

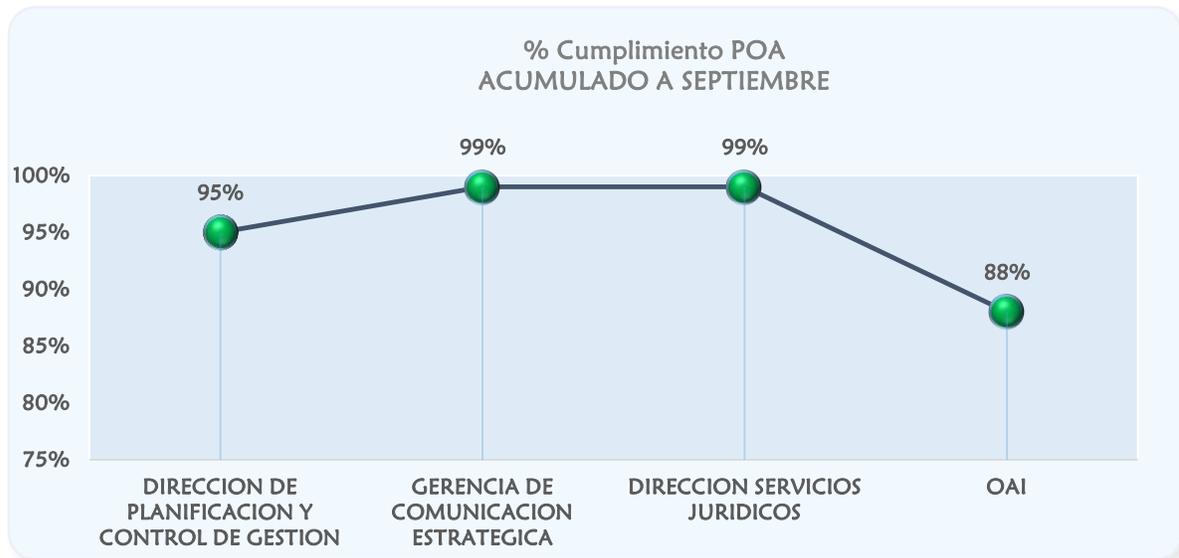
Por su parte las actividades y/o proyectos operativos de la ***Dirección Comercial*** son: encuentros con la Cámara de Comercio para la captación de nuevos clientes industriales y retroalimentación sobre el servicio recibido, clientes a conectar en proyectos AFR, gestión de cobro de instituciones públicas y privadas (cobro automático), implementar herramienta de consulta de circuitos WEB e IVR, implementación del sistema de turnos E-Flow, identificación

de clientes aptos para AFR y/o padrinos del sector, seguimiento al plazo medio de atención las instalaciones realizadas por la DC y el seguimiento de reestructuraciones de rutas de lectura.

En el caso de la ***Dirección de Reducción de Pérdidas*** las actividades y/o proyectos operativos que muestran baja ejecución son: gestión de totalizadores en los sectores Santiago, La Vega y San Francisco y la expansión de telemedición en Santiago, Puerto Plata, San Francisco y La Vega.

Por su parte en la ***Dirección de Proyectos Financiados*** están el levantamiento y actualización de los suministros de los proyectos (financiados multilaterales) y el proyecto de suministro e instalación de bienes (rehabilitación de las redes de distribución en áreas seleccionadas de las EDE's y mejora de los sistemas de medición).

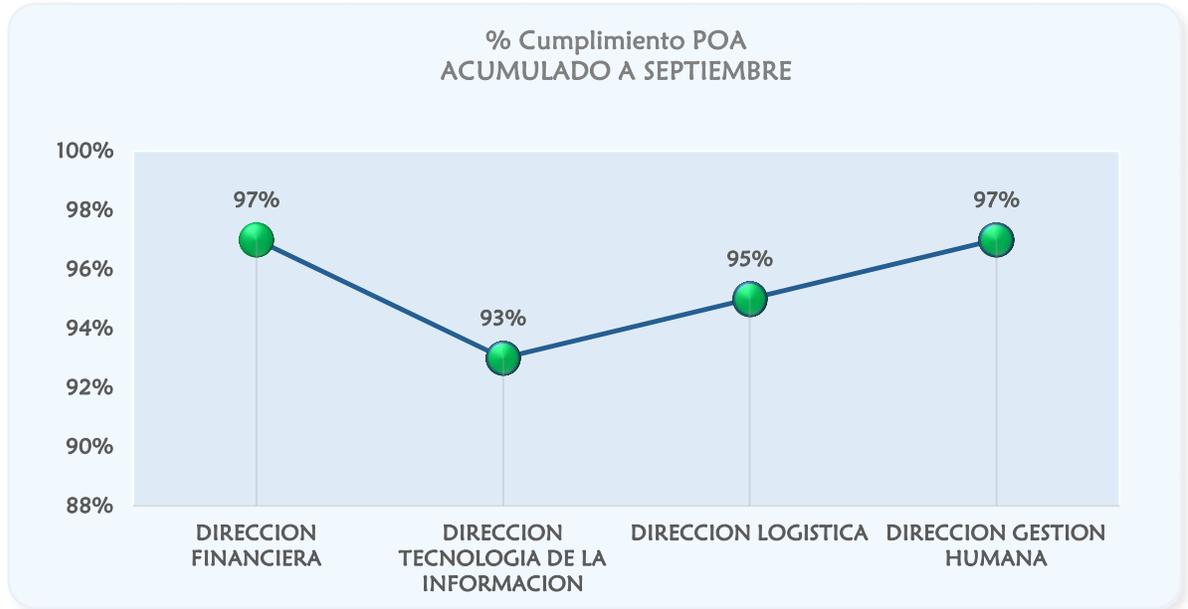
### Procesos Estratégicos



Las actividades y/o proyectos operativos de la ***Dirección de Planificación y Control de Gestión*** que presentan baja y/o nula ejecución son: revisión modelo actual Analytica, implementación herramienta manejo solicitudes, cumplimiento plan de documentación y visita evaluadores CAF.

De la oficina de acceso a la información se encuentra la actividad de solicitar y actualizar el balance general en el portal de la mano con la gerencia de contabilidad.

## Procesos Soporte



Para el caso de la **Dirección de Finanzas** la actividad que muestra baja ejecución es la creación del procedimiento de reclamaciones al seguro.

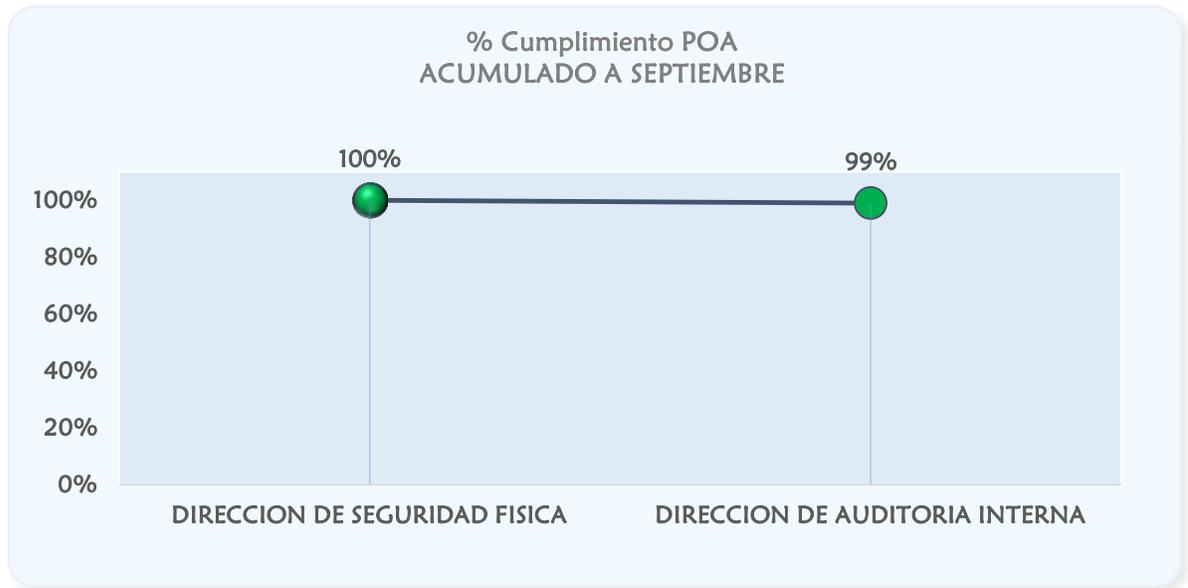
En la **Dirección de Tecnología de la Información** se tienen: el desarrollo de nuevos sistemas, sistema de dietas, sistema corrida de flujo de potencia e interfaz, Accuracy Net Sistema De Balances, consulta web para suplidores, seguimiento incorporación de clientes al envío de factura de consumo eléctrico ecológica (vía Email), seguimiento a reporte clientes Telemidos página "Oficina Virtual" y la identificación de luminarias (Codificación).

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

- Implementar los requerimientos de servicios vía sistema Edemóvil a todos los usuarios de cada sector.
- Remodelación de Almacén La Penda, OOCB Beller Puerto Plata y Yapur Dumit.
- Realización mudanzas Jima La Vega, Cayetano Germosén, San Victor, Maimón Bonao y Las Matas De Santa Cruz.

En la **Dirección de Gestión Humana** se encuentran el desarrollo de cultura organizacional y los programas recorridos de clima, reconocimiento Yo Me Comprometo y actividades motivacionales.

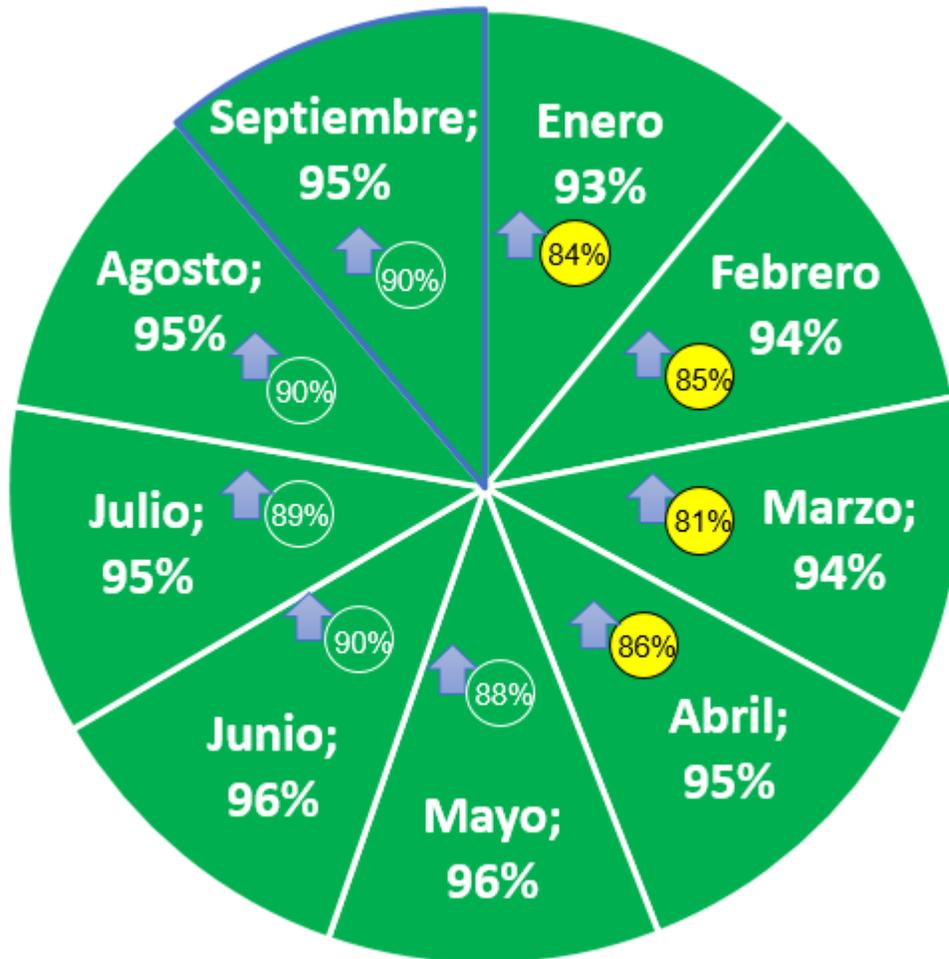
## Procesos de Riesgos



La *Dirección Seguridad Física* presenta un resultado de 100%, que comparado con el 83% del mismo periodo del año anterior, presenta un incremento del orden de 17%. La *Dirección de Auditoría Interna* presenta un resultado acumulado del orden de 99%.

## Edenorte

A nivel de empresa el resultado acumulado es de 95%.



## Resultados Evaluación de Riesgos

A continuación se muestran por riesgos los *resultados acumulados de enero a septiembre 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 95%.*

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	97.41%	●
Reducción de los niveles de eficiencia y efectividad operativa	93.65%	●
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	98.37%	●
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	93.59%	●
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	95.16%	●
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	95.14%	●
Reducción de los niveles de entrega, incrementando los errores, encareciendo y disminuyendo los niveles operativos de la empresa	98.27%	●
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	93.45%	●

Por su parte las actividades y/o proyectos dirigidos para mitigar los riesgos por amenazas obtuvieron un resultado acumulado de **91%**.

RIESGOS POR AMENAZAS	% Cumplimiento	
Penalizaciones por incumplimiento a las nuevas regulaciones	100.00%	●
Aumento de las pérdidas por hurto de energía	97.63%	●
Generación de contratos no beneficiosos para la empresa debido al alto poder de negociación y conocimiento de los clientes	95.14%	●
Reducción de ingresos por clientes que deciden utilizar fuentes de energía alternativa	61.85%	●
Revueltas sociales debido al fortalecimiento de los grupos comunitarios	97.71%	●
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	95.72%	●
Reducción de ingresos y aumento de fraude por parte de clientes por el deterioro de las condiciones socio-económicas de las localidades	78.68%	●
Retrasos en el abastecimiento de materiales por recrudescimiento y burocratización de la ley de compras	95.93%	●
Daño en las redes debido a fenómenos atmosféricos	100.00%	●

## Conclusión

Basados en los resultados anteriormente expuestos apreciamos que los objetivos estratégicos del periodo enero-septiembre a nivel general presentan valoración altamente positiva. Siendo el objetivo “**Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía**” el único que se encuentra en escala amarilla con un resultado de 79.94%. Las estrategias y actividades relacionadas puntualmente a este objetivo que presentan desviaciones son:

La estrategia “**Implementar planes de expansión de redes**” esta críticamente en escala roja con un 62.19%, cuyas actividades más afectadas son la captación de nuevos recursos a través del AFR correspondiente a la Dirección Comercial, así como la supervisión, seguimiento y control de las actividades (izado de postes, KM de red MT y BT, instalación de transformadores, instalación de luminarias y la instalación de macro medición) de rehabilitación de redes de la Dirección de Proyectos Financiados.

Así también la estrategia “**Asegurar la ejecución de los proyectos de ampliación de redes conforme a los estándares de calidad y expectativas de retorno esperados**” siendo la actividad monitoreo y control del desarrollo de los proyectos de rehabilitación de redes financiados la que presenta debilidades considerables en la elaboración y entrega de planos a BDI, recepción técnica de los materiales e inspecciones de calidad de obra y materiales instalados.

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

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.