



# Monitoreo y Evaluación Plan Operativo (POA) Año 2020

Dirección Planificación y Control de Gestión

Diciembre 2020

Plan Estratégico Institucional PEI 2017-2020  
**Planificación Operativa 2020**

# Resultados Monitoreo y Evaluación

## Año 2020

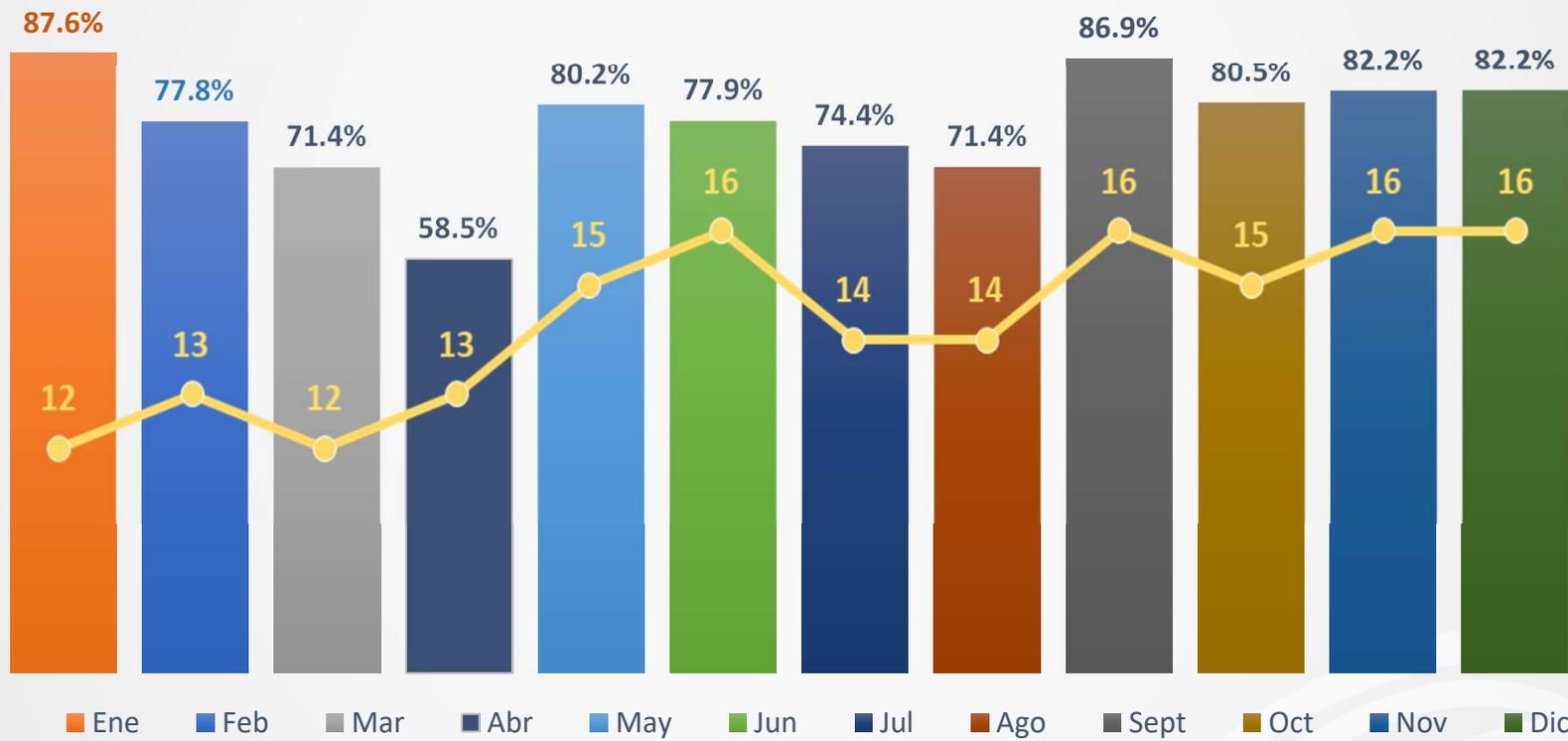
# PREMISAS DE EVALUACIÓN

- Este seguimiento no consideró los indicadores afectados por el **COVID-19** para el resultado del cumplimiento puntual mes, se estableció que una vez se definiera un escenario de normalidad se realizaría el reenfoque de los planes.
- Para los meses Septiembre – Diciembre 2020 se consideró la evaluación de las metas establecidas en el proceso de reformulación del POA 2020, atendiendo a la solicitud realizada por la Administración Gerencia General, basado en el impacto que la pandemia del COVID-19 había provocado en el cumplimiento de los objetivos establecidos por las área.
- **El acumulado año de las diferentes áreas se calculó en base a las metas establecidas en el proceso de reformulación del POA 2020 que abarca los meses de Septiembre – Diciembre 2020.**

## Nivel de Cumplimiento Empresa

Período Enero - Diciembre 2020

77.6%



Áreas Monitoreadas

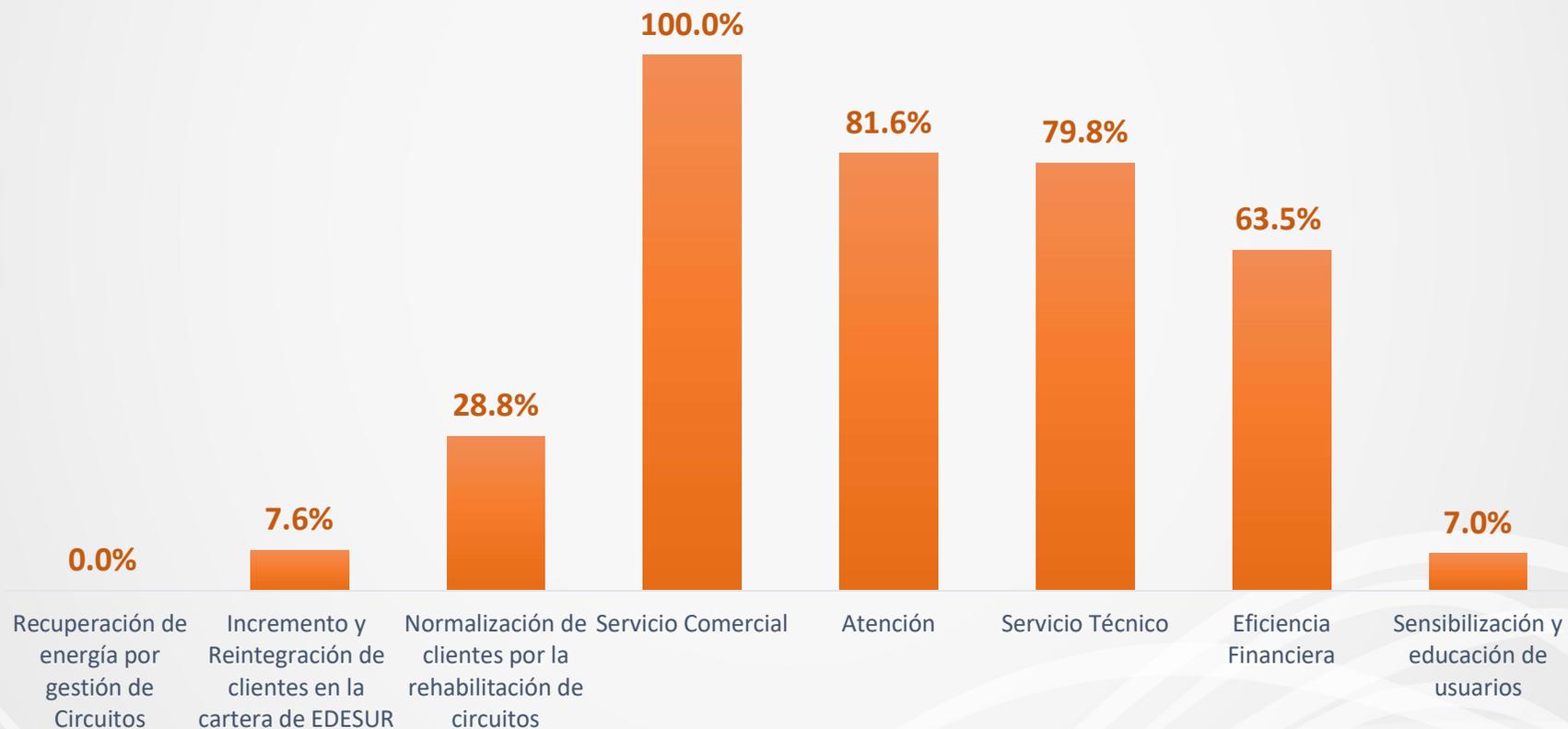
# DIRECCIÓN GESTIÓN TÉCNICA COMERCIAL

Resultados Monitoreo - Diciembre

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR PRODUCTOS Dirección Gestión Técnica Comercial EDESUR (Resultados Diciembre 2020)

Cumplimiento  
mes

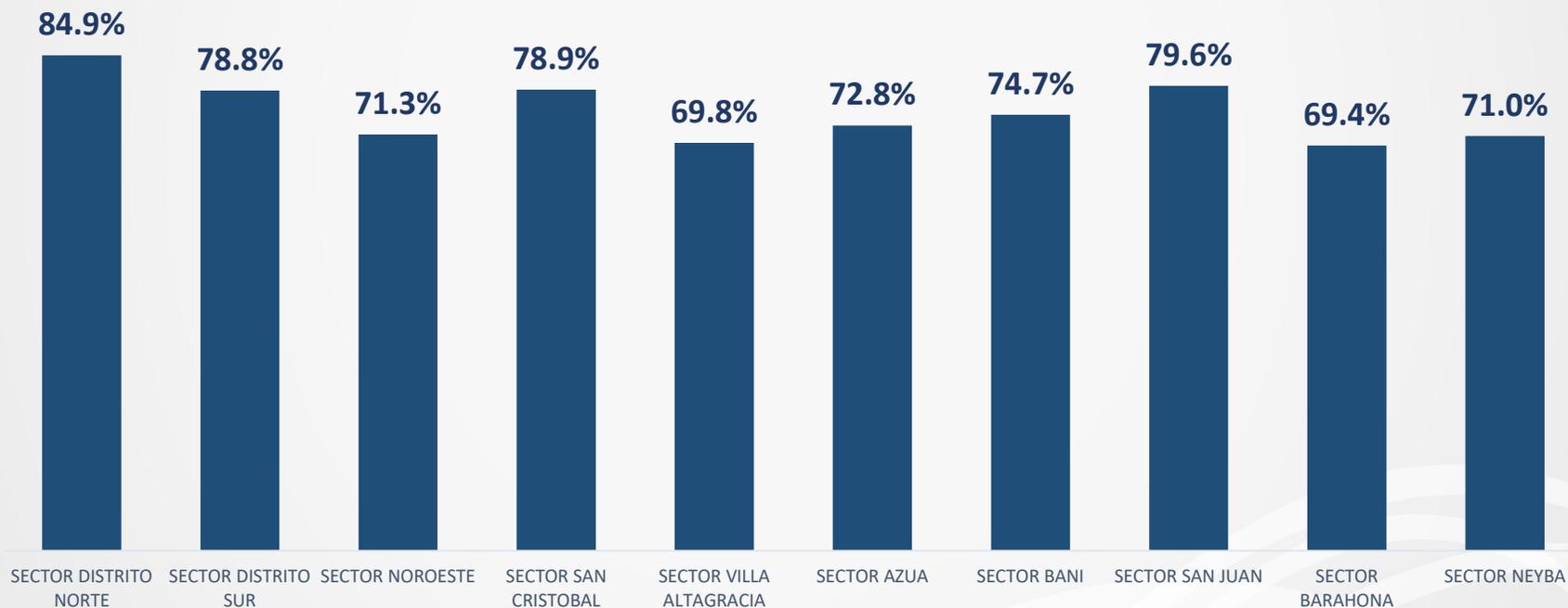
55.7%



Cumplimiento  
mes

55.7%

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO MES POR SECTOR Dirección Gestión Técnica Comercial (Resultados Diciembre 2020)



# DIRECCIÓN GESTIÓN TÉCNICA COMERCIAL

## Resultados Monitoreo Global EDESUR

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Acumulado Año
Recuperación de energía por gestión de Circuitos	0%	0%	0%
Porcentaje de reducción de pérdidas	0%	0%	0%
Incremento y Reintegración de clientes en la cartera de EDESUR	8%	26%	26%
Cantidad de nuevos clientes	8%	26%	26%
Normalización de clientes por la rehabilitación de circuitos	29%	32%	32%
Cantidad de Medidores Prepago teledados instalados	4%	15%	15%
Cantidad de Medidores Postpago teledados instalados	6%	21%	21%
Cantidad Clientes Normalizados	5%	19%	19%
Porcentaje clientes teledados	100%	75%	75%

**Cumplimiento mes**

55.7%

**Acumulado Año**

65.9%

# DIRECCIÓN GESTIÓN TÉCNICA COMERCIAL

## Resultados Monitoreo Global EDESUR

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Acumulado Año
Servicio Comercial	100%	82%	82%
COSE - Tiempo Conexión	100%	82%	● 82%
Atención	82%	83%	83%
IPP - Tiempo Reclamaciones	26%	33%	● 33%
RSFP - Tiempo Reconexión	100%	100%	● 100%
TTRA - Tiempo Atencion	100%	100%	● 100%
Índice de Satisfacción al Cliente	100%	100%	● 100%

**Cumplimiento mes**

55.7%

**Acumulado Año**

65.9%

# DIRECCIÓN GESTIÓN TÉCNICA COMERCIAL

## Resultados Monitoreo Global EDESUR

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Acumulado Año
Servicio Técnico	80%	90%	89%
SAIDI	100%	100%	● 100%
SAIFI	100%	100%	● 100%
ASAI	100%	100%	● 100%
TMRA BT	30%	39%	● 32%
TMRA MT	100%	100%	● 100%
TPI	49%	100%	● 100%
Eficiencia Financiera	64%	88%	91%
Cobrabilidad (%)	49%	89%	● 90%
CRI (%)	78%	86%	● 92%
Sensibilización y educación de usuarios	7%	50%	50%
Cantidad de Clientes y Usuarios Sensibilizados.	11%	100%	● 100%
Cantidad de Talleres Realizados.	2%	0%	● 0%

Cumplimiento mes

55.7%

Acumulado Año

65.9%

# DIRECCIÓN GESTIÓN TÉCNICA COMERCIAL

## Resultados Monitoreo Global EDESUR

### Observaciones Generales del incumplimiento de los indicadores durante el año 2021

#### Indicador: Porcentaje de reducción ion de pérdidas

Desviaciones Provocadas por el incremento de la energía servida en sectores aun no rehabilitados y controlados, debido a medida administrativa por COVID-19 COVID19 y la posterior disposición de servicio continuo para el año escolar 2020-2021.

El indicador de pérdidas también fue afectado por la eliminación de la gestión en los circuitos clase B, C, y D y la limitación en brigadas y personal producto de la situación del COVID19. También se vio afectado por el retraso de los proyectos de rehabilitación que se estaban ejecutando y que tuvieron que ser paralizados.

Debido a la Pandemia del CV-19 un alto porcentaje de los clientes dejaron de realizar el pago de sus facturas aprovechando la instrucción del Poder ejecutivo de que se suspendieran los cortes por impago y sumado a esto se incrementaron las horas de servicio en zonas que recibían menor tiempo antes, con lo cual se dispararon las pérdidas.

Con la Reducción del personal de brigada para evitar contagio del CV-19 se hizo casi imposible cumplir con este indicador ya que no contábamos con el personal suficiente para atender la gran cantidad de clientes y cubrir los sectores.

#### Otros indicadores

No disponibilidad de unidades operativas suficientes para atender las reclamaciones durante la cuarentena por COVID19.

Disminución significativa de las unidades de mantenimiento debido a cuarentena por COVID19 y la posterior disposición de servicio continuo para el año escolar 2020-2021.

Disminución significativa de puntos de cobro y No ejecución de cortes por impago, debido a Medidas administrativas por COVID-19.

Durante los primeros 6 meses del año se vieron afectados los indicadores de cobranzas y facturación debido a las medidas administrativas por COVID-19.



# DIRECCIÓN OPERATIVA CENTRALIZADA

Resultados Monitoreo - Diciembre

# DIRECCIÓN OPERATIVA CENTRALIZADA

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Aseguramiento de la Facturación	99.7%	99.2%	99.1%
1. % Medidores Telemedidos Comunicando	99.2%	99.2%	● 98.9%
2. % Efectividad de la Lectura	100.0%	98.4%	● 98.5%
3. % Suministros Anomalos Resueltos	100.0%	100.0%	● 100.0%

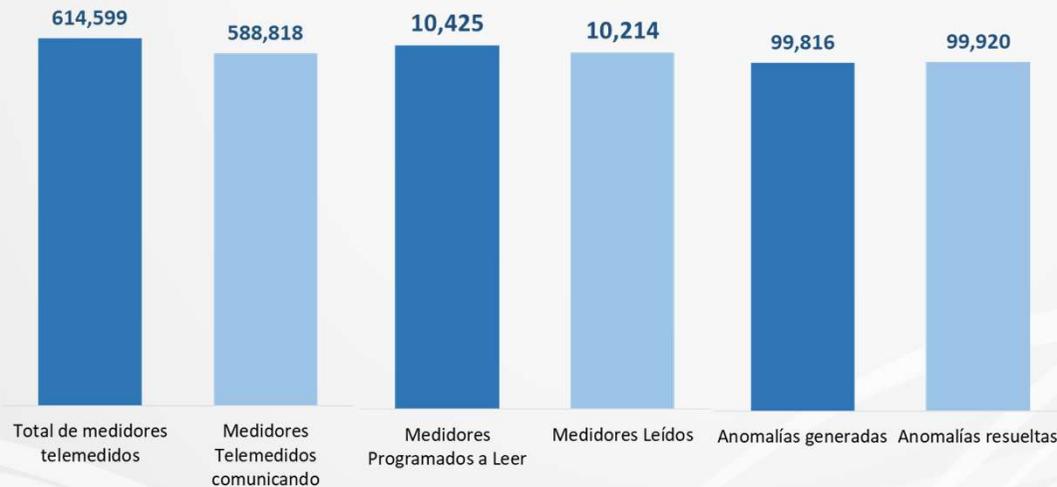
### Cumplimiento mes



1. % Medidores Telemedidos Comunicando

2. % Efectividad de la Lectura

3. % Suministros Anomalos Resueltos



### Acumulado Año



# DIRECCIÓN OPERATIVA CENTRALIZADA

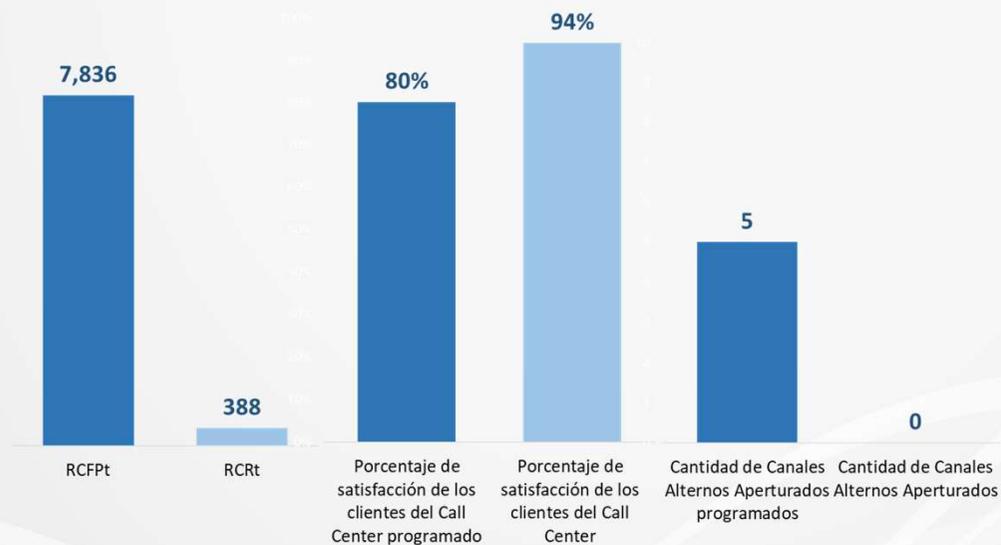
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Servicio Comercial Centralizado	58.4%	81.9%	81.0%
4. Porcentaje de Atención Back Office	5.5%	14.2%	10.7%
5. Porcentaje de satisfacción de los clientes del Call Center	100.0%	100.0%	100.0%
6. Cantidad de Canales Alternos Aperturados	0.0%	100.0%	100.0%

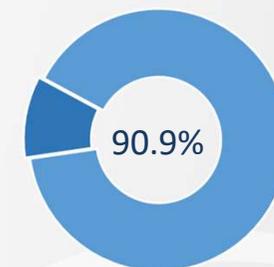
### Cumplimiento mes



4. IPP - Tiempo Reclamaciones - Back Office      5. Porcentaje de satisfacción de los clientes del Call Center      6. Cantidad de Canales Alternos Aperturados



### Acumulado Año



# DIRECCIÓN OPERATIVA CENTRALIZADA

## Resultados Monitoreo - Diciembre

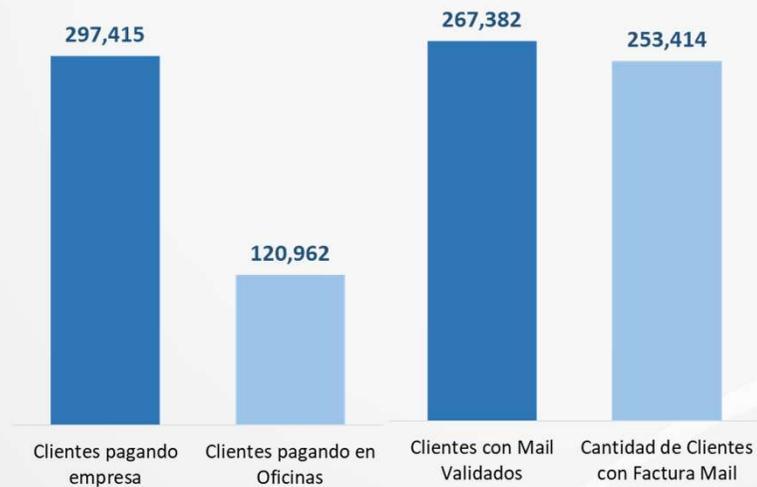
Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Servicio Comercial Centralizado	58.4%	81.9%	81.0%
7. Porcentaje de clientes desplazados a los canales alternos	88.6%	99.2%	● 97.7%
8. Porcentaje de envío de factura digital	97.7%	96.2%	● 96.7%

### Cumplimiento mes

90.0%

7. Porcentaje de clientes desplazados a los canales alternos

8. Porcentaje de envío de factura digital



### Acumulado Año

90.9%

# DIRECCIÓN OPERATIVA CENTRALIZADA

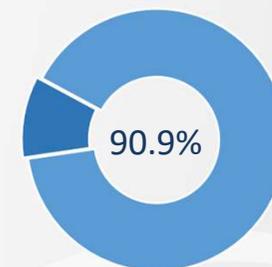
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Gestion Operación de la Red	100.0%	100.0%	100.0%
9. Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	100.0%	100.0%	● 100.0%
10. Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)	100.0%	100.0%	● 100.0%
11. Porcentaje de cumplimiento con la entrega de informe de ejecución de la programación de la Red a Organismos Reguladores	100.0%	100.0%	● 100.0%

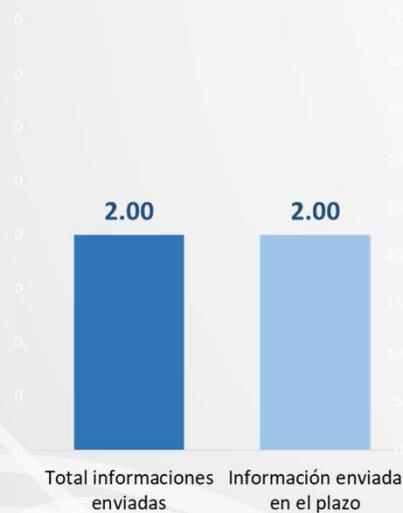
### Cumplimiento mes



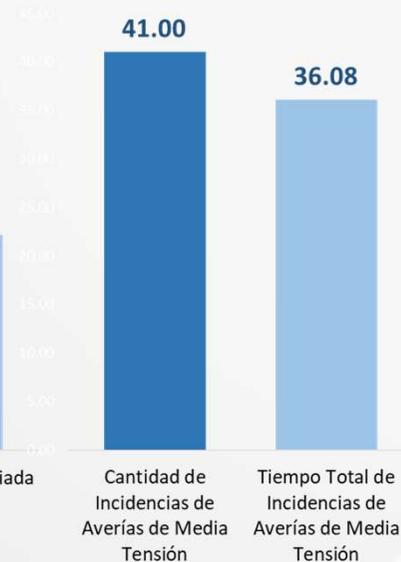
### Acumulado Año



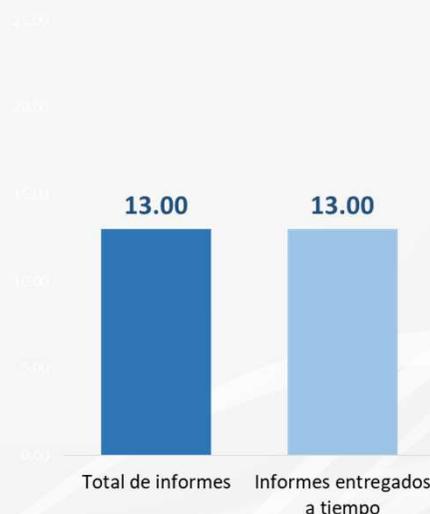
9. Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red



10. Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)



11. Porcentaje de cumplimiento con la entrega de informe de ejecución de la programación de la Red a Organismos Reguladores



# DIRECCIÓN OPERATIVA CENTRALIZADA

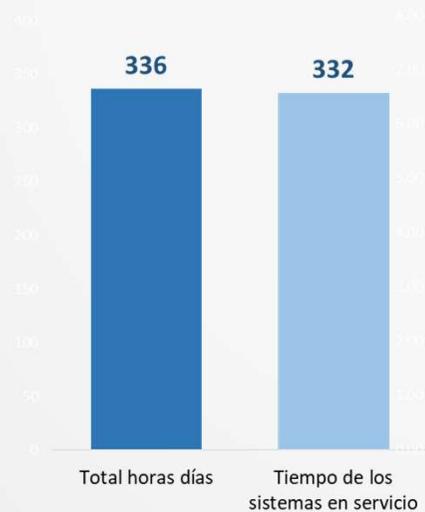
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Servicio de Información de Analisis de Distribucion y Comercializacion de Energía	100.0%	100.0%	100.0%
12. Porcentaje disponibilidad de los sistemas de operativos	99.9%	100.0%	100.0%
13. Porcentaje Calidad de Informes técnicos comerciales entregados	100.0%	100.0%	100.0%

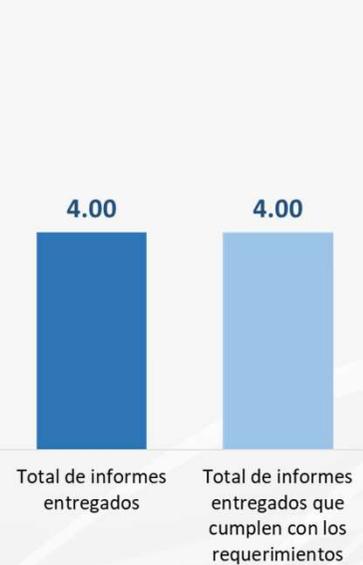
### Cumplimiento mes



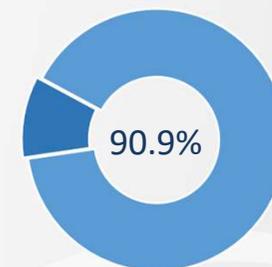
12. Porcentaje disponibilidad de los sistemas de operativos



13. Porcentaje Calidad de Informes técnicos comerciales entregados



### Acumulado Año



# DIRECCIÓN OPERATIVA CENTRALIZADA

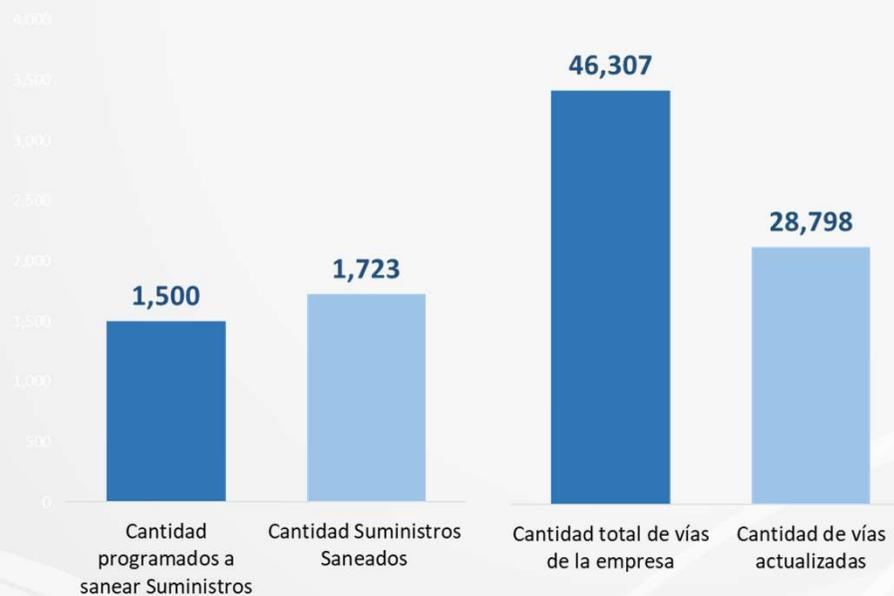
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Saneamiento de la Base de Datos	100.0%	99.3%	99.3%
14. Cantidad Suministros Saneados	100.0%	97.3%	97.3%
15. Porcentaje Cartografía Actualizada	100.0%	100.0%	100.0%

### Cumplimiento mes

90.0%

14. Cantidad Suministros Saneados      15. Porcentaje Cartografía Actualizada



### Acumulado Año

90.9%

# DIRECCIÓN OPERATIVA CENTRALIZADA

## Resultados Monitoreo - Diciembre

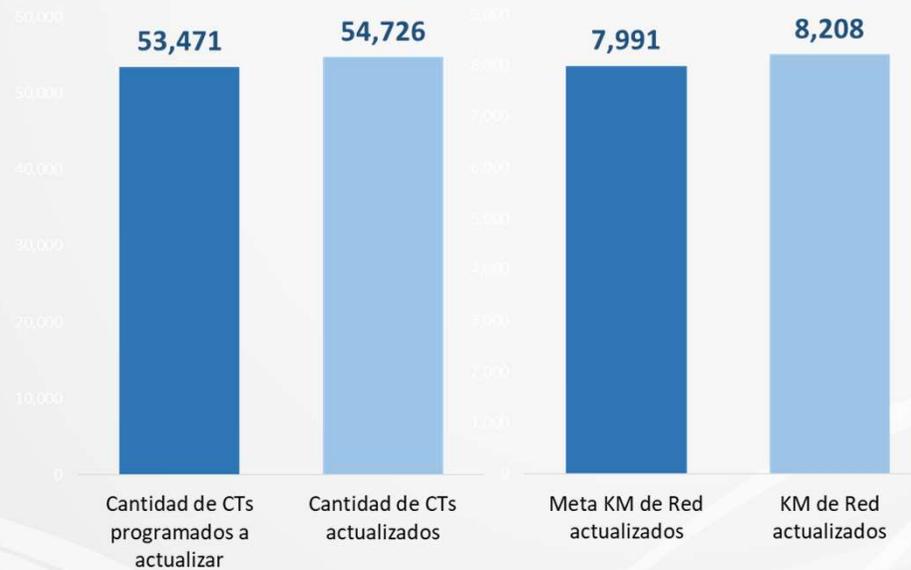
Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Saneamiento de la Base de Datos	100.0%	99.3%	74.8%
16. Cantidad CT's Actualizados	100.0%	100.0%	● 100.0%
17. Cantidad KM Redes Actualizados	100.0%	100.0%	● 100.0%

### Cumplimiento mes

90.0%

16. Cantidad CT's Actualizados

17. Cantidad KM Redes Actualizados



### Acumulado Año

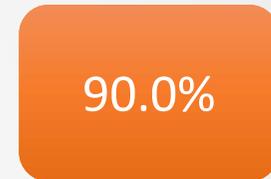
90.9%

# DIRECCIÓN OPERATIVA CENTRALIZADA

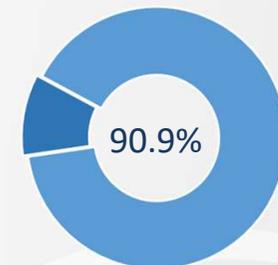
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Servicio de Subestación	99.5%	98.7%	99.7%
18. SAIDI - Subestaciones	100.0%	100.0%	100.0%
19. SAIFI - Subestaciones	100.0%	97.0%	100.0%
20. Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT	98.6%	99.0%	99.0%

Cumplimiento mes



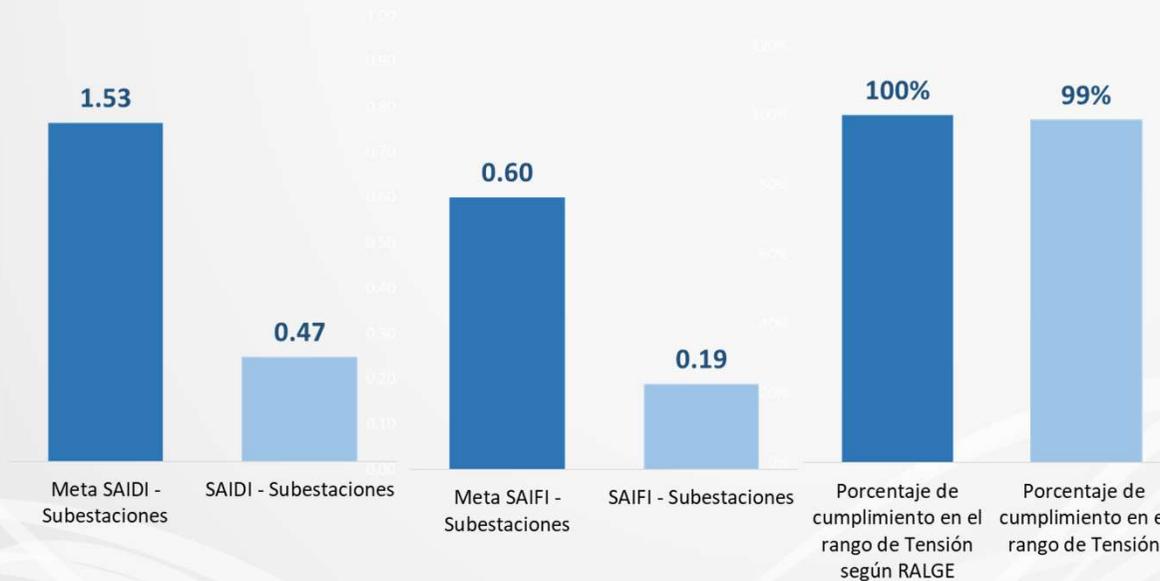
Acumulado Año



18. SAIDI - Subestaciones

19. SAIFI - Subestaciones

20. Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT



# DIRECCIÓN OPERATIVA CENTRALIZADA

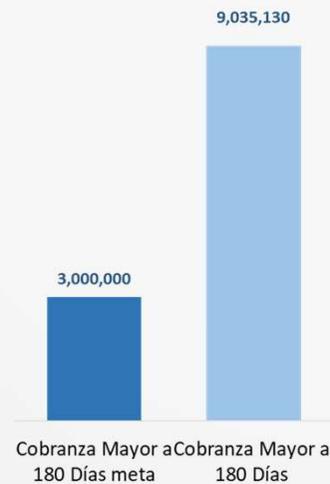
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Gestión de Deuda	100.0%	50.0%	50.0%
21. Cobranza Mayor a 180 Días	100.0%	100.0%	100.0%
22. Porcentaje reducción Índice de Morosidad (Deuda Mayor a 180 Días)	N/A	0.0%	0.0%

### Cumplimiento mes



21. Cobranza Mayor a 180 Días



### Acumulado Año



# DIRECCIÓN GESTIÓN DE PROYECTOS

Resultados Monitoreo - Diciembre

# DIRECCIÓN GESTIÓN DE PROYECTOS

## Resultados Monitoreo - Diciembre

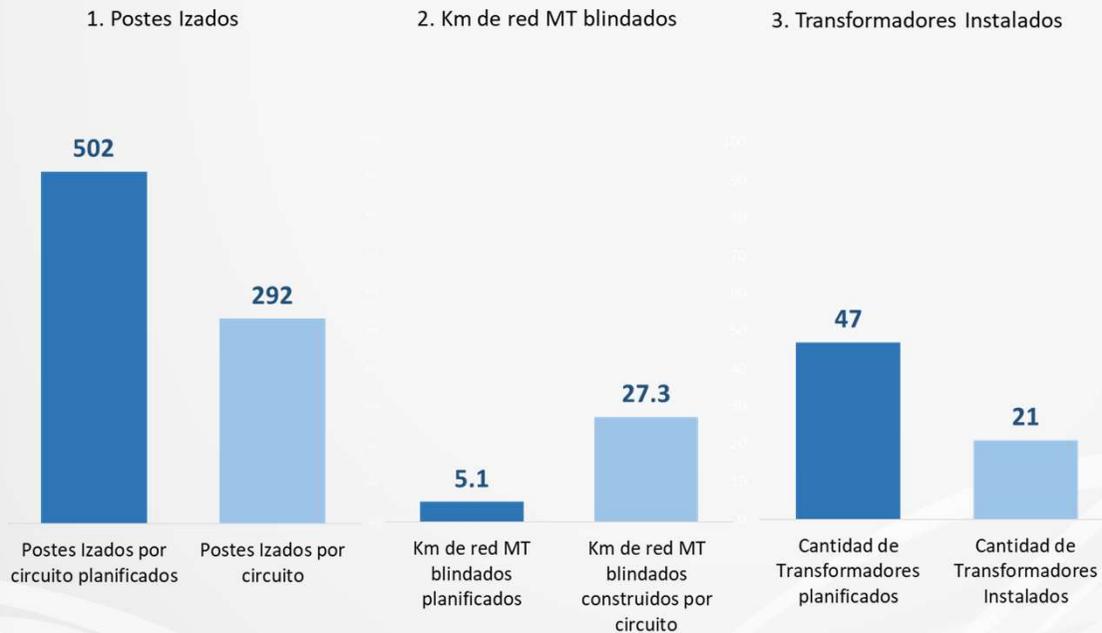
Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Rehabilitación de Redes	55.4%	78.5%	78.5%
1. Cantidad Postes izados	58.2%	100.0%	100.0%
2. Km de red MT blindados	100.0%	100.0%	100.0%
3. Cantidad transformadores instalados	44.7%	76.4%	76.4%

### Cumplimiento mes

65.8%

### Acumulado Año

73.6%



# DIRECCIÓN GESTIÓN DE PROYECTOS

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Rehabilitación de Redes	55.4%	78.5%	78.5%
4. Cantidad de Macro medición	N/A	50.0%	● 50.0%
5. Cantidad de Micro medición	0.0%	100.0%	● 100.0%
6. Cantidad de Acometidas Instaladas	100.0%	100.0%	● 100.0%

### Cumplimiento mes

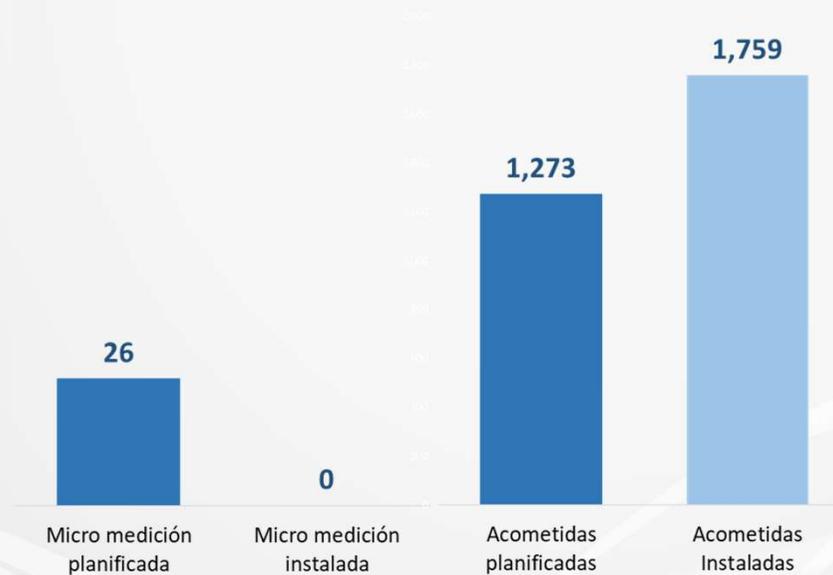
65.8%

### Acumulado Año

73.6%

5. Cantidad de Micro medición

6. Cantidad de Acometidas Instaladas



# DIRECCIÓN GESTIÓN DE PROYECTOS

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Rehabilitación de Redes	55.4%	78.5%	78.5%
7. Eficiencia de la ejecución presupuestaria	29.6%	22.9%	<span style="color: red;">●</span> 22.9%
Incremento y Reintegración de clientes en la cartera de EDESUR	100.0%	100.0%	100.0%
8. Cantidad de nuevos clientes	100.0%	100.0%	<span style="color: green;">●</span> 100.0%

### Cumplimiento mes

65.8%

### Acumulado Año

73.6%

7. Eficiencia de la ejecución presupuestaria



8. Cantidad de nuevos clientes



# DIRECCIÓN GESTIÓN DE PROYECTOS

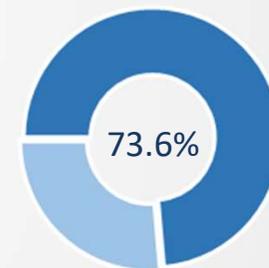
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Normalización de clientes por la rehabilitación de circuitos	80.6%	82.2%	82.2%
9. Cantidad de Medidores Prepago telemedidos instalados	52.2%	53.6%	53.6%
10. Cantidad de Medidores Postpago telemedidos instalados	99.0%	100.0%	100.0%

### Cumplimiento mes

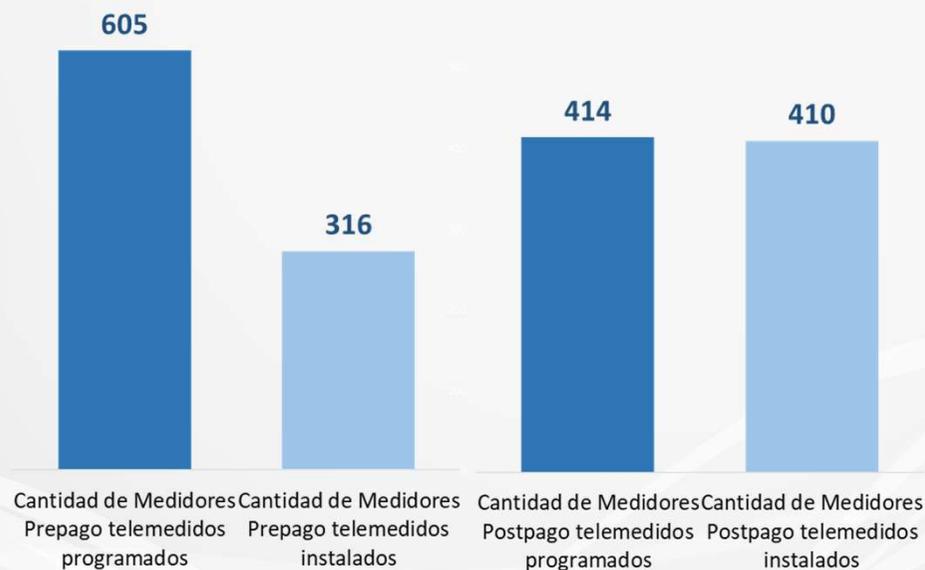


### Acumulado Año



9. Cantidad de Medidores Prepago telemedidos instalados

10. Cantidad de Medidores Postpago telemedidos instalados



# DIRECCIÓN GESTIÓN DE PROYECTOS

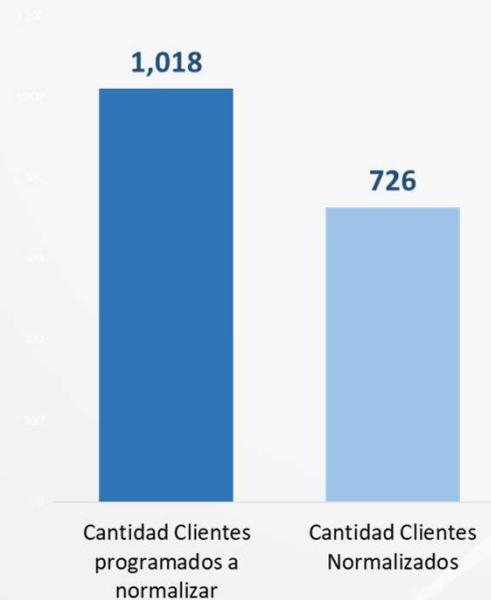
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Normalización de clientes por la rehabilitación de circuitos	80.6%	82.2%	82.2%
11. Cantidad Clientes Normalizados	71.3%	100.0%	● 100.0%
12. Porcentaje clientes teledivididos	100.0%	75.0%	● 75.0%

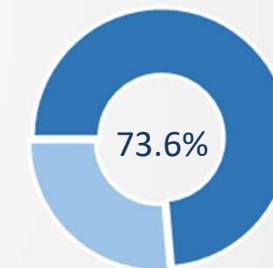
### Cumplimiento mes

65.8%

11. Cantidad Clientes Normalizados



### Acumulado Año



# DIRECCIÓN GESTIÓN DE PROYECTOS

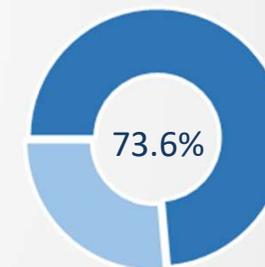
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Gestión Ambiental	66.7%	50.0%	50.0%
13. Cantidad de Puntos Verdes Construidos	0.0%	0.0%	0.0%
14. Cantidad de Transformadores a evaluar para determinar su contenido de PCB	100.0%	100.0%	100.0%

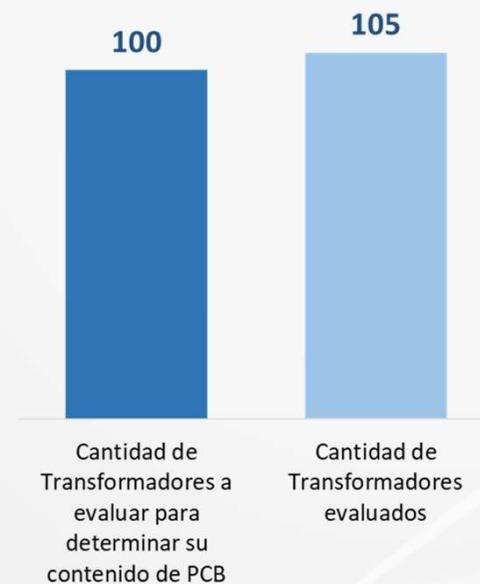
### Cumplimiento mes

65.8%

### Acumulado Año



14. Cantidad de Transformadores a evaluar para determinar su contenido de PCB



# DIRECCIÓN GESTIÓN DE PROYECTOS

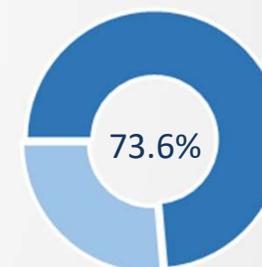
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Gestión Ambiental	66.7%	50.0%	50.0%
15. Cantidad de Árboles Plantados	N/A	0.0%	0.0%
16. Cantidad de Oficinas Comerciales Construidas con fondos BM	100.0%	100.0%	100.0%

### Cumplimiento mes

65.8%

### Acumulado Año



#### **Nota:**

Esta Dirección cuenta con dos (2) indicadores que no tiene meta programada para el mes evaluado.

### Observaciones

#### Justificación de Metas no Cumplidas

Los hitos de Izaje de postes, instalación de transformadores, micromedición, nuevos clientes y clientes normalizados no pudieron cumplirse según la meta de diciembre 2020 debido a lo siguiente:

- Retorno de las operativas en los proyectos con limitaciones de acciones en obras por el efecto de la disposición de medidas Gubernamental (Traslado/Toque de queda/Distanciamiento) finales de Mayo 2020 - hasta el presente mes.
- En adicción a las limitaciones operativas de las empresas contratistas, se ha presentado atrasos por la disminución de descargo (PES) por disposición administrativa de nuestra empresa EDESUR, desde el mes de Septiembre 2020 - hasta el presente mes.

En el hito de construcción de punto verde su retraso se debe a:

- Condiciones climáticas que retrasaron el contratista.
- Este proyecto ha presentado imprevistos que no estuvieron contemplados en su presupuesto original, y se necesita de aprobación para que el contratista continúe trabajando. Ya la solicitud de aprobación se está elaborando para poder continuar con la obra.
- Retorno de las operativas en los proyectos con limitaciones de acciones en obras por el efecto de la disposición de medidas Gubernamental (Traslado/Toque de queda/Distanciamiento) finales de Mayo 2020 - hasta el presente mes.

El hito de monto cubicado por contratista por mes no se cumplió debido a que los contratistas enviaron las facturas tardías y por esto el proceso de firma aún no ha concluido.

# DIRECCIÓN TÉCNICA NORMATIVA

Resultados Monitoreo - Diciembre

# DIRECCIÓN TÉCNICA NORMATIVA

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Reglamentación y Fiscalización Técnica y Comercial	N/A	N/A	N/A
1. Cantidad de Reglamentaciones técnicas y comerciales elaboradas	N/A	N/A	N/A
2. Cantidad fiscalización operativa técnica y comercial	N/A	N/A	N/A
Transferencia Normativa en Gestión Técnica y Comercial	N/A	100.0%	100.0%
3. Cantidad de transferencias normativas realizadas acorde a la programación realizada	N/A	100.0%	100%
4. Cantidad de personas impactadas con la transferencia acorde alcance del documento normativo y/o tema impartido	N/A	100.0%	100%
Entrega de medidores y sellos a operativa	N/A	84.4%	84.4%
5. Efectividad en el registro de Medidores entregados	N/A	97.1%	97%
6. Efectividad en el registro de Sellos entregados	N/A	72.9%	73%
7. Cantidad de Medidores Recuperados	N/A	83.1%	83%

**Cumplimiento mes**

85.7%

**Acumulado Año**

80.1%

# DIRECCIÓN TÉCNICA NORMATIVA

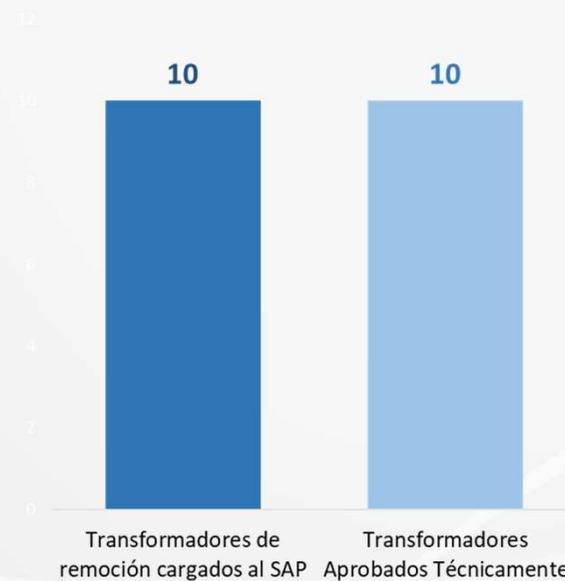
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Clasificación de Transformadores	100.0%	100.0%	100.0%
8. Porcentaje de transformadores Clasificados	100.0%	100.0%	● 100%
Evaluación técnica de materiales Licitación	N/A	100.0%	100.0%
9. Porcentaje de Evaluaciones Técnicas de Licitación Emitidas en Tiempo según Cronograma	N/A	100.0%	● 100%

Cumplimiento mes

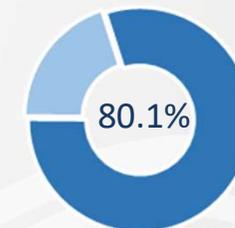
85.7%

8. Porcentaje de Transformadores Clasificados



Acumulado Año

80.1%



# DIRECCIÓN TÉCNICA NORMATIVA

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Diseño infraestructura de la red	66.7%	50.0%	50.0%
10. Porcentaje de entrega del cronograma de diseños de circuitos subestaciones	0.0%	0.0%	0%
11. Cantidad de diseños de circuito para conversión de voltaje	N/A	0.0%	0%
12. Cantidad de diseños para nuevas subestaciones	100.0%	100.0%	100%
13. Cantidad de pre diseño de subestaciones nuevas Plan de Expansión	100.0%	100.0%	100%
Repotenciación de SSEE	N/A	100.0%	100.0%
14. Cantidad de diseños para la repotenciación de SSEE	N/A	100.0%	100%
Estudio Compensación de potencia reactiva por Zona	100.0%	50.0%	50.0%
15. Cantidad de estudios de compensación de potencia reactiva	100.0%	50.0%	50%

Cumplimiento mes

85.7 %

Acumulado Año

80.1%

### Observaciones

#### **Indicador 10, 11 y 15:**

Los diseños y estudios correspondientes a estos indicadores no fueron reportados en el POA, sin embargo aún estamos trabajando en ellos para su conclusión y presentación.

# DIRECCIÓN TÉCNICA NORMATIVA

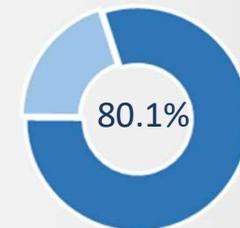
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Revisión y Aprobación Planos para interconexión de nuevos servicios	100.0%	99.4%	99.4%
16. Porcentaje de planos aprobados en el tiempo establecido	100.0%	98.9%	99%
17. Porcentaje de presupuestos aprobados en el tiempo establecido	100.0%	100.0%	100%

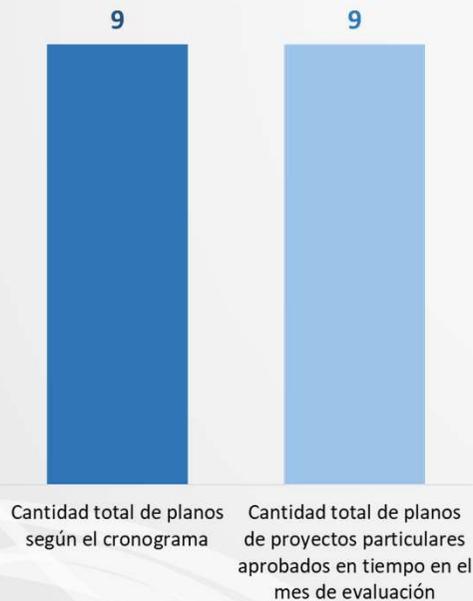
Cumplimiento mes

85.7%

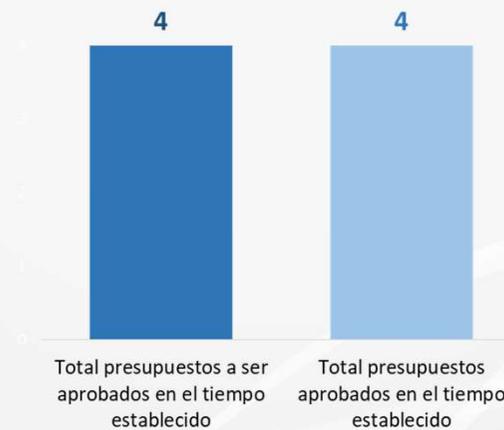
Acumulado Año



16. Porcentaje de planos aprobados en el tiempo establecido



17. Porcentaje de presupuestos aprobados en el tiempo establecido



### Observaciones

**Nota:**

Esta Dirección cuenta con dos (2) indicadores que no tiene meta programada para el mes evaluado.

# DIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA

Resultados Monitoreo - Diciembre

# DIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA

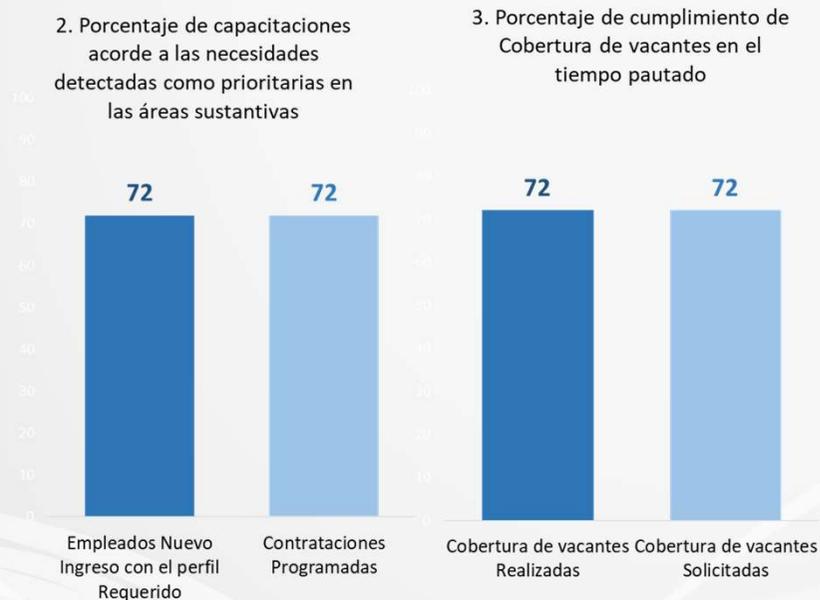
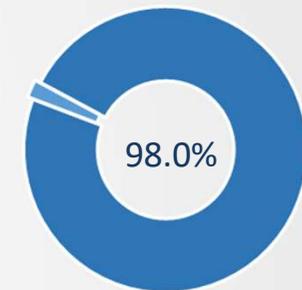
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Capacitación del personal	N/A	88.9%	88.9%
1. Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Capacitación autorizado	N/A	88.9%	89%
Dotación de personal	100.0%	100.0%	99.5%
2. Porcentaje de empleados seleccionados que cumplen con los requerimientos del perfil del puesto	100.0%	100.0%	100%
3. Porcentaje de cumplimiento de Cobertura de vacantes en el tiempo pautado	100.0%	100.0%	99%

### Cumplimiento mes



### Acumulado Año



### Observaciones

#### **Indicador 1: Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Capacitación autorizado.**

Formación Interna: en el mes de octubre 2020 se concluyó el Plan de Capacitación. En el mes de diciembre se realizaron dieciocho (18) cursos a solicitud de las áreas. Ver detalle en informe Formación Interna.

Formación Externa Especializada: se autorizó un (1) curso externo especializado a requerimiento de la Dir. de Gestión Humana. Ver detalle en informe Formación Externa Especializada.

#### **Indicador 2: Porcentaje de empleados seleccionados que cumplen con los requerimientos del perfil del puesto.**

Del 1 al 14 del mes de Diciembre se realizaron 42 contrataciones por autorización especial y 29 contrataciones por sustitución.

# DIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA

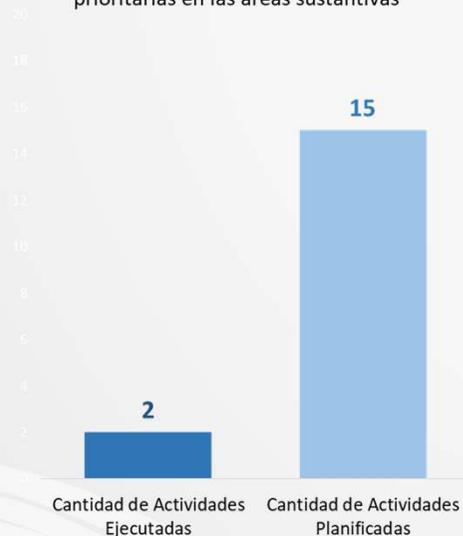
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Seguridad Industrial	71.1%	100.0%	100.0%
4. Accidentes catastróficos	100.0%	100.0%	● 100%
5. Porcentaje de acciones implementadas para prevenir accidentes registrables	13.3%	100.0%	● 100%
6. Seguimiento al cumplimiento de las medidas de seguridad contractuales de las empresas contratistas	100.0%	100.0%	● 100%

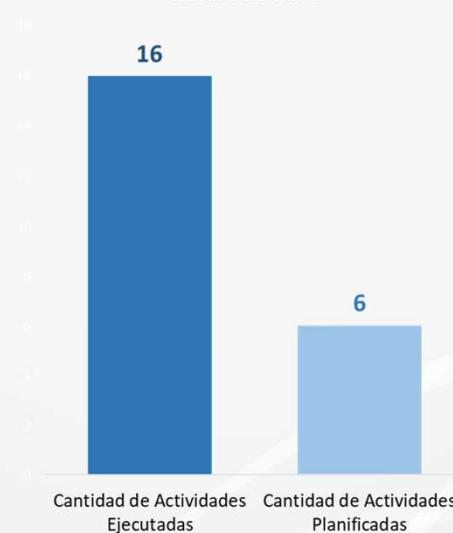
Cumplimiento mes

82.7%

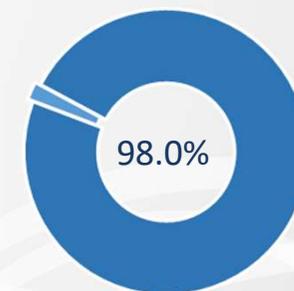
5. Porcentaje de capacitaciones acorde a las necesidades detectadas como prioritarias en las áreas sustantivas



6. Porcentaje de implementación de acciones prioritizadas resultado del estudio de clima



Acumulado Año



# DIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA

## Resultados Monitoreo - Diciembre

### Capacitaciones 2020

PLANIFICADO	N° DE CAPACITACIONES POR MES - AÑO 2020												PREVISTO AL AÑO
FORMACIÓN TÉCNICA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
FORMACIÓN INTERNA	7	15	19	11	7	10	11	8	3	6	0	0	97
FORMACIÓN INFOTEP	0	0	5	9	6	7	8	6	4	3	0	0	48
FORMACIÓN EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal-Mes	7	15	24	20	13	17	19	14	7	9	0	0	145

EJECUTADO	N° DE CAPACITACIONES POR MES - AÑO 2020												ACUMULADO AL AÑO
FORMACIÓN TÉCNICA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
FORMACIÓN INTERNA	7	14	17	0	0	2	0	2	17	14	20	18	111
FORMACIÓN INFOTEP	0	0	1	0	0	10	6	7	4	3	0	0	31
FORMACIÓN EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	4
Subtotal-Mes	7	14	18	0	0	12	6	9	21	19	21	19	146

### Observaciones

El Plan de Capacitación, finalizó en el mes de Octubre 2020. No obstante, durante el mes de diciembre se continúa dando respuesta a varias solicitudes de entrenamiento tanto colectivo como personalizado, principalmente de Sistemas Corporativos para personal de nuevos ingresos. Adicionalmente, se atendió un (1) requerimiento puntual de formación especializada de la Dir. de Gestión Humana, el cual finalizó el viernes 10 de dic 2020.

A pesar de las condiciones actuales Pandemia Covid-19, se continuó dando respuesta a requerimientos en apoyo a la operativa de las áreas (personal de nuevo ingreso, movimientos internos, promociones, entre otros).

# DIRECCIÓN LOGÍSTICA

Resultados Monitoreo – Diciembre

# DIRECCIÓN LOGÍSTICA

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Almacén	0.0%	98.2%	98.2%
1. Porcentaje de cumplimiento con el tiempo del despacho de materiales del almacen	N/A	96.0%	96%
2. Porcentaje de cumplimiento de recepción de materiales	N/A	98.5%	99%
3.. Porcentaje de cumplimiento con la entrega del plan de abastecimiento	N/A	100.0%	100%

Cumplimiento mes

58.6%

Acumulado Año

66.4%

### Observaciones

**Indicador 1: Porcentaje de cumplimiento con el tiempo del despacho de materiales del almacén.**

N/A,

Durante el mes de diciembre no se realizaron despacho debido al cierre del sistema SAP por el inventario de fin de año en los almacenes de Edesur.

**Indicador 2: Porcentaje de cumplimiento de recepción de materiales.**

N/A

Durante el mes de diciembre no se realizaron recepción de materiales debido al cierre del sistema SAP por el inventario de fin de año en los almacenes de Edesur.

**Indicador 3: Porcentaje de cumplimiento con la entrega del Plan de Abastecimiento.**

N/A

# DIRECCIÓN LOGÍSTICA

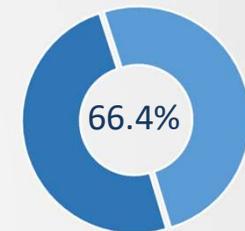
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Servicios Generales	0.0%	0.0%	0.0%
4. Porcentaje de cumplimiento a la programación de las adecuaciones de espacios físicos y Mobiliarios	0.0%	0.0%	● 0%
5. Porcentaje de adecuaciones entregadas en plazo para nuevos alquileres y/o adquisición de inmuebles según aprobación del Comité de alquileres	N/A	0.0%	● 0%

Cumplimiento mes



Acumulado Año



4. Porcentaje de cumplimiento a la programación de las adecuaciones de espacios físicos y Mobiliarios



### Observaciones

**Indicador 4:** Porcentaje de cumplimiento a la programación de las adecuaciones de espacios físicos y Mobiliarios

Ver detalle mas adelante del incumplimiento.

**Indicador 5:** Porcentaje de adecuaciones entregadas en plazo para nuevos alquileres y/o adquisición de inmuebles según aprobación del Comité de alquileres

N/A

# DIRECCIÓN LOGÍSTICA

## Resultados Monitoreo – Diciembre

### Indicadores : 4

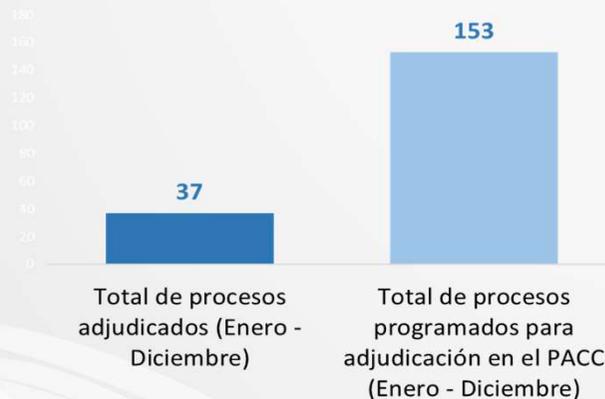
Indicador No. 4 - Porcentaje de cumplimiento a la programación de las adecuaciones de espacios físicos y Mobiliarios		Programación	Avance	Estatus indicado por la Gerencia de Servicios Generales
		Diciembre	Diciembre	
1	Adecuación de espacios físicos interior y exterior Almacén Santo Domingo	75%	15%	Pendiente de redifinición de concepto de obra entre la Dirección de Normas Técnicas y Dirección de Logística, específicamente en la parte de mudanza Laboratorio de Medidores
2	Adecuación area de CPD Torre Serrano	75%	5%	Pendiente aprobación de propuesta, se remitirá al nuevo Director de TI para aprobación
3	Adecuación de Fachadas OOCC y PPEE	100%	0%	Obra migrada para el 2021, a la espera de definición del requerimiento y nuevos lineamientos
4	Adecuación de fachadas OOCC y PPEE	100%	0%	
5	Adecuación de fachadas OOCC y PPEE	100%	0%	
6	Adecuación de fachadas OOCC y PPEE	100%	0%	
7	Adecuación de fachadas OOCC y PPEE	100%	0%	
8	Adecuación SE Matadero	75%	15%	En proceso de montaje de SolPed.
9	Adecuación SE Bayona	75%	25%	
10	Adecuación SE Centro de Operaciones	100%	0%	Obra migrada para el 2021, a la espera de los trabajos de Normas Técnicas en la Subestación
11	Adecuación SE Hato Nuevo	75%	25%	En proceso de montaje de SolPed.
12	Adecuación SE Km 10.5	75%	60%	Proceso eveluado, pendiente de adjudicación
13	Adecuación SE La Cuarenta	75%	60%	
14	Adecuación SE Elías Piña	75%	25%	En proceso de montaje de SolPed.

# DIRECCIÓN LOGÍSTICA

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Abastecimiento de Bienes, Obras y Servicios requeridos por la empresa	34.5%	60.2%	60.2%
6. Tiempo de Gestión de procesos Compras Debajo del Umbral (días)	N/A	100.0%	100%
7. Tiempo de Gestión de procesos Compras Menores (días)	N/A	55.6%	56%
8. Tiempo de Gestión de procesos de Comparación de Precios (días)	N/A	15.0%	15%
9. Porcentaje del cumplimiento PACC	34%	30.2%	30%
10. Publicación del PACC a Tiempo	N/A	100.0%	100%

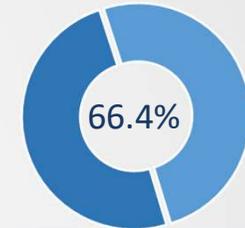
9. Porcentaje del Cumplimiento del PACC



Cumplimiento mes



Acumulado Año



### Observaciones

**Indicador 6: Tiempo de Gestión de Procesos Compras Debajo del Umbral**

N/A

**Indicador 7: Tiempo de Gestión de Procesos Compras Menores**

N/A.

De los 9 procesos que se adjudicaron sólo 5 cumplieron con el tiempo establecido de los 30 días para su gestión.  $(5/9) \cdot 100$

**Indicador 8: Tiempo de Gestión de Procesos Comparación de Precios:**

N/A

De los 13 procesos que se adjudicaron sólo 2 cumplieron con el tiempo establecido de los 60 días para su gestión.  $(2/13) \cdot 100 = 15\%$

**Indicador 9: Porcentaje del Cumplimiento PACC:**

Ver detalle mas adelante en la gráfica resumen del incumplimiento de este indicador.

La meta año es cumplir con un 80% de procesos adjudicados del PACC, es decir de los 153 procesos programados, la meta era adjudicar 123, sin embargo sólo se adjudicaron 37, logrando un 30%  $(37/123)$

**Indicador 10: Publicación de PACC a Tiempo:**

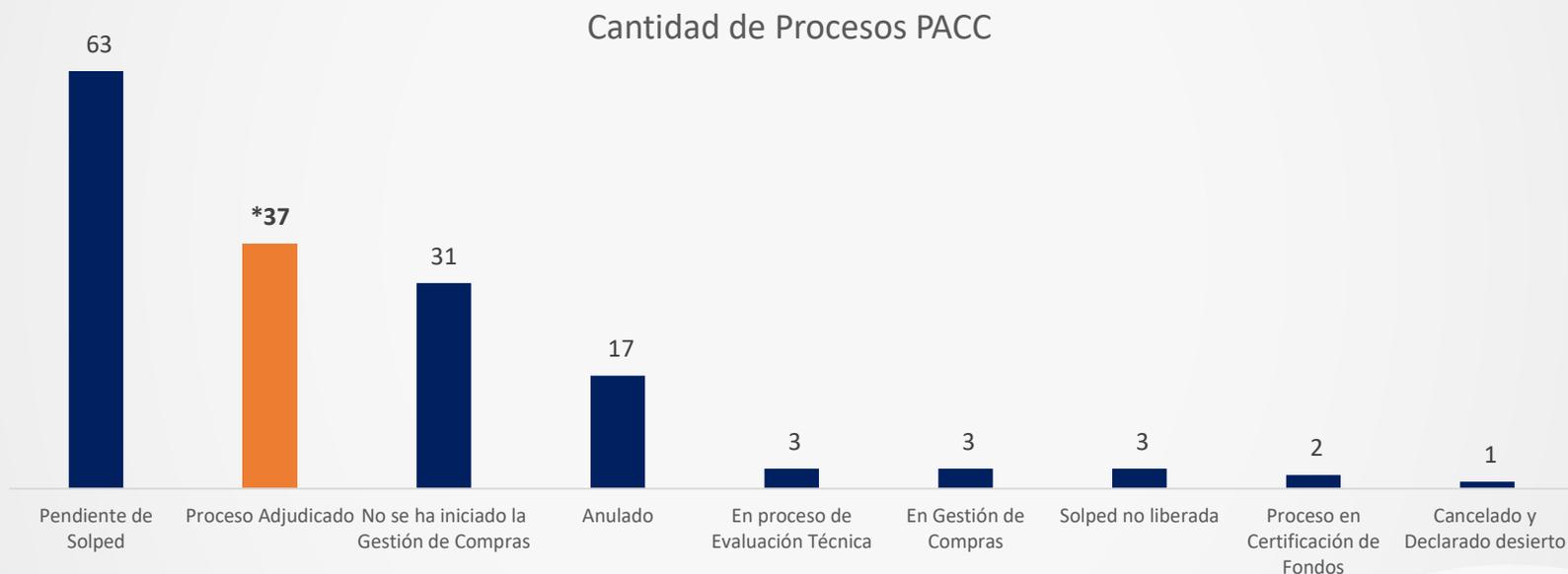
N/A

# DIRECCIÓN LOGÍSTICA

## Resultados Monitoreo - Diciembre

**Indicador 9:** Porcentaje del Cumplimiento del PACC  $30\% = (37/153) * 100 / 80\%$ , ya que la meta para el año era adjudicar el 80% del total de los 153 procesos programados

Gráfica Incumplimiento Cantidad de Procesos PACC



**Nota:**

- El total de los procesos programados a adjudicar en el periodo enero – diciembre eran 153; sin embargo, la gráfica muestra un total de 160 procesos porque se adicionan en los \*adjudicados 7 procesos que fueron segregados de estos procesos programados del PACC : CP011, CP034, LPN017, LPN018, LPN033, PEPB-001 y SU004.
- La cantidad de procesos adjudicados considera todas las adjudicaciones realizadas en el Comité de Compras y Comisión Evaluadora con pedidos creados en SAP.
- La situación de Emergencia que actualmente presenta el País (COVID 19) ha demorado la gestión de compras de los procesos.
- No se grafican la cantidad de procesos en estatus: Cancelado y Declarado desierto, ya que son procesos segregados de otros procesos del mismo PACC.

# DIRECCIÓN LOGÍSTICA

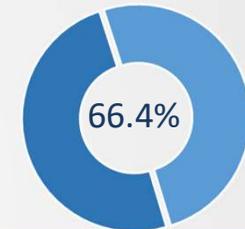
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Transportación	100.0%	84.0%	84.0%
11. Porcentaje de Cumplimiento de solicitudes realizadas acorde a la normativa	100.0%	87.7%	● 88%
12. Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos	100.0%	80.4%	● 80%
Administración y distribución material gastable	N/A	100.0%	100.0%
13. Porcentaje de cumplimiento despacho de Material Gastable	N/A	100.0%	● 100%

Cumplimiento mes



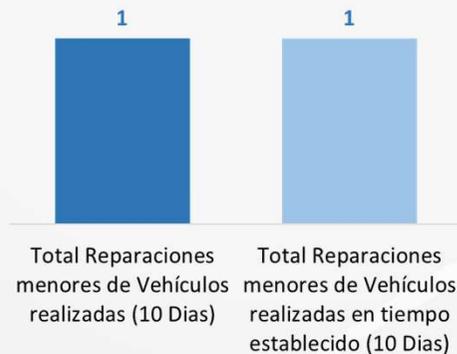
Acumulado Año



11. Porcentaje de Cumplimiento de solicitudes realizadas acorde a la normativa



12. Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos



### Observaciones

**Indicador 11:** Porcentaje de Cumplimiento de solicitudes realizadas acorde a la normativa

Meta cumplida

**Indicador 12** Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos.

Meta cumplida

**Indicador 13:** Porcentaje de Cumplimiento despacho de Material Gastable

N/A.

Durante el mes de diciembre no se realizaron despacho debido al cierre del sistema SAP por el inventario de fin de año en los almacenes de Edesur.

**Nota:**

Esta Dirección cuenta con 13 indicadores que no poseen meta programada para el mes de diciembre 2020.

N/A = No aplica

# DIRECCIÓN SEGURIDAD

Resultados Monitoreo – Diciembre

# DIRECCIÓN SEGURIDAD

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
<b>Gestión de Seguridad Física</b>	81.5%	81.4%	80.5%
1. Porcentaje de medidas implementadas para la protección de bienes y personas de EDESUR (Nivel de Seguridad)	100.0%	100.0%	100.0%
2. Porcentaje de eficiencia de las medidas de seguridad de la empresa (Efectividad de las medidas de seguridad)	63.0%	62.8%	60.9%
<b>Gestión de Seguridad Interna</b>	100.0%	100.0%	100.0%
3. Porcentaje de solicitudes de investigaciones gestionadas en tiempo promedio de 30 días laborables	100.0%	100.0%	100.0%
4. Porcentaje medidas preventivas implementadas	100.0%	100.0%	100.0%

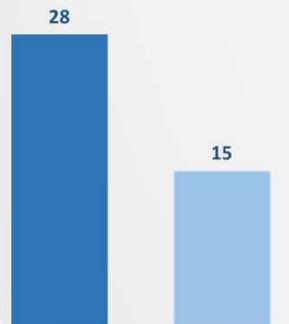
Cumplimiento mes

81.4%

Acumulado Año

90.6%

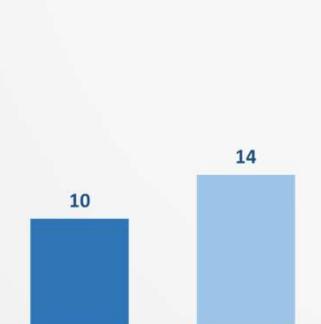
2. Porcentaje de eficiencia de las medidas que evitan los efectos de los riesgos de la empresa (Efectividad de las medidas de seguridad)



Cantidad total de eventos que vulneran la seguridad

Cantidad de eventos neutralizados

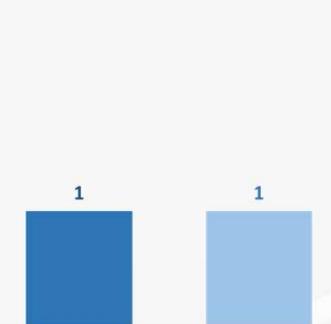
3. Porcentaje de solicitudes de investigaciones gestionadas en tiempo promedio de 30 días laborables



Total Investigaciones gestionadas

Investigaciones gestionadas en tiempo (menos de 30 Días)

4. Porcentaje medidas preventivas implementadas



Charlas de seguridad impartidas

Charlas de seguridad impartidas planificadas

### Observaciones

**Indicador 2:** Cantidad de campañas y promociones ejecutadas.

Durante los meses de Septiembre y Octubre, las pruebas de seguridad no pudieron ser realizadas, en razón de que las mismas hasta esos momentos se encontraban suspendidas.

# DIRECCIÓN SEGURIDAD

## Resultados Monitoreo - Diciembre

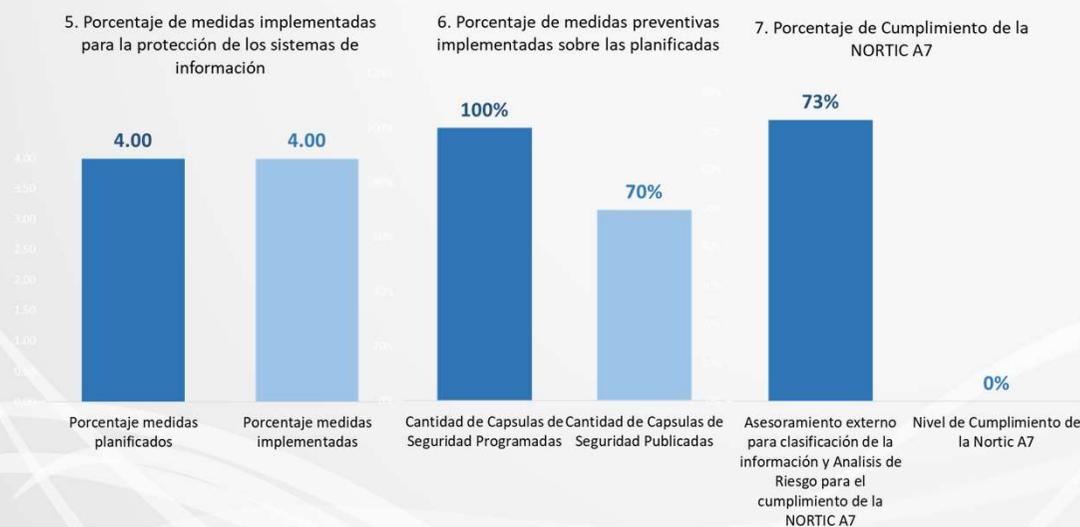
Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Gestión de Seguridad de la Información	56.7%	85.7%	84.7%
5. Porcentaje de medidas implementadas para la protección de los sistemas de información	100.0%	100.0%	● 100.0%
6. Porcentaje de medidas preventivas implementadas sobre las planificadas	70.0%	100.0%	● 100.0%
7. Porcentaje de Cumplimiento de la NORTIC A7	0.0%	57.0%	● 54.1%
Gestión de fiscalización de Asesores de Seguridad y Vigilancia	100.0%	100.0%	100.0%
8. Niveles de mando y control sobre la planificación y ejecución de los servicios de seguridad en las oficinas comerciales y puntos expresos.	100.0%	100.0%	● 100.0%
9. Niveles de mando y control sobre la planificación y ejecución de los servicios de seguridad en las subestaciones y almacenes.	100.0%	100.0%	● 100.0%

Cumplimiento mes

81.4%

Acumulado Año

90.6%



### Observaciones

#### Indicador 7: Porcentaje de Cumplimiento de la NORTIC A7

Esta tarea iba a ser ejecutada con la implementación del SIEM, de igual manera el cumplimiento para esta etapa de la NORTIC estaba asignado a las tareas del análisis de riesgo que se había realizado.

Se estimaba que para octubre la empresa hubiera adquirido un SIEM.



# DIRECCIÓN MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE

Resultados Monitoreo - Diciembre

# DIRECCIÓN MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE

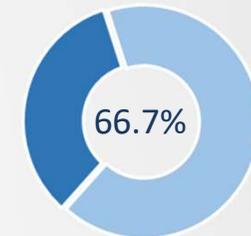
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Campañas y Promociones	100.0%	100.0%	100.0%
1. Cantidad de campañas y promociones ejecutadas	100.0%	100.0%	100%
Homogeneización de OOCC, PPEE, Torres Administrativas y Canales Alternos de Pago	100.0%	100.0%	100.0%
2. Cantidad de espacios homogenizados con la marca, incluyendo las antesalas Digitales.	100.0%	100.0%	100%

Cumplimiento mes



Acumulado Año



1. Campañas y Promociones



2. Homogeneización de OOCC, PPEE, Torres Administrativas y Canales Alternos de Pago



### Observaciones

#### Indicador 1: Cantidad de campañas y promociones ejecutadas.

- Campaña informativa día mundial del ahorro de energía (21 de octubre) en nuestras RRSS, así como en nuestros canales internos de comunicación.
- Asaltos navideños en distintas oficinas comerciales, llevando música alusiva a la navidad, se realizaron brindis (chocolate, galletas y dulces) y se obsequiaron artículos promocionales a los clientes.
- Así mismo se realizaron artes informativos para promover los canales alternos de pago, los mismos se colocación en las TV informativas y nuestras redes sociales.
- Celebración de la Temporada invernal realizamos trivias internas, en esta ocasión obsequiando un kit de promocionales alusivo a la temporada a los colaboradores ganadores.
- Brindis con chocolate, galletas y dulces en las torres administrativas.

#### Indicador 2: Cantidad de espacios homogenizados con la marca, incluyendo las antesalas digitales.

Se señaló el punto Expreso San Cristóbal Norte y se colocaron manifestaciones visuales en las entradas de parqueos, rampa sótano, ascensores, en las oficinas de las direcciones de Planificación y Finanza en la Torre Serrano, en la Torre Cristal la Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente y Operativa Centralizada.

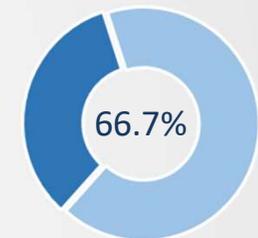
# DIRECCIÓN MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Inauguraciones y Eventos Especiales	-	100.0%	100.0%
3. Cantidad de inauguraciones de OOCC y PPEE.	N/A	100.0%	100%
Ferías y Patrocinios	-	-	-
4. Porcentaje de ferias y patrocinios atendidas.	N/A	N/A	N/A
Reconocimiento a Colaboradores de Atención a Clientes	0%	0%	0%
5. Porcentaje de empleados reconocidos en OOCC mensualmente. (Yo Brindo energía positiva)	0.0%	0.0%	0%
6. Porcentaje empleados reconocidos con entrega PIN "Yo Brindo Energía Positiva"	0.0%	0.0%	0%
Información y Seguimiento a los clientes en torno a los servicios	100%	100%	100%
7. Porcentaje de clientes alcanzados con informaciones en torno a: Nuevos Clientes, Perifoneos, Infomerciales, Leyenda Ticket e-flow.	100.0%	100.0%	100%
Medición valoración de la población en la zona de concesión de EDESUR	-	-	-
8. Porcentaje de cumplimiento con la programación encuestas demandadas	N/A	N/A	N/A

Cumplimiento mes



Acumulado Año



## Observaciones

### **Indicador 5 y 6: Porcentaje de empleados reconocidos en OOCC mensualmente. (Yo brindo energía positiva) y Porcentaje empleados reconocidos con entrega PIN "Yo Brindo Energía Positiva"**

No se pudieron realizar los reconocimientos a los colaboradores de las OOCC y de atención a clientes debido a la situación la pandemia del covid-19 que provoca el trabajo parcial de las OOCC. Los clientes no están ingresando a las OOCC para la espera sino que lo hacen en las afueras de las Oficinas

### **Indicador 7: Porcentaje de cumplimiento con la programación encuestas demandadas.**

Las encuestas internas se encuentran en proceso de confección para su posterior implementación. En lo concerniente a la externa, nos encontramos en proceso de tratamiento de la información para la recepción de informe final de la encuesta CIER.

### **Nota:**

Esta Dirección cuenta con dos (2) indicadores que no cuenta con meta programada para este mes de Diciembre.

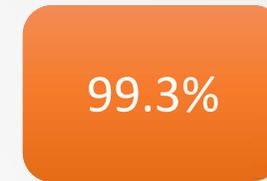
# DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Resultados Monitoreo - Diciembre

# DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

## Resultados Monitoreo - Diciembre

### Cumplimiento mes

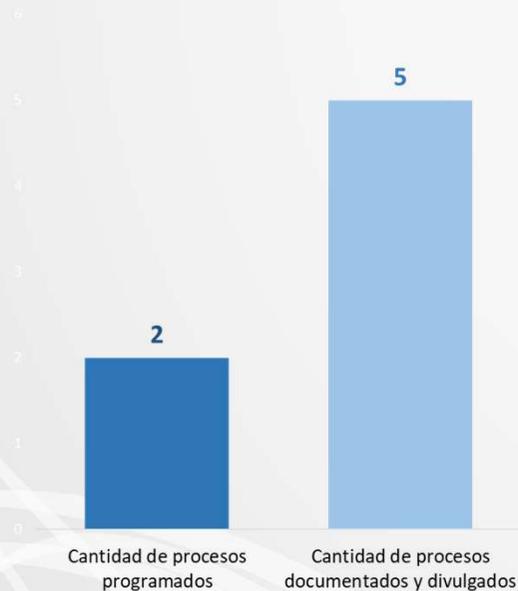


### Acumulado Año

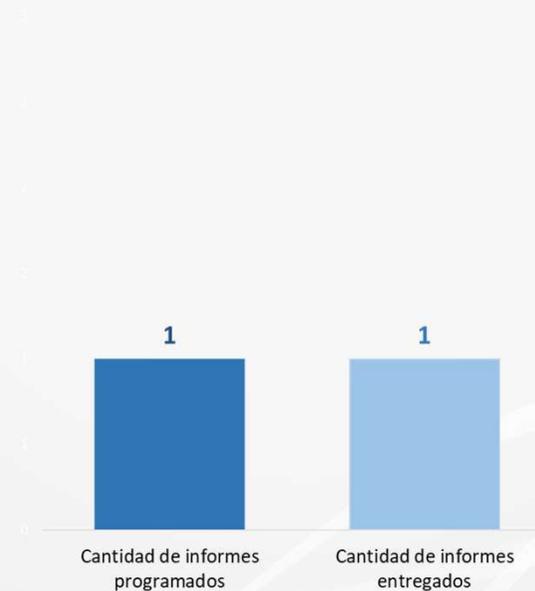


Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes		Cumplimiento Año
Implementación y Auditoría de Procesos	100.0%	100.0%		100.0%
1. Porcentaje de procesos documentados y divulgados	100.0%	100.0%	✓	100.0%
2. Porcentaje de cumplimiento con la entrega de los informes de situación actual de procesos	100.0%	100.0%	✓	100.0%

1. Porcentaje de procesos documentados y divulgados



2. Porcentaje de cumplimiento con la entrega de los informes de situación actual de los procesos



### Observaciones

#### Indicador 1: Porcentaje de procesos documentados y divulgados:

En el mes de Diciembre se procedió a la divulgación Manual para Solución de Fallos de Comunicación.

# DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

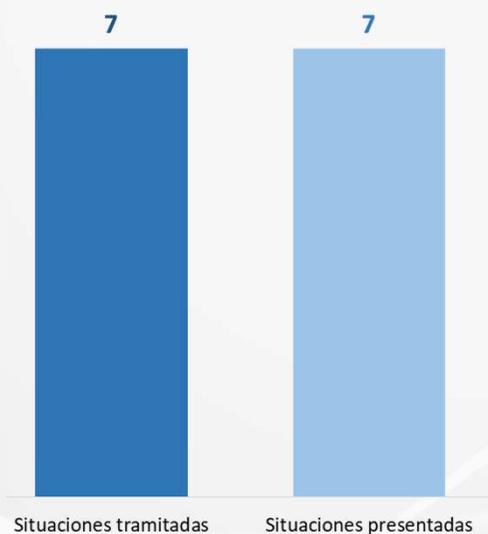
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Seguimiento al cumplimiento Indicadores Órganos Reguladores del Estado	100.0%	100.0%	100.0%
3. Porcentaje requerimientos de indicador Gobierno revisados	100.0%	100.0%	✓ 100.0%
4. Porcentaje de situaciones tramitadas	100.0%	100.0%	✓ 100.0%
Planificación Institucional	100.0%	100.0%	100.0%
5. Porcentaje Documento de la Planificación y Presupuesto Edesur 2021	100.0%	100.0%	✓ 100.0%
6. Porcentaje Documento PEI 2021-2024	100.0%	100.0%	✓ 100.0%

Cumplimiento mes

99.3%

4. Porcentaje de situaciones tramitadas



Acumulado Año

99.3%



# DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Monitoreo y evaluación de la planificación	100.0%	100.0%	100.0%
7. Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos demandados	100.0%	100.0%	✓ 100.0%
8. Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados	100.0%	100.0%	✓ 100.0%

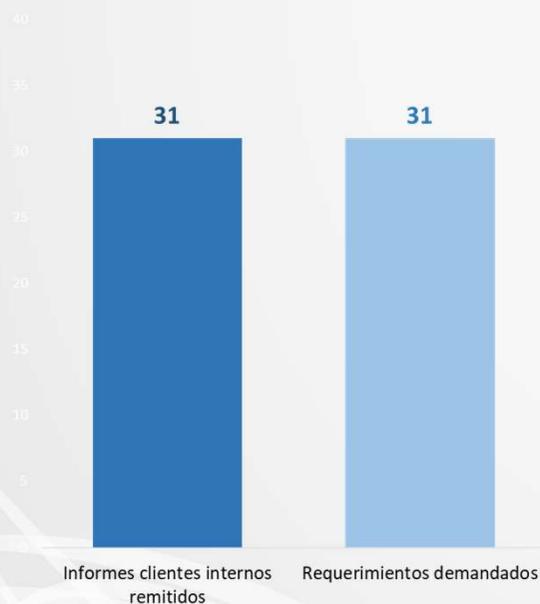
### Cumplimiento mes



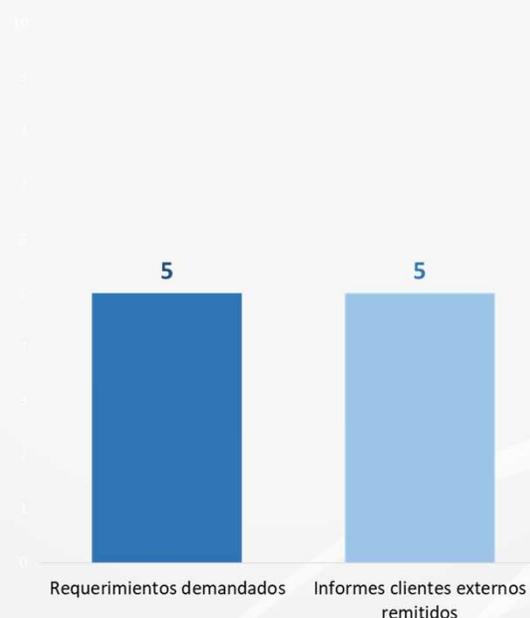
### Acumulado Año



7. Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos demandados



8. Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados



### Observaciones

**Indicador 7: Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos demandados:**

- 1 informe de contratista
- 1 Informe de Gestión
- 19 Informes de Datos Abiertos y Pag Web
- 2 Informes Avance de Proyectos
- 8 Informes de Seguimiento Diario

**Indicador 8: Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados:**

- Informe información preliminar EDES
- Indicadores Adelantados Noviembre 2020
- Memoria Institucional 2020
- Planilla Comercial
- Informaciones Banco Central

# DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Cumplimiento mes

99.3%

Acumulado Año



Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes		Cumplimiento Año
Implementación y Auditoría de Procesos	100.0%	100.0%		100.0%
9. Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos	100.0%	100.0%	✓	100.0%
10. Porcentaje de acciones planificadas monitoreadas	100.0%	100.0%	✓	100.0%
11. Porcentaje de los avances de indicadores reportados que cuentan con una verificación	100.0%	100.0%	✓	100.0%

9. Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos



### Observaciones

#### Indicador 9: Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos:

- Confirmar Datos EDESUR Enero – Julio 2020
- Evaluación de las informaciones del Intranet
- Instrucciones Informes Data Control de Gestión
- Plantilla Presupuesto y PPT Homologación 2021
- PMR Comercial Centralizado – EDESUR – Morosidad y Balances
- Proceso Detección de Necesidades de Capacitación 2021
- Resumen de Indicadores Ampliado MH
- Resumen Memoria 100 días de gestión
- Planilla PACC 2021 DPCG
- Criterios Modelos e Indicadores

# DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Implementación del Sistema de Inteligencia de Negocios (BI)	96.7%	97.5%	97.5%
12. Porcentaje de Implementación Tablero de Mando Ejecutivo	N/A	100.0%	● 100.0%
13. Porcentaje de Implementación Módulo de Distribución	90.0%	90.0%	● 90.0%
14. Porcentaje de Implementación Módulo de Entrega de Energía	100.0%	100.0%	● 100.0%
15. Automatización de informes	100.0%	100.0%	● 100.0%

### Cumplimiento mes



### Acumulado Año



### Observaciones

**Indicadores 12 y 13: Porcentaje de implementación Tablero de Mando Ejecutivo y Porcentaje de Implementación Módulo de Distribución.**

Se está a la espera de confirmación por parte de CDEEE para retomar el proyecto.

#### **Nota:**

Esta Dirección cuenta con un (1) indicador que no posee meta programada para el mes de Diciembre 2020.

# DIRECCIÓN REGULACIÓN Y COMPRAS DE ENERGÍA

Resultados Monitoreo – Diciembre

# DIRECCIÓN REGULACIÓN Y COMPRAS DE ENERGÍA

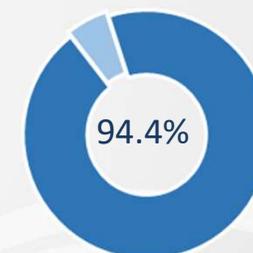
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Seguimiento al cumplimiento de las normas de Calidad Técnica Comercial	100%	100%	100%
1. Porcentaje de acciones recomendadas con seguimiento.	100%	100%	100%
2. Porcentaje de no conformidades reportadas.	100%	100%	100%
Propuesta Tarifaria Movilidad Eléctrica.	100%	100%	100%
3. Porcentaje de avance creación de las tarifas para Movilidad Eléctrica	100%	100%	100%
Contratación UNR y clientes especiales	100%	83%	83%
4. Cantidad de ofertas presentadas a clientes existentes y UNR	100%	83%	83%
5. Cantidad de ofertas presentadas a posibles clientes	100%	83%	83%
Nuevos Negocios	100%	N/A	N/A
6. Cantidad de Estaciones de Carga de Vehículos Eléctricos instaladas por terceros fiscalizadas e ingresadas al Plan de seguimiento continuo.	100%	100%	100%

Cumplimiento mes



Acumulado Año



# DIRECCIÓN SERVICIOS JURÍDICOS

Resultados Monitoreo – Diciembre

# DIRECCIÓN SERVICIOS JURÍDICOS

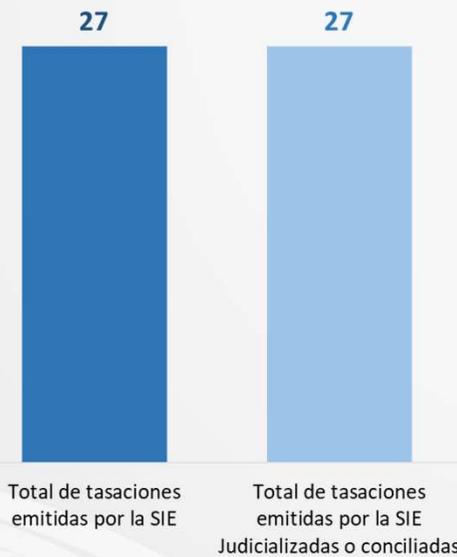
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Garantía de cumplimiento de la normativa aplicable a las actividades de la Empresa y protección efectiva de sus intereses en justicia	100.0%	98.3%	98.3%
1. Porcentaje de tasaciones SIE judicializadas o conciliadas	100.0%	96.7%	● 97%
2. Porcentaje de decisiones mal sustentadas por PROTECOM que son recurridas	100.0%	100.0%	● 100%
Cumplimiento con los plazos y cierre de los Contratos y Acuerdos que sustentan compromisos de la Empresa	100.0%	100.0%	100.0%
3. Porcentaje de Contratos que cumplen con los requerimientos normativos	100.0%	100%	● 100%

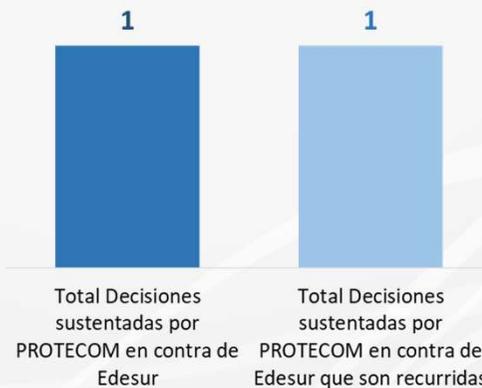
Cumplimiento mes

100.0%

1. Porcentaje de tasaciones SIE judicializadas o conciliadas

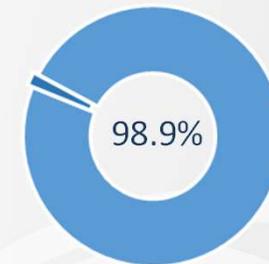


2. Porcentaje de decisiones mal sustentadas por PROTECOM que son recurridas



Acumulado Año

98.9%





# DIRECCIÓN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Resultados Monitoreo - Diciembre

# DIRECCIÓN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

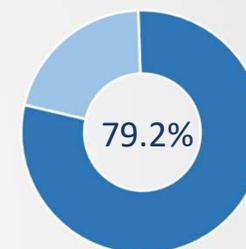
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Cantidad de colaboradores (as) y actores claves que reciben la revista digital	100.0%	100.0%	100.0%
1. Cantidad de colaboradores (as) y actores claves que reciben la revista digital	100.0%	100.0%	● 100.0%
Cantidad de actividades corporativas organizadas con públicos de interés	0.0%	25.0%	25.0%
2. Cantidad de actividades corporativas organizadas con públicos de interés	0.0%	25.0%	● 25.0%
Porcentaje de satisfacción con la comunicación interna por parte de los empleados	-	-	-
3. Porcentaje de satisfacción con la comunicación interna por parte de los empleados	N/A	N/A	N/A

Cumplimiento mes



Acumulado Año



1. Cantidad de colaboradores



### Observaciones

**Indicador 1. Cantidad de colaboradores (as) y actores claves que reciben la revista digital:**

Se realizó el contenido de la revista, solamente falta la diagramación, la cual a finales de diciembre estaría lista.

**Indicador 2. Cantidad de actividades corporativas organizadas con público de interés:**

El almuerzo programado para el mes de diciembre no se pudo realizar precisamente porque las autoridades recomendaron la no agrupación de más de 10 personas. Realizamos la actividad de entrega de Proyecto de Iluminación de Cristo Rey.

**Indicador 3. Porcentaje de satisfacción con la comunicación interna por parte de los empleados**

Se inició con la implementación de la encuesta a partir del viernes 18 de diciembre, por lo que los resultados los estaremos recibiendo a principios de Enero 2021.

# DIRECCIÓN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

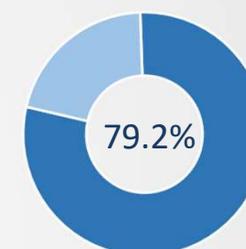
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Cantidad de usuarios alcanzados por Redes Sociales	83.6%	100.0%	100.0%
4. Cantidad de usuarios alcanzados por Redes Sociales	67.2%	100.0%	● 100.0%
5. Cantidad de notas de prensa de EDESUR publicadas en medios digitales e impresos	100.0%	100.0%	● 100.0%
Implementación de una campaña de sensibilización y comunicación interna para reducir el consumo de energía en EDESUR	-	100.0%	100.0%
6. Cantidad de colaboradores (as) sensibilizados (as) en el tema	N/A	100.0%	● 100.0%
Producción y difusión de materiales audiovisuales de acciones de responsabilidad corporativa de EDESUR	-	50.0%	50.0%
7. Cantidad de audiovisuales producidos y difundidos	N/A	50.0%	● 50.0%

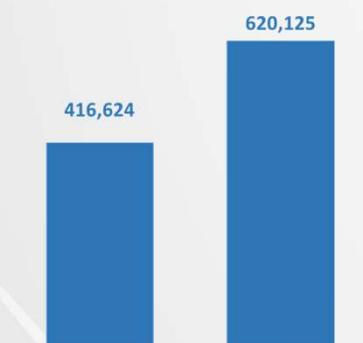
Cumplimiento mes



Acumulado Año



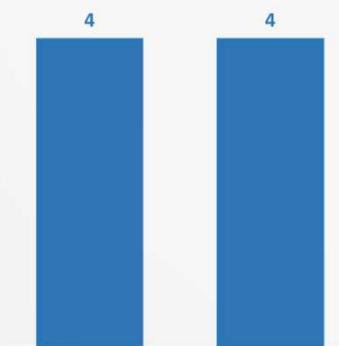
4. Cantidad de usuarios alcanzados por Redes Sociales



Usuarios alcanzados por redes sociales

Usuarios programados a ser alcanzados por redes sociales

5. Cantidad de notas de prensa de EDESUR



Notas de prensa programadas

Notas de prensa publicadas

### Observaciones

#### **Indicador 5. Cantidad de notas de prensa de EDESUR publicadas en medios digitales e impresos.**

Se tenían 4 notas programadas para este mes y se realizaron adicionalmente 4:

- ❖ Edesur y Ansordo promueven inclusión laboral en el día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- ❖ Edesur ilumina con más de 300 lámparas el popular sector de cristo rey
- ❖ Edesur avanza en trabajos de iluminación en Rancho Arriba
- ❖ Morrison, dice subestaciones son una “bomba de tiempo”; espera senado apruebe préstamo del BID

#### **Indicador 7. Cantidad de audiovisuales producidos y difundidos.**

En el mes de septiembre no se realizaron audiovisuales y el mes de Noviembre los 2 planificados solo se realizó 1 correspondiente a la **campaña uso eficiente de energía**.

#### **Nota:**

Esta Dirección cuenta con tres (3) indicadores que no poseen meta programada para el mes de Diciembre 2020.

# DIRECCIÓN ANÁLISIS Y CONTROL FINANCIERO

Resultados Monitoreo - Diciembre

# DIRECCIÓN ANÁLISIS Y CONTROL FINANCIERO

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes		Cumplimiento Año
Evaluación de la Gestión	100.0%	100.0%		100.0%
1. Porcentaje de Informes entregados	100.0%	100.0%	●	100%
2. Porcentaje de recomendaciones con seguimiento.	100.0%	100.0%	●	100%

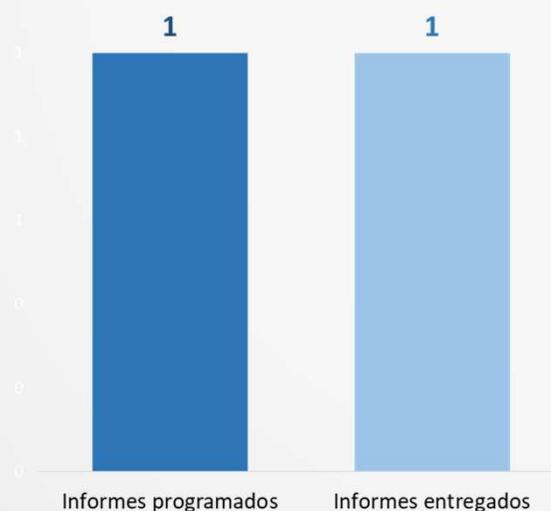
Cumplimiento mes



Acumulado Año



1. Porcentaje de Informes entregados



### Observaciones

**Indicador 1. Porcentaje de informes entregados:**

En este mes de diciembre se entregó el informe sobre los Estados Financieros no Auditados del 2019, con el objetivo de verificar los resultados financieros de la empresa.

**Indicador 2. Porcentaje de recomendaciones con seguimiento.**

Dos de las recomendaciones más relevantes fueron: Hacer los cierres contables en el menor tiempo posible luego de finalizado el ejercicio fiscal; y reducir la cantidad de dinero en efectivo que se queda disponible al final de cada año, realizando pagos que pudieran reducir intereses por no pagar a tiempo.

# DIRECCIÓN DE FINANZAS

Resultados Monitoreo - Diciembre

# DIRECCIÓN DE FINANZAS

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Elaboración de informes financieros	N/A	87.5%	87.5%
1. Tiempo de entrega Informe Flujo de Efectivo (días)	N/A	100.0%	100%
2. Tiempo de entrega Informe de Estado Financiero Provisional (días)	N/A	100.0%	100%
3. Tiempo de entrega Informe de Pago (días)	N/A	100.0%	100%
4. Tiempo de entrega Balance de Deuda Suplidores de Bienes y Servicios (días)	N/A	50.0%	50%
Gestión de Activos Fijos	N/A	100.0%	100.0%
5. Porcentaje de Cumplimiento en Inventario Selectivo	N/A	100.0%	100%
6. Porcentaje de Cumplimiento en Inventario de Almacén (Almacenes locales - Virtuales - Centros Técnicos)	N/A	100.0%	100%

### Observaciones

#### **Indicador 4. Tiempo de entrega Balance de Deuda Suplidores de Bienes y Servicios (días):**

Semanalmente la unidad de cuenta por pagar genera la antigüedad de saldo de suplidores y proveedores, la cual es remitida todos los lunes al Director del Área. En el mes de Noviembre no se cumplió en el tiempo de entrega ya que el mismo sobrepasó los 10 días.

#### **Indicador 5. Porcentaje de Cumplimiento en inventario selectivo**

Durante el mes de Diciembre 2020 no se realizaron Inventario Selectivo.

### Cumplimiento mes

100%

### Acumulado Año

94.2%

# DIRECCIÓN DE FINANZAS

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Pagos Proveedores Bienes y Servicios	N/A	100.0%	100.0%
7. Porcentaje de Pago a Suplidores de Bienes y Servicios acorde a las políticas de pago	100.0%	100.0%	● 100%
Reembolso a clientes internos	N/A	96.5%	96.5%
8. Tiempo de desembolso de caja chica (días)	N/A	100.0%	● 100%
9. Tiempo de desembolso de dietas (días)	N/A	100.0%	● 100%
10. Tiempo de reposición de caja chica (días)	100.0%	94.4%	● 94%
11. Tiempo de desembolso de gastos de operación (días)	N/A	91.7%	● 92%

### Cumplimiento mes

100%

### Acumulado Año

94.2%

### Observaciones

#### **Indicador 7. Porcentaje de Pago a Suplidores de Bienes y Servicios acorde a las políticas de pago**

De manera preliminar al 18/12/ 2020 se realizaron 493 pagos a suplidores de bienes - servicios y empleados, los mismos se fundamentaron en la disponibilidad de efectivo de la empresa para el periodo indicado.

#### **Indicador 10. Tiempo de reposición de caja chica (días)**

Durante el mes de diciembre 2020 se ha realizado 2 reposiciones de fondos.

# DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

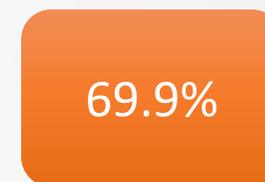
Resultados Monitoreo - Diciembre

# DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

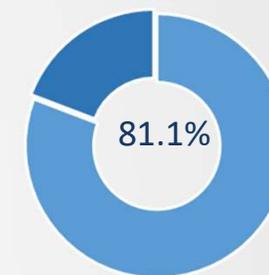
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Productos / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Atención a usuarios	64.9%	81.8%	81.8%
1. Cantidad de requerimientos recurrentes reducidos	0.0%	50.0%	50.0%
2. % cumplimiento de SLA para resolución de incidencias y requerimientos	94.8%	95.4%	95.4%
3. % Disponibilidad de los Sistemas	100.00%	100.0%	100.0%

### Cumplimiento mes



### Acumulado Año



2. % cumplimiento de SLA para resolución de incidencias y requerimientos



### Observaciones

**Indicador 1. Cantidad de requerimientos recurrentes reducidos .**

En el mes de Diciembre estaba planificado la Medición de la efectividad de la solución para la auto gestión, aun no se ha concluido con esta medición.

# DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

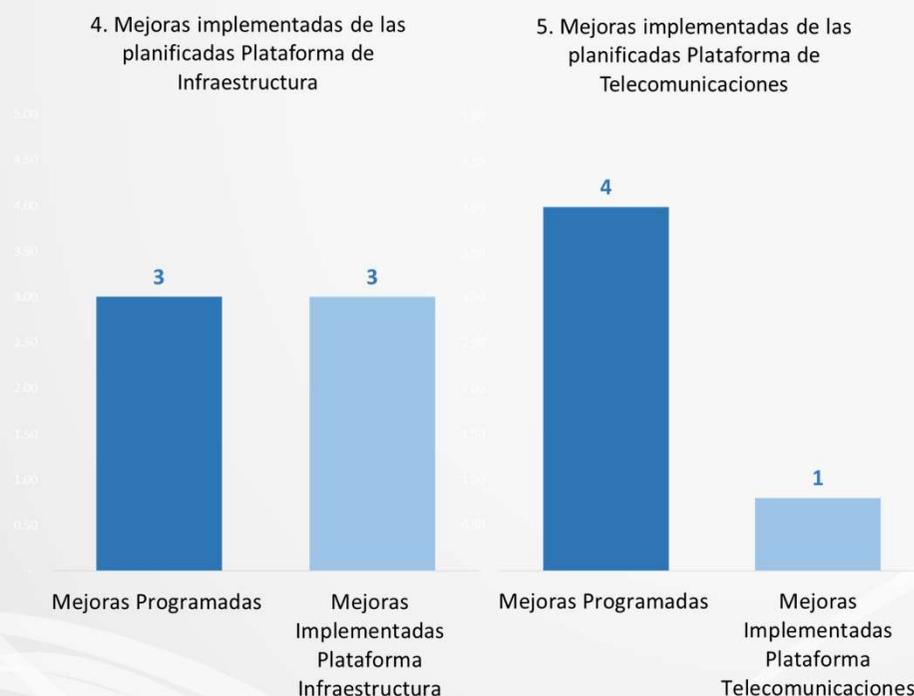
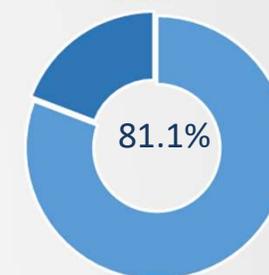
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Productos / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Mejora Plataforma de Infraestructura	100.0%	55.6%	55.6%
4. Mejoras implementadas de las planificadas Plataforma de Infraestructura	100.0%	55.6%	55.6%
Mejora Plataforma de Telecomunicaciones	25.0%	66.7%	66.7%
5. Mejoras implementadas de las planificadas Plataforma de Telecomunicaciones	25.0%	66.7%	66.7%

Cumplimiento mes



Acumulado Año



### Observaciones

**Indicador 4. Mejoras implementadas de las planificadas Plataforma de Infraestructura.**

2. Protección de los datos a través de métodos más eficientes de respaldo y replicación.

EJECUCION POA 2020:

15 Adquisición Storage File Server para folder Grupos en TS-TC

17. Adquisición Servidor Oracle Gama Media.

No fue posible cumplir con todas las mejoras planificadas.

**Indicador 5. Mejoras implementadas de las planificadas Plataforma de Telecomunicaciones.**

2.3. Mejoras de Radio enlaces en las subestaciones, oficinas comerciales y PE: ( Meta 10 localidades 33.3% ).

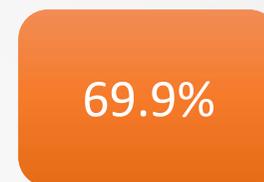
No fue posible cumplir con todas las mejoras planificadas.

# DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

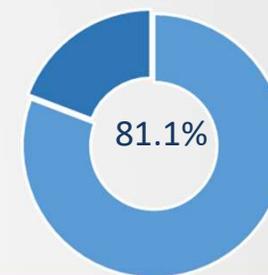
## Resultados Monitoreo - Diciembre

Productos / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Implementaciones y desarrollo de software para el Negocio	84.8%	100.0%	100.0%
6. Implementaciones de software sobre las planificadas	93.3%	100.0%	100.0%
7. Desarrollo de software sobre los planificados	76.3%	100.0%	100.0%

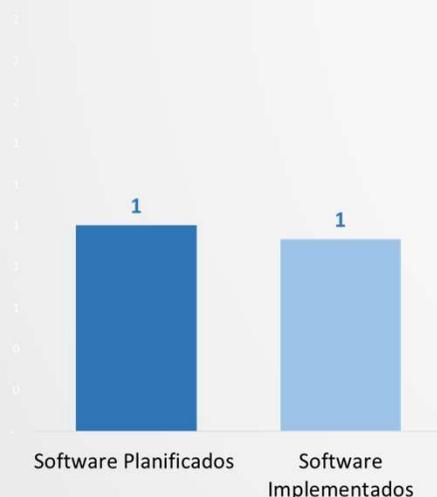
### Cumplimiento mes



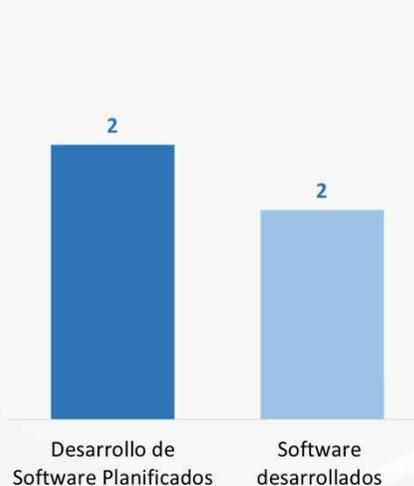
### Acumulado Año



6. Implementaciones de software sobre las planificadas



7. Desarrollo de software sobre los planificados



### Observaciones

#### **Indicador 6. Implementaciones de software sobre las planificadas**

EJECUCION POA 2019:

2019.11. Proyectos BI: Micro-Macro Balances / Nuevos Modelos Energía-Distribución / Política Corporativa Gestión de la Información (gobernanza datos TI-Negocio).

7.Nueva versión Aplicación Móvil de Lectura: 100% implementación(Viene de meta de Octubre 2020).

2019.8.Mejoras Paquete SGD-SGS-GCM.

#### **Indicador 7. Desarrollo de software sobre los planificados**

2019.4. APP Oficina Móvil (2da Fase Oficina Virtual): 70% avance.

2019.1. E2da Etapa de Chatbot:100% avance.

2020.2. Nuevas Mejoras Telecorte: 100% avance

2020.3. Integración del Servicio de Envío de Mensajes de Canales de Pago: 100% avance(Viene de meta de Septiembre 2020).

# OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)

Resultados Monitoreo - Diciembre

# OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Cumplimiento Normas de Estado	100.0%	100.0%	100.0%
1. Porcentaje cumplimiento DIGEIG	100.0%	100.0%	● 100%
Sensibilización a los empleados en materia de ética y transparencia	-	100.0%	100.0%
2. Porcentaje de empleados sensibilizados	N/A	100.0%	● 100%
Imagen Institucional	100.0%	100.0%	100.0%
3. Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo	N/A	100.0%	● 100%

### Observaciones

#### **Indicador 2. Porcentaje cumplimiento DIGEIG**

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), no ha emitido los resultados de las evaluaciones correspondiente al mes de diciembre.

Cumplimiento mes

100.0%

Acumulado Año

100.0%

# OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

## Resultados Monitoreo - Diciembre

Producto / Indicadores	Cumplimiento Mes	Cumplimiento Acumulado Mes	Cumplimiento Año
Imagen Institucional	100.0%	100.0%	100.0%
4. Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo	100.0%	100.0%	● 100%
5. Porcentaje cumplimiento plan de trabajo divulgación ética pública	N/A	100.0%	● 100%

### Observaciones

**Nota:**

Esta Unidad cuenta con dos (2) indicadores que no cuentan con meta programada para el mes de Diciembre.

### Cumplimiento mes

100.0%

### Acumulado Año

100.0%



"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

Santo Domingo de Guzmán, D.N.  
05 de enero 2021.-

#### DECLARACIÓN DE VERACIDAD DE LOS DATOS APORTADOS EN FORMATO DIGITAL

Por medio de la presente hacemos constar que las informaciones aportadas en formato digital y colocados en nuestro portal son el reflejo veraz y exacto de los documentos existentes en nuestros archivos, y que corresponden a informaciones oficiales de esta Edesur Dominicana, S.A., de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución No. 01-2018, de fecha 29 de junio de 2018, emitida por *Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)*.

Atentamente,



**Yemmis Mercedes Guzmán Felipe**  
Director Planificación y Control de Gestión