



BB83ED5B-A2E2-4714-A078-54F8FE80E1A2

CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

La Contraloría General de la República hace constar a través de este documento, la presentación virtual del **Informe Transferencia De Gestion Del Titular Del Pliego** por termino de gestion del titular del ministerio que comprende información entre el **2022** y el **09/02/2022** que, incluye el **Informe Rendicion De Cuentas De Titulares Del Pliego** por termino de gestion, del Pliego **4255 EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A.** cuyo titular es **ARTURO LEONARDO VASQUEZ CORDANO** identificado(a) con DNI N° **10602720**.

Viernes, 18 de Febrero de 2022

Subgerencia de Prevención e Integridad
Contraloría General de la República

Nota:

La presentación del Informe Transferencia De Gestion Del Titular Del Pliego no constituye un indicador de economía, eficiencia, transparencia o legalidad del gasto o actividades realizadas por la entidad. La información reportada es sujeta de verificación posterior.

**INFORME
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN
DEL TITULAR**

POR TÉRMINO DE GESTIÓN DEL TITULAR DE MINISTRO

ANEXO 1.B

**Empresa Regional de Servicio Público de
Electricidad del Norte S.A. –
ELECTRONORTE S.A.**

Chiclayo – Chiclayo – Lambayeque

Febrero-2022

INFORME DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TITULAR DE LA EMPRESA

1. RESUMEN EJECUTIVO

- 1.1. Naturaleza Jurídica y Base Legal.
- 1.2. Objeto Social.
- 1.3. Estructura accionaria. Designación y composición del Directorio.
- 1.4. Síntesis de la gestión e la Empresa:

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA

- 2.1 Información General de Titular de la Empresa.
- 2.2 Visión, Misión, Valores, Principios, Organigrama (Fundamentos Estratégicos)
- 2.3 Situación y contexto que haya potencializado u obstaculizado la consecución de su misión institucional durante el periodo a reportar. (Situación desde el inicio de la gestión a la fecha corte).
- 2.4 Resultados obtenidos al final de la Gestión
- 2.5 Asuntos de prioritaria atención institucional o agenda pendiente (para los próximos 100 primeros días de gestión):
 - a. Asuntos relevantes y/o urgentes prioritarios de atención de la empresa en curso
 - b. Recomendaciones para la adecuada continuación de la empresa

3. SECCIÓN: TRANSFERENCIA DE GESTIÓN (ingresado por la entidad)

- 3.1 Asuntos de prioritaria atención de la Gestión de la Empresa (para los próximos 100 primeros días de gestión)
- 3.2 Servicios Básicos en locales de la Empresa.
- 3.3 Negociación colectiva con los trabajadores de la Empresa.
- 3.4 Instrumentos de gestión de la Empresa en proceso de elaboración.
- 3.5 Conflictos Sociales que afecten a la Empresa (de corresponder).
- 3.6 Gestión Documental.

ANEXOS 1.B.1: INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES

1. Resumen Ejecutivo

1.1. Naturaleza Jurídica y Base Legal

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. – ELECTRONORTE S.A. es responsable de brindar el servicio público de electricidad dentro de su zona de concesión, mediante la distribución y comercialización de energía eléctrica adquirida a empresas generadoras.

ELECTRONORTE S.A. se encuentra establecida de acuerdo a las leyes de la República del Perú, y su domicilio legal es Cal. San Martín N° 250, Chiclayo, Departamento de Lambayeque. Su central telefónica es el N° 51-74-481210 y el servicio de fax en el anexo N° 21122. ELECTRONORTE S.A. cuenta en la actualidad con tres (03) unidades de negocio: Chiclayo, Sucursales y Cajamarca Centro.

ELECTRONORTE S.A., se constituyó el 21-12-83 mediante R.M. N° 321-83-EM-D.G.E.

1.2. Objeto Social

El Objeto Social de la empresa Electronorte S.A. es realizar con autonomía, en su área de responsabilidad todas las actividades propias del Servicio Público de Electricidad, de conformidad a lo dispuesto por la Ley General de Electricidad su Reglamento y Disposiciones Modificatorias y Complementarias, podrá efectuar asimismo todos los Actos y Operaciones Civiles, Industriales y Comerciales relacionadas o conducentes al Objeto Principal.

1.3. Estructura accionaria. Designación y composición del Directorio.

Estructura accionaria

Control del accionariado al 31-01-2022

Accionistas	Acciones					Participación
	Clase A	Clase B	Clase C	Clase D	Total	
Fonafe	143,573,754	143,526,015	31,643	71,786,875	358,918,287	99.997251%
Accionistas		9,868			9,868	0.002749%
Total	143,573,754	143,535,883	31,643	71,786,875	358,928,155	100.00%

Designación y composición del Directorio

N°	Apellidos y Nombres	Cargo	Situación	Fecha de Designación
Directorio				
1	Arturo Vásquez Cordano ⁽¹⁾	Presidente	Nombrado	19.06.2020 a la fecha
2	Iris Cárdenas Pino ⁽²⁾	Vicepresidente	Nombrado	19.06.2020 a la fecha
3	Luis Barranzuela Farfán ⁽³⁾	Director	Nombrado	19.06.2020 a la fecha
4	Primitivo Alejo Beltrán ⁽⁴⁾	Director	Nombrado	19.06.2020 a la fecha
5	Mario Arrospide Medina ⁽⁵⁾	Director	Nombrado	07.06.2021 a la fecha

- (1) Designado por Acuerdo de Directorio N° 001-2020/004-FONAFE, publicado el 26 de mayo de 2020 en el Diario Oficial "El Peruano".
- (2) Designado por Acuerdo de Directorio N° 001-2020/004-FONAFE, publicado el 26 de mayo de 2020 en el Diario Oficial "El Peruano".
- (3) Designado por Acuerdo de Directorio N° 001-2020/004-FONAFE, publicado el 26 de mayo de 2020 en el Diario Oficial "El Peruano".
- (4) Designado por Acuerdo de Directorio N° 001-2020/004-FONAFE, publicado el 26 de mayo de 2020 en el Diario Oficial "El Peruano".
- (5) Designado por Acuerdo de Directorio N° 001-2021/003-FONAFE, publicado el 11 de mayo de 2021 en el Diario Oficial "El Peruano".

1.4 Síntesis de la gestión e la Empresa:

✓ Asuntos prioritarios

Gerencia Comercial

- ✓ Recuperación de clientes libres
- ✓ Incremento del Coeficiente de Electrificación en la zona rural.
- ✓ Reducción de pérdidas de energía en distribución
- ✓ Mejorar indicadores de Cobranza y reducción de morosidad
- ✓ Mejorar acciones realizadas para atención al Cliente

Gerencia Técnica

- ✓ Garantizar la continuidad del servicio de energía eléctrica para lo cual debe cumplir con el Plan y programa de mantenimiento en las instalaciones de distribución, generación y transmisión.
- ✓ Ejecutar los Trabajos de Hidrolavado, limpieza servidumbre, mantenimiento de puestas a tierra y trabajos con cuadrillas de líneas energizadas en alimentadores críticos.
- ✓ Remodelación de pequeños tramos de media tensión en alimentadores críticos.
- ✓ Integración al SCADA (mando remoto) de los equipos de protección en las radiales rurales de los alimentadores (vía GPRS, ZIGBEE y plataforma M2M).
- ✓ Gestión de cuadrillas para atender las emergencias en media tensión, las cuales cuentan con GPS.
- ✓ Mejora y optimización de los sistemas de comunicación vía BACSOFT

Gerencia de Administración y Finanzas

- ✓ Seguir fortaleciendo nuestro personal dando capacitaciones.
- ✓ Continuar innovando nuestro sistema con la finalidad de automatizar todas nuestras operaciones y contar con archivos digitalizados.
- ✓ Seguir cumpliendo con las convocatorias de selección de los procedimientos considerados en el plan anual de contrataciones.
- ✓ Nos encontramos en periodo de evolución de los materiales que se encuentran sin rotación a fin de continuar con el procedimiento de baja correspondiente.
- ✓ Realizar inventarios de activos fijos eléctricos y no eléctricos a nivel regional, considerando que el último inventario se realizó en el año 2005 a cargo de los Sres. VCHI.
- ✓ Tramitar las transferencias de las Obras del MEM y FONCODES
- ✓ Realizar el saneamiento del capital adicional.

- ✓ Negociación colectiva, búsqueda de un acuerdo que no produzca efectos en los estados de resultados de la empresa, principalmente en las partidas de remuneraciones y/o bonificaciones.
- ✓ Continuidad de la atención médica y psicológica a los trabajadores con contagio de la COVID-19.
- ✓ Gestionar líneas de crédito para financiamientos de largo plazo, considerando que solo estamos autorizados a solicitar financiamientos de corto plazo, lo que merma nuestra capacidad operativa.

Administración de Proyectos

- ✓ Cumplimiento del PIT
- ✓ Ejecución de las inversiones propias para el mejoramiento de las redes y calidad de servicio de los usuarios.
- ✓ Ejecución de obras con transferencias de recursos del Ministerio de Energía y Minas.
- ✓ Ejecución de Obras de mejoramiento y ampliación de centrales de Generación.

Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

- ✓ Reducción de la siniestralidad laboral y sus costos asociados.
- ✓ Reducción de riesgos de accidentes medio ambientales.
- ✓ Garantizar un entorno de trabajo seguro para los colaboradores.
- ✓ Desarrollar la implementación de un Sistema de Gestión de la SST según la norma ISO 45001
- ✓ Desarrollar la implementación de un Sistema de Gestión Medio Ambiental según la norma ISO 14001.

- Logros.

Gerencia Comercial

- ✓ Acciones Realizadas para mejorar atención al Cliente:
 - 1.1 Implementación de nuevas oficinas en Chiclayo, descentralizando la atención en los Distritos de La Victoria, Chiclayo y José Leonardo Ortíz.
 - 2.1 Integración de nueva contratista para la ejecución del servicio de contact center que incorpora nuevas prestaciones como: rellamadas o devolución de llamadas a clientes que no logren comunicación instantánea, Integración de Chat bot a Sistema Comercial: i) Consulta AUTOMATICA. Ej.: saldo de deuda y fecha vencimiento en línea, Registro de Interrupciones en línea ii) Imágenes Ilustrativas, iii) Consultas: Menú de requisitos para diferentes servicios iv) Encuesta de satisfacción.
 - 3.1 Implementación del nuevo modelo de Servicio al Cliente. Medición de cumplimiento de Protocolos y Conductas, en el personal de Atención al Cliente.
 - 4.1 Fortalecimiento canales digitales para recepción de reclamos. ii) Capacitación a Personal de ATC. iii) Adecuación de nuevo procedimiento Norma 079-2020 en Sistema Comercial Optimus NGC, iv) Confección de Modelo de carta Informativa, v) Difusión de Norma 079-2020 (folleto adjunto a carta informativa) o a notificación electrónica.
 - 5.1 Fortalecimiento de los canales virtuales para la atención remota de las solicitudes y requerimientos, a través de gestores remotos y “ventanillas virtuales”.

Gerencia Técnica

- ✓ Hemos logrado cumplir con los trabajos de mantenimiento programados, no contamos con sistemas eléctricos de los sectores típicos 2,3 y 4 que hayan superado la tolerancia establecida en la normativa vigente..
- ✓ Se han logrado integrar al SCADA 70 equipos de protección y maniobra, vía comunicación GPRS, instalando Routers y Chip's.
- ✓ Todas las Subestaciones de potencia de propiedad de Ensa y Centrales de generación se encuentran integradas al SCADA.

Gerencia de Administración y Finanzas

- ✓ Producto de la pandemia hemos tenido que innovar creando más puntos de atención para el pago del consumo de energía. Actualmente nuestros clientes pueden pagar sus recibos por consumo de energía desde un aplicativo móvil sin necesidad de salir de su domicilio.
- ✓ Continuar con el cumplimiento del PAC 2022

Administración de Proyectos

- ✓ Ejecución de la Obra: Ampliación de la Electrificación de Comunidades Rurales de Huambos distrito de Huambos - Chota – Cajamarca.
- ✓ Adquisición de terreno para la Creación de La Set Chiclayo Centro 60/23/10 Kv 30 Mva LT 60 Kv Chiclayo Sur - Chiclayo Centro y Proyección de segundo transformador 30 MVA Distrito de Chiclayo - Provincia de Chiclayo - Departamento de Lambayeque.
- ✓ Concurso de ejecución de Obra de Electrificación de 28 pueblos de Niepos.
- ✓ Concurso de obra: Mejoramiento del servicio mediante el traslado de redes subterráneas colapsadas o por colapsar correspondientes a 29 SED a redes aéreas distrito de Chiclayo - provincia de Chiclayo - departamento de Lambayeque
- ✓ Concurso de Obra: Optimización de los alimentadores de la SET Motupe con la transferencia y enlace de los mismos a la SET Nueva Motupe
- ✓ Culminación de la obra: Mejoramiento y transferencia de la Radial Parque Industrial del Alimentador C-216 al C-214 distrito de Pimentel - provincia de Chiclayo - departamento de Lambayeque.
- ✓ Culminación de la obra: Construcción de red primaria; en el(la) enlace entre los alimentadores C-234 C-245 y C-246 distrito de Chiclayo provincia Chiclayo departamento Lambayeque.
- ✓ Culminación de la obra: Construcción de red primaria; en el(la) enlace entre los alimentadores C-233 C-236 y C-238 distrito de José Leonardo Ortiz provincia Chiclayo departamento Lambayeque.

- Casos vinculados a la renovación de Cartas Fianzas por vencer.

Respecto a las cartas fianzas por vencer, no se tiene ninguna observación, dado que se vienen administrando de acuerdo a las normativas internas.

- Otros asuntos que, si no son atendidos oportunamente, podrían generar derechos a los administrados, contratistas, etc.

Gerencia Comercial

- ✓ Activación de beneficiarios FISE, que fueron excluidos por aplicación del Bono de Electricidad.

Gerencia Técnica

- ✓ Para el nuevo ejercicio 2022, se debe priorizar la ejecución de obras de remodelación, ampliación de redes en alta, media y baja tensión.
- ✓ Debemos corregir el exceso de requisitos administrativos para ejecución rápida de proyectos de inversión para renovación de activos y ampliación de la frontera eléctrica, que originan multas de la autoridad por incumplimiento en la ejecución de inversiones.
- ✓ Optimizar la gestión de bienes de las compras corporativas y gestión de servicios para una oportuna gestión de los trabajos de operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica.

Gerencia Administración y Finanzas

- ✓ La Gerencia de Administración, viene cumpliendo con el pago de manera oportuna de nuestros proveedores de acuerdo a los plazos que establece la ley de contrataciones.
- ✓ Proveer de información de Estados Financieros a los entes reguladores y fiscalizadores en forma oportuna.
- ✓ Liquidación y pago en forma oportuna de impuestos a SUNAT.

Administración de Proyectos

- ✓ Retraso en la atención por trámites de adendas por ampliación de plazos, adicionales de obra y gastos covid-19.
- ✓ Emisión de Resoluciones de aprobación de instrumentos ambientales por parte de la Dirección General de Energía y Minas de Cajamarca.
- ✓ Demora en atención por servidumbres de Provías, que incluso no llegan a responder.
- ✓ Negativa de los pobladores a negociar temas de Servidumbre.
- ✓ Sin respuesta aún a consulta de aplicación de nueva norma de Manejo de Restos Paleontológicos por parte de INGEMMET (Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico).

2. Información general del proceso de Transferencia de Gestión de la Empresa

2.1 Información General de Titular de la Empresa

Código de la Empresa	4255		
Nombre de la Empresa	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. - Electronorte S.A.		
Apellidos y nombres del Titular de la Empresa	Vásquez Cordano Arturo Leonardo		
Cargo del Titular	Presidente de Directorio Distriluz		
Tipo de documento de identidad	D.N.I.		
N° de documento de identidad	10602720		
Teléfonos:	Teléfono: 211-5500 anexo 51121 Teléfono: (044) 481300 anexo 31121		
Correo Electrónico	avasquezc@distriluz.com.pe		
Tipo de informe	Término del mandato del Presidente de la República		
INFORME A REPORTAR	Rendición de Cuentas del Titular		
Fecha de inicio del período reportado:	02/02/2022	Nro. Documento de Nombramiento/Designación y fecha	Acuerdo N° 001-2020/004-FONAFE publicado en El Peruano el 26.05.2020.
Fecha de fin del período reportado:	08/02/2022	Nro. Documento de Cese de corresponder	
Fecha de presentación:	17/02/2022		

2.2 Visión, Misión, Valores, Principios, Organigrama. (adjunto)

Visión:

Consolidarnos como empresa de distribución eléctrica moderna, eficiente y reconocida por brindar servicios de calidad responsablemente.

Misión:

Somos una empresa de distribución eléctrica que brinda servicios de calidad con excelente trato y oportuna atención, para incrementar la satisfacción y generación de valor económico, social y ambiental en nuestros grupos de interés, contribuyendo al desarrollo de nuestras áreas de influencia y la mejora continua de la gestión, con tecnología, seguridad y talento humano comprometido, que hace uso de buenas prácticas de gestión.

Valores:

1. **Excelencia en el Servicio**

Buscamos la excelencia en la gestión de nuestros procesos y en el servicio que brindamos a nuestros clientes externos, clientes internos y a nuestros grupos de interés en general, con el objetivo de agregar valor y superar las metas que nos trazamos.

2. **Compromiso**

Somos una empresa comprometida con el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores, de las comunidades, de los ciudadanos y al país con el objetivo de agregar valor y superar las metas que nos trazamos.

3. **Integridad**

Actuamos basados en principios éticos, siendo consecuentes, honestos, veraces y justos. Respetamos la diversidad en todos sus sentidos, la pluralidad de opiniones y creencias en base a las normas establecidas.

4. **Innovación**

Fomentamos el desarrollo de nuevas ideas que optimicen servicio y productos cuestionando nuestros procesos y procedimientos con el fin de buscar la mejora continua y generar mayor valor.

5. **Pasión por el Cliente**

Sabemos que nuestro foco principal es lograr la satisfacción plena de nuestros clientes internos y externos. Por ello, mantenemos una actitud centrada en el cliente y en la colaboración, buscando conocer sus necesidades para lograr su atención.

Principios para la acción:

1. Eficiencia y Generación de Valor

Actuamos con eficiencia y vocación de servicio al cliente, generando valor para las empresas de nuestra corporación, los ciudadanos y el país. Encaminamos todas nuestras acciones al logro de nuestros objetivos, optimizando el uso de recursos.

2. Responsabilidad

Cumplimos con nuestros objetivos haciéndonos cargo de los resultados y las consecuencias que pueden tener nuestras decisiones y actos en la empresa, la sociedad y el medio ambiente.

3. Transparencia

Somos honestos y transmitimos a la sociedad información de la gestión de forma veraz, clara y oportuna.

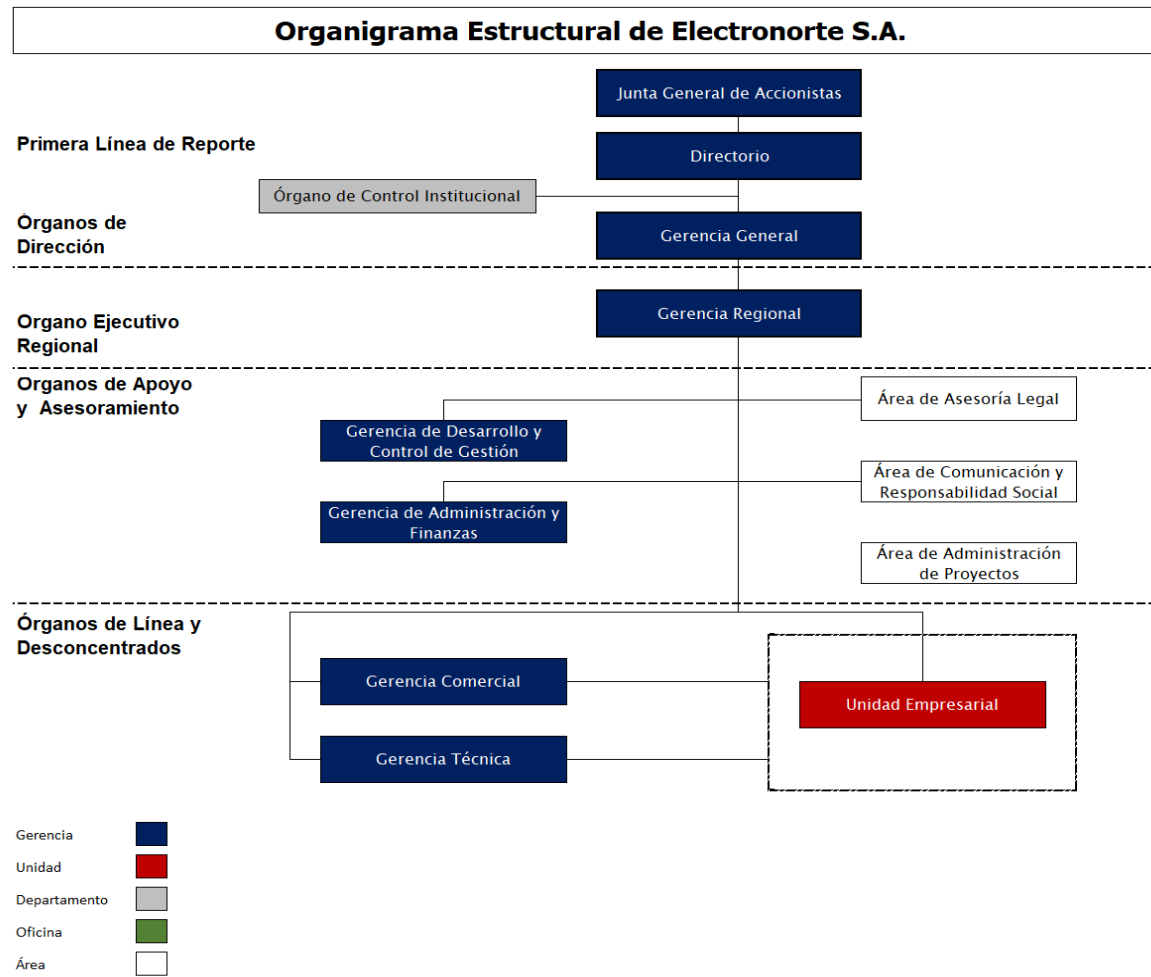
4. Flexibilidad al cambio, dinamismo y proactividad

Nos anticipamos a los cambios, siendo proactivos, innovadores y con una actitud flexible a iniciativas y mejora de los procesos que nos permiten un mayor dinamismo como empresa.

5. Enfoque al cliente externo, atención oportuna y asertividad, trabajo en equipo

Contamos con un enfoque integral ante las necesidades y expectativas de nuestros clientes, generando acciones con equipos multidisciplinarios para una atención oportuna y asertiva.

Organigrama:



**2.3 Situación y contexto que haya potencializado u obstaculizado la consecución de su misión institucional durante el periodo a reportar.
(Situación desde el inicio de la gestión a la fecha corte).**

Situaciones que han potencializado la consecución de su misión institucional:

Gerencia Comercial

- Dada la situación presentada por la pandemia, se realizó la inmediata implementación de medios virtuales de atención al cliente considerando para ello una interacción virtual que garantice la seguridad de salud de nuestros clientes y trabajadores. Asimismo, para, lograr la satisfacción de nuestros clientes. Se ha puesto a disposición de nuestros clientes los siguientes medios y canales de atención:
 - ✓ Implementación de “ventanillas virtuales” en Oficinas de Atención al Cliente para: atención de nuevos suministros, consultas, quejas, reclamos.
 - ✓ Implementación de SMS para el canje de Vales por parte de Beneficiarios FISE.
 - ✓ Facilidades de pagos de recibos a través de agentes bancarios y centros recaudación (agentes bancarios del BCP, Scotiabank, Interbank, Globlokas, Western Unión, Banco Nación, etc.) a través de internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Asimismo, se ha adecuado nuestro sistema comercial para el pago de recibos por el servicio de electricidad de uno o más meses de deuda pendientes para así evitar la acumulación de deuda.
 - ✓ Mensajería IVR: implementada en nuestros números corporativos con información de relevancia para el cliente.
 - ✓ Intensificación de atención mediante Redes sociales: facebook, instagram, twitter - whatsApp acorde a las necesidades de nuestros clientes.
 - ✓ Repotenciación del Contac Center, con una mayor dotación de agentes y centrales telefónicas.
 - ✓ Incremento de canales de atención y cobranza a través de Edypime Alternativa.
 - ✓ Descentralización de oficinas de atención al cliente en Chiclayo, La Victoria, José Leonardo Ortiz y demás Unidades de Negocio de la Concesión.

Gerencia Técnica

- Contamos planes estructurados de mantenimiento en redes de distribución y transmisión que se desarrollan a través de programas mensualizados los Trabajos de Hidrolavado, limpieza, servidumbre, mantenimiento de puestas a tierra y trabajos con cuadrillas de líneas energizadas en alimentadores críticos, esto, ha permitido lograr buenos resultados de calidad de servicio.
- Las Remodelación de pequeños tramos de media tensión en alimentadores críticos es esencial para evitar interrupciones recurrentes por término de vida útil.
- La Integración al SCADA (mando remoto) de los equipos de protección en las radiales rurales de los alimentadores (vía GPRS, ZIGBEE y plataforma M2M), permite actuar en tiempo real desde el centro de control de operaciones para mitigar el impacto de interrupciones, segmentar y aislar las zonas en falla.
- Contamos con cuadrillas para atender las emergencias en media tensión, que son monitoreadas vía GPS, permite tomar decisiones oportunas y minimizar el tiempo de atención de emergencias.
- La mejora y optimización de los sistemas de comunicación vía plataforma BACSOFT.

Administración de Proyectos

- Implementación de la metodología BIM para mejorar la eficiencia en la gestión de proyectos.
- Seguimiento semanal del avance de inversiones que permita evaluar la problemática y estado situacional de cada proyecto.
- Uso de la plataforma del Microsoft Planner para hacer seguimiento, control y revisión de múltiples tareas, implementándose acciones para poder lograr el objetivo de cada proyecto.
- Optimización de Procedimientos e instructivos, estandarizando procesos para la gestión de Proyectos.
- Manejo de un portafolio de proyectos adecuadamente priorizado.

Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

- El proceso de implementación para la certificación en ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015 ha permitido mejorar nuestros procesos, y de los hallazgos llegar a la causa raíz para gestionar las acciones correctivas y no se vuelvan a repetir

Situaciones que han obstaculizado la consecución de su misión institucional:

Gerencia Comercial

- La pandemia afectó indicadores de Cobranza, Morosidad e indicadores de Pérdidas en Distribución.
- Las disposiciones normativas sanitarias dadas por el Gobierno, inicialmente con cuarentenas prolongadas para conservar el distanciamiento social evitando con ello el aumento de contagios de la Covid-19, afectaron la situación económica del país, ocasionando el incremento de los saldos de deuda que mantenían nuestros clientes. Ante ello Electronorte implementó mejoras en los centros de pago, como es el pago independiente de los recibos, potencializó su oficina virtual para cancelar los recibos y aceptando tarjetas de diferentes emisores (visa, mastercard, diners club, american express). Se inició la campaña de facilidades de pago y fraccionamiento de las deudas según el marco normativo de los Decretos de Urgencia 035 y 062-2020.
- Se incrementó la difusión de los canales de pago, utilizando las redes sociales, radio y prensa escrita.

Gerencia Técnica

- La Pandemia del COVID_19 ha impactado en la capacidad operativa de las contratistas de servicios de operación y mantenimiento de las instalaciones eléctricas, así como al personal de supervisión por los contagios que conllevan al aislamiento obligatorio del personal.
- Los procesos de adquisición de bienes y servicios, retrasan la gestión del mantenimiento y operación de las empresas, además de la subsanación de deficiencias por seguridad pública y ampliaciones de redes.
- Exceso de procedimientos de fiscalización, que obligan que el personal operativo, destine el mayor porcentaje de tiempo del día en atender los requerimientos de Osinergmin

Gerencia de Administración y Finanzas

- La provincia de Lambayeque ha tenido el mayor número de casos positivos por COVID-19, se han tenido que cerrar oficinas debido a que nuestro personal ha sufrido contagios.
- Estos incidentes pudieron ser superados, mediante la creación de oficinas virtuales con la finalidad de no dejar de atender a nuestros clientes. Actualmente contamos con un mayor de números de centros de atención para nuestros clientes.
- Respecto a la atención oportuna de los requerimientos o riesgo de desabastecimiento, se han presentado solicitudes de ampliación de plazo por parte de postores adjudicados en compras corporativas. Estas situaciones fueron superadas, minimizando el impacto en las operaciones de la empresa.
- Menor recaudación; durante este periodo, los ingresos de recaudación por la cobranza de recibos de energía se vieron afectados por efectos de la pandemia COVID-19, generado un déficit económico en nuestra Empresa, hemos tenido que recurrir a financiamientos de corto plazo para afrontar los compromisos asumidos como: compra de energía, pago de remuneraciones, servicios de terceros por las actividades técnicas, comerciales, etc.
- Personal con licencia con goce de haber: generación de compensaciones.
- Personal con contagio: disminución de la operatividad, diagnósticos de estrés y ansiedad.
- Fallecimiento de familiares de trabajadores: personal reportó diagnósticos de estrés y ansiedad.

Calidad y Fiscalización

- A consecuencia de la pandemia por el COVID-19, el Gobierno emitió los DU 035-2020- PCM y DU 062-2020 – PCM relacionado a la inaplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE), no dando lugar al pago de compensaciones durante el periodo de emergencia, el cual continúa vigente.

Administración de Proyectos

- Reconocimiento de los costos Covid_19 excesivos solicitados por los contratistas.
- Oposición de los pobladores para el paso de la Línea de Transmisión Chota – Cerro Corona.
- Las obras con financiamiento del MEM, expedientes técnicos no contenían estudios complementarios, DIA, CIRA, Servidumbre.
- Demora en la atención de trámites de Adendas ampliación de plazo, adicionales y gastos Covid_19.
- Expectativa de monto excesivo por servidumbre solicitado por la empresa Agroindustrial Pomalca; lo que nos obliga a solicitar establecimiento de servidumbre ante el Ministerio de Energía y Minas.
- Actualización de costos de proyectos no es tan fluida por fluctuación del tipo de cambio.

Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

- A consecuencia de la pandemia por el COVID-19 se viene desarrollando ventajas competitivas para lograr oficinas con mayores estándares en bioseguridad.
- La afectación en la salud del personal y de contratista limitó la ejecución de los programas, sin embargo, conforme la población se está vacunando, la tendencia de casos COVID-19 ha disminuido, y esto es importante, pues nos ayuda a cumplir con nuestras actividades programadas.

2.4 Resultados obtenidos al final de la Gestión.

Gerencia Técnica

- La producción propia de energía Hidráulica en Ensa, ha tenido el siguiente comportamiento:
 - CH. Chiriconga tuvo una variación menor, por paralización de grupos generadores por requerir reparaciones mayores de rebobinado; ya se realizó la reparación de trocha carrozable de acceso a CH. Chiriconga y tenemos a nuestro personal realizando trabajos para recuperar la operatividad del grupo 02.
 - CH. Buenos Aires tuvo, se ha puesto en operación el segundo Grupo Hidráulico; con el cual se viene recuperando la producción.
 - CH. Guineamayo tuvo una menor producción, por menos horas de operación, debido al periodo de sequía y por falla del sistema de sincronismo de Grupo Hidráulico 01 y Falla del sistema de automatización de PLC Válvulas Hidráulicas y Neumáticas del Grupo Hidráulico 03.
 - CH Paltic, sin operación, retraso en proceso logístico concurso de selección integrado al servicio de operaciones de SETs.
- Asimismo, las acciones a realizar son:
- Se ha culminado con la fabricación de eje rotor y se ha reparado carcasa de ventilador en C.H. Chiroconga y se viene realizando montaje del rotor de generador para poner en operación Grupo Hidráulico GH 02.
 - Se viene realizando trabajos de mantenimiento correctivo tanto de obras civiles y electromecánicas para poner en operación grupo Hidráulico GH 03 y GH 01 de la CH Guineamayo..

Calidad y Fiscalización

- ENSA cuenta con la Certificación de la Norma ISO 9001:2015, el mismo que se viene monitoreando a través de auditorías internas y externas.
- Se continúa realizando el pago de compensaciones por Calidad de Suministro en aplicación de la Ley de Concesiones Eléctricas. De acuerdo a lo indicado en el DU 062-2020 y las precisiones del Osinergmin, las compensaciones de Calidad de Suministro por la aplicación de la Norma Técnica de Calidad Urbana y Rural son inaplicables durante la declaración de emergencia.

Administración de Proyectos

- La correcta ejecución de la obra: Mejoramiento y transferencia de la Radial Parque Industrial del Alimentador C-216 al C-214 distrito de Pimentel - provincia de Chiclayo - departamento de Lambayeque.
- Correcta ejecución de la obra: Construcción de red primaria; en el(la) enlace entre los alimentadores C-234 C-245 y C-246 distrito de Chiclayo provincia Chiclayo departamento Lambayeque.
- Correcta ejecución de la obra: Construcción de red primaria; en el(la) enlace entre los alimentadores C-233 C-236 y C-238 distrito de José Leonardo Ortiz provincia Chiclayo departamento Lambayeque.
- Se cuenta con un Banco de Proyectos, con el cual se viene elaborando los Estudios de pre inversión y los ETO para posteriormente concursar la ejecución de las obras.
- La compra del terreno para la ejecución de la Subestación Chiclayo Centro.

2.5 Asuntos de prioritaria atención institucional o agenda pendiente

- **Asuntos relevantes y/o urgentes prioritarios de atención de la empresa en curso**

Aspectos Operativos

1. La emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID 19, afectó la salud del personal de planilla de ENSA (310 casos positivos y 3 fallecidos) y de sus contratistas; y en consecuencia, retrasó la ejecución de actividades técnico-comerciales; así como la elaboración de proyectos y ejecución de obras.
2. De la misma manera que en el punto anterior, la adquisición de bienes y servicios se vio afectada por la emergencia sanitaria del COVID19.

3. Otro de los frentes operativos afectados fue la atención presencial a nuestros clientes, lo que nos obligó a poner en marcha nuevas formas y canales de atención; las mismas que actualmente son de uso cotidiano; tales como: redes sociales, whatsapp, mayor incidencia de atenciones telefónicas y reuniones virtuales.

Aspectos Económicos

1. Existe un riesgo regulatorio de ajustes tarifarios que afecten los ingresos de las empresas. En ese sentido, es importante, destacar nuestra participación en el proceso regulatorio de fijación de la tarifa de distribución (VAD 2023-2027), ya que el resultado que nos asignen será gravitante para la gestión de la empresa en los próximos años.
2. La emergencia sanitaria y aspectos relacionados con la afectación a contratistas ocasionaron que los servicios de ampliaciones por demanda se vean paralizados durante un tiempo prolongado; ocasionando retrasos en la atención de nueva demanda de energía, con la consecuente repercusión económica para la empresa, al no concretarse ventas de energía proyectadas.

Aspectos Financieros

1. Como efecto de la emergencia sanitaria por el COVID19, las cuentas por cobrar se incrementaron en el año 2020 por morosidad. Las actividades de reactivación nos han permitido recuperar parcialmente las cuentas por cobrar y debemos continuar con todas las acciones que nos permitan tener mejores ratios de morosidad.
2. Incrementos del ratio de endeudamiento por financiamiento, según NIC20 las 19 obras transferidas del MEM se están considerando en el pasivo diferido.
3. Nos afecta la falta de financiamiento de largo plazo, en situaciones normales y con mayor razón en situaciones de emergencia (como la pandemia). Esta necesidad, nos obliga a seguir endeudándonos a corto plazo, no siendo la salida técnica más adecuada.

Administrativa y Proyectos de Inversión

1. La suspensión de la exoneración del marco de la Ley de Contrataciones del Estado nos ha obligado a dar cumplimiento a todo el marco legal de dicha Ley y su Reglamento; hecho que, en comparación con el marco privado que teníamos hasta el año 2018; ha ocasionado excesiva demora (que antes no teníamos) en los procesos logísticos, convirtiéndolos en procesos críticos. Ello además del marco normativo del Invierte PE, entre otros.
2. Se ocasionaron paralizaciones de obras durante el proceso de adecuación a las fases de reactivación económica; ocasionando problemas financieros a las empresas contratistas, que finalmente se reflejó en atraso de los servicios comprometidos con ENSA.
3. Los costos de las obras se están viendo incrementadas por el aumento del dólar, en especial en aquellas donde se compran material es importados.

Otras Contingencias

1. La coyuntura actual en nuestro país genera un riesgo relacionado con el incremento de conflictividad social por temas asociados a las tarifas eléctricas, electrificaciones, calidad de servicio o retrasos de ejecución de obras.
2. También se presenta un riesgo asociado a la incorporación de trabajadores por mandato judicial y/o demandas económicas.
3. Las negociaciones colectivas tuvieron un largo periodo de carencia de herramientas para llevar a cabo las reuniones sobre el tratamiento de los pliegos presentados a las empresas.

- **Recomendaciones para la adecuada continuación de la empresa**

Aspectos Operativos

1. La recomendación principal en cuanto a los aspectos operativos afectados por la emergencia sanitaria del COVID19 es la gestión de la vacunación a todo el personal de ENSA y sus contratistas.

Recomendaciones a fin de poder afrontar la tercera Ola COVID - 19:

- ✓ Monitoreo permanente a fin de mantener el abastecimiento de energía a los centros de salud y plantas de oxígeno u ampliaciones que se requieran.
- ✓ Extremar las medidas de bioseguridad con uso de doble mascarilla, careta facial, distanciamiento más de 2 metros y lavado o desinfección de las manos.
- ✓ Continuar con la toma de temperatura y llenado del Test de síntomas para COVID antes de ingresar al trabajo presencial.
- ✓ Continuar con la aplicación de pruebas de descartar COVID en forma periódica.
- ✓ Recordar que una persona vacunada puede contagiarse y puede contagiar a otras personas. Por lo tanto, así este vacunada deberá seguir con las estrictas medidas de bioseguridad.

Aspectos Económicos

1. Reiterar discrecionalidad a OSINERGMIN. Como ejemplo; en el cumplimiento de la normativa de acuerdo al manual de procedimientos, formatos y medios para el cálculo del factor del balance de potencia, coincidente en hora punta (FBP).
2. Vacunación inmediata al personal propio y de contratistas por desarrollar servicios esenciales.

Aspectos Financieros

1. Actualizar nuestra Política de dividendos a fin que los mismos sean reinvertidos, estimulando el crecimiento de la empresa.
2. Asimismo, actualizar la política de financiamiento a fin de negociar con las entidades financieras Deudas a largo plazo, para nuestras inversiones.

Administrativa y Proyectos de Inversión

1. Gestionar el retorno al régimen privado de las empresas de distribución eléctrica, respecto a la exoneración del marco de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
2. Evaluar dimensionamiento adecuado del área de Proyectos para poder tener capacidad operativa de ejecución del programa multianual de inversiones.
3. Evaluar la posibilidad de simplificar trámites de aprobación de estudios complementarios (DIA, CIRA y similares).

Otras Contingencias

Reforzar la comunicación con los distintos Grupos de Interés (Frentes de Defensa, Comunidades Campesinas, Ministerio de Energía y Minas, OSINERGMIN, Prefectura, Defensoría del Pueblo, Gobiernos Locales y Regionales, clientes en general).

Asimismo, se recomienda prever principales acciones de carácter técnico y comercial en aquellas localidades con posibles conflictos sociales, a fin de evitarlos; manteniendo un comportamiento netamente técnico, con apego a las normas del sector.

1. Establecer un registro oportuno de las solicitudes que se presenten y se proceda al registro de la contingencia económica e iniciar el requerimiento de la plaza originada por dicha solicitud si así lo amerita la misma.
2. La comisión de negociación colectiva debe estar debidamente constituida y debe prestar debida atención a los posibles planteamientos de los sindicatos.
3. Se recomienda gestionar reuniones periódicas con la alta dirección de los organismos reguladores y fiscalizadores a fin de evitar excesos en las fiscalizaciones; asimismo mejorar la coordinación entre el organismo regulador y las empresas de distribución para evitar potenciales conflictos sociales.

3. SECCIÓN: TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

Estado situacional de la gestión e identificación de los asuntos de mayor importancia que necesitan atención inmediata por parte del Titular Entrante de la Empresa, por ser relevantes, para su funcionamiento, en relación a los asuntos de prioritaria atención (gestión administrativa, continuidad de los servicios públicos básicos, gestión documental, entre otros.)

3.1 Asuntos de prioritaria atención

1. Gestión de Planeamiento

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	PEI 2022 – 2026	Formular el PEI 2022 – 2026 alineado al PEI de Fonafe y al del Sector.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

2. Gestión de Presupuesto

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Convenio de Gestión 2022	Se proyecta mejorar los resultados de los estados financieros para el presente año y concretar la suscripción del convenio de gestión 2022 con FONAFE..

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

3. Gestión de Inversión – FBK

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	SET Mórrope	Ya se resolvió tema legal de independización de predio, se convocó compra y hay problemas en presentación de oferta por temas de Nombres incorrectos o mal escritos de la sociedad conyugal que vende el terreno, inconvenientes que se están resolviendo..

2	Línea de Transmisión Chota – Cerro Corona	Se ha resuelto contrato, y se ha valorizado saldo de Obra en cual excede por actualización de costos monto trasferido por MINEM, se ha solicitado ampliación de presupuesta y está en evaluación por DGER
3	Asignación de personal	Asignación de personal para la organización correcta del Área de Administración de Proyectos

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

4. Gestión Financiera Contable

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Activo	Inventario de bienes eléctricos
2	Activo	Inventario de los bienes no eléctricos
3	Activo	Transferencia de obras del MEM y FONCODES
4	Patrimonio	Saneamiento de capital adicional

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

5. Gestión de Tesorería

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Flujo de Caja	Llevar el control de manera diaria los ingresos y egresos.
2	Pago de Proveedores	Cumplir con el pago de proveedores según ley de contrataciones.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

6. Gestión de Endeudamiento

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Línea de Créditos Bancarios	Contar con líneas de Crédito disponibles para solicitar financiamientos de ser necesario.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

7. Gestión Logística

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Gestión de Stocks	Gestión de stock, acciones de reducción de stock inmovilizado: Se encuentra en curso las acciones del comité de baja de activos no críticos, en específico la actividad de tasación de bienes a dar de baja, a fin de tomar acciones sobre aquellos materiales inmovilizados, de segundo uso, chatarra que serán resueltos para la venta, dicho acto es el que generará alta liberación de materiales sin rotación y liberación de espacios. Aplica directiva baja y venta de bienes. Se promueve su consumo, como materiales alternativos, cuando sea posible en apoyo de las áreas usuarias
2	Procedimientos de Selección	Control seguimiento y ejecución de actuaciones preparatorias y convocatorias de procedimientos de selección para dar cumplimiento a la programación del PAC 2022.
3	Gestión de Contratos	Perfeccionamiento y control de contratos. Fiscalización posterior. Anexos: contratos y detalle de procesos fiscalizados.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

8. Gestión de Recursos Humanos

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Cultura Organizacional	Continuar con el desarrollo del componente conforme a los lineamientos que establezca FONAFE
2	Evaluación de Desempeño	En etapa de Retroalimentación y Planes de Acción.

3	Gestión de Autoservicio del Colaborador	En proceso de implementación de la plataforma WEB de Gestión de Personas, que permitirá sistematizar procesos para una gestión de autoservicio del colaborador.
4	Línea de Carrera y Plan de Sucesión	Al mes de diciembre se pudo concluir con este componente, el cual inicialmente ha sido ejecutado en la Gerencia Técnica, quedando pendiente para el 2022 la aplicación en el resto de gerencias.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

9. Gestión Administrativa (Gestión de Reclamos)

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención *
1	Reclamos vía Página Web	Para el registro de reclamos, concretar el enlace entre la página Web con el Sistema Informático Comercial Optimus NGC. Con ello los reclamos que el usuario haga vía web se reflejarán de forma automática e inmediata en nuestro sistema comercial. Actualmente se encuentra en fase de prueba, etapa previa a la puesta en producción.
2	Casilla Electrónica	Implementación de casilla electrónica para notificación de actos administrativos emitidos por la empresa, derivado de reclamos administrativos. Actualmente se encuentra en fase de prueba, previo a la puesta en producción.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

10. Gestión de Muebles e Inmuebles

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Activo Fijo	Inventario de bienes eléctricos
2	Activo Fijo	Inventario de los bienes no eléctricos
3	Activo Fijo	Saneamiento de terrenos

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

11. Gestión de Archivos

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Proceso de Digitalización	Se digitaliza secuencialmente. Cada área cuenta con backup de información digitalizada.
2	Transferencia Documentales	No aplica.
3	Depuración y/ Eliminación de Documentos	Se evalúa con las diferentes áreas de acuerdo a la importancia de la documentación.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

12. Gestión Informática

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Sistema de Información.	Actualización y migración del Sistema SAP R3 a versión Nube SAP S/4 HANA
2	Ciberseguridad	Implementación de Herramientas, Servicios y Recursos especializados para afrontar riesgos latentes.
3	Organización TIC	Revisión, actualización del MOF, adecuado a la vigencia tecnológica
4	Telecomunicaciones	Implementación de sistemas de comunicaciones de backup para las continuidad de los servicios
5	Sistemas de información	Migración de sistemas y servicios a entorno de nube

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

13. Gestión Operativa

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Mejora indicadores de cobranza	Implementar el mecanismo de financiamiento virtual , por lo que no será necesario coordinar con la empresa para solicitar una facilidad de pago, atención de reclamos con montos importantes de manera prioritaria, 100% de corte de servicio y repasos constantes.

2	Control y Reducción de Perdidas	<p>Reducción de conexiones clandestinas y ejecución de estrategias, tal como operativos focalizados considerando protocolos de seguridad por efecto del COVID 19, para la recuperación o captación como usuarios mediante la venta e instalación de Suministros Provisionales Colectivos o Suministros a Usuario Final. Incremento y capacitación de nuevas cuadrillas adicionales a las existentes para el levantamiento y saneamiento en su totalidad de las observaciones, tales como: caídas drásticas de consumos, consumos cero, medidores averiados, suministros sin medidor, suministros retirados, observaciones detectadas en facturación, etc.</p>
3	Mejora Atención al Cliente	<p>Proyecto Rediseño de Procesos y transformación digital, se continua fortaleciendo el Sistema Comercial a través de la integración de App (aplicación informática para dispositivos móviles y tabletas), optimización de los procesos del negocio, así como la implementación de diferentes estrategias de canales de atención al cliente (sobre todo considerando la nueva normalidad) y el fortalecimiento de la tecnología técnico – comercial aplicable en campo (atención técnico comercial en línea) y en oficinas (cajeros automáticos de autogestión).</p>
4	Mejora de Calidad de Servicio (SAIFI y SAIDI)	<p>Cumplimiento del Plan de mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Trabajos de Hidrolavado, limpieza <u>servidumbre</u>, mantenimiento de puestas a tierra y <u>trabajos con cuadrillas de líneas energizadas</u> en alimentadores críticos. <input type="checkbox"/> Remodelación de pequeños tramos de media tensión en alimentadores críticos. <p>Mejora en el proceso de operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Integración al SCADA (mando remoto) de las radiales rurales de los alimentadores (vía GPRS, ZIGBEE y plataforma M2M) <input type="checkbox"/> Cuadrillas para atender las emergencias en media tensión, las cuales cuentan con GPS. <input type="checkbox"/> Mejora y optimización de los sistemas de comunicación vía BACSOFT <p>Actividades complementarias de mantenimiento asociadas a inversiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Instalación de equipamiento de protección. <input type="checkbox"/> Estudio coordinación protecciones de toda la empresa <input type="checkbox"/> Enlaces entre alimentadores para transferencia de carga, a través de actividades de mantenimiento.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa.

14. Gestión de Control.

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Sistema de control interno	<p>La empresa ha identificado las siguientes oportunidades de mejora, principalmente, cuya implementación constituyen prioridades en materia de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Difundir masiva e intensamente el Sistema de Control Interno, normatividad, ventajas, a fin de sensibilizar a los trabajadores de su importancia en el sostenimiento y mejora de la gestión empresarial. b) Revisión y evaluación de la eficacia de los controles establecidos en las matrices de riesgos y controles, que permitirá ser más eficaces en el cumplimiento de los objetivos de los procesos. c) La actualización de los procesos en base al nuevo mapa de procesos aprobado, que permitirá reevaluar los riesgos y su enfoque; así como, reestructurar la base documental d) Desarrollar procedimientos de comunicación a los grupos de interés. e) Los responsables de los procesos realicen gestiones de actualización de la base documental de sus respectivos procesos. <p>Difundir y capacitar al personal de los diferentes procesos, los de tema de ética, gestión de riesgos y del Sistema de Control Interno.</p>

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

3.2 Servicios Básicos en locales de la Empresa

N°	Servicios	Sede	Código de cliente o suministro	Vigencia de término del servicio, de corresponder (dd/mm/aaaa)	Situación del último recibo (emitido/cancelado /pendiente)
1	Agua y alcantarillado	Sede UN Chiclayo - Calle San José 217 - Centro Chiclayo	1450697	Indefinido	Cancelado
2	Agua y alcantarillado	Sede UN Chiclayo - Calle San Martín 248 - El Porvenir Chiclayo	1473398	Indefinido	Cancelado
3	Agua y alcantarillado	Sede UN Chiclayo - CT Las Brisas - Vía de Evitamiento s/n Esquina	6834378	Indefinido	Cancelado
4	Agua y alcantarillado	Sede UN Chiclayo - Calle Vicente de la Vega 318 - Centro Chiclayo	00710043	Indefinido	Cancelado
5	Agua y alcantarillado	Sede UN Chiclayo CT - AV. Saenz Peña 1160 Chiclayo	01423014	Indefinido	Cancelado
6	Agua y alcantarillado	Sede UN Chiclayo CT - Av. Saenz Peña 1170 Chiclayo	01423036	Indefinido	Cancelado
7	Agua y alcantarillado	Sede UN Sucursales - Emilano Niño N° 469 - Lambayeque	1014820830	Indefinido	Cancelado
8	Agua y alcantarillado	Sede UN Sucursales - Almacén de Morrope	176117	Indefinido	Cancelado
9	Agua y alcantarillado	Sede UN Sucursales - Cercado Illimo s/n	19159247	Indefinido	Cancelado
10	Agua y alcantarillado	Sede UN Sucursales - Calle Progreso 212 Cercado Motupe	20159762	Indefinido	Cancelado
11	Agua y alcantarillado	Sede UN Sucursales - Emilano Niño Cdra 04 - Motupe	22161011	Indefinido	Cancelado
12	Agua y alcantarillado	Sede UN Sucursales - Panamericana Cercado Motupe s/n	260446	Indefinido	Cancelado
13	Agua y alcantarillado	Sede UN Sucursales - Ferreñafe - Bolívar N 709	30016556	Indefinido	Cancelado
14	Agua y alcantarillado	Sede UN Sucursales - SER Tuman 60/22.9/10	S/N	Indefinido	Cancelado
15	Agua y alcantarillado	Sede UN Sucursales - SET Carhua. 220/60/2	S/N	Indefinido	Cancelado
16	Agua y alcantarillado	Sede UN Cajamarca Centro - Ca. Mariscal Castilla N° 482 - 484 - Chota	5669	Indefinido	Cancelado
17	Agua y alcantarillado	Sede UN Cajamarca Centro - Ca. Antenor Orrego N° 291 - Chota	5669	Indefinido	Cancelado
18	Agua y alcantarillado	Sede UN Cajamarca Centro - Puente Corellama Cdr. 02 - Bambamarca	545	Indefinido	Cancelado

19	Agua y alcantarillado	Sede UN Cajamarca Centro - Jr. Miguel Grau N° 100 - Santa Cruz	S/N	Indefinido	Cancelado
20	Agua y alcantarillado	Sede UN Cajamarca Centro - Adm.s.el.Cutervo	S/N	Indefinido	Cancelado
21	Agua y alcantarillado	Sede UN Cajamarca Centro - S.E.T Cutervo 138/22	S/N	Indefinido	Cancelado
22	Energía eléctrica	Electronorte S.A. - Of. Principal – Sede Chiclayo	25730240	Contrato vigente (Consumo Propio)	No Aplica
23	Energía eléctrica	Electronorte S.A. - Of. Principal– Sede Chiclayo	25783511	Contrato vigente (Consumo Propio)	No Aplica
24	Energía eléctrica	Electronorte S.A. - Of. Principal– Sede Chiclayo	25168281	Contrato vigente (Consumo Propio)	No Aplica
25	Energía eléctrica	Electronorte S.A. C. Térmica 1 – Chiclayo	25067977	Contrato vigente (Consumo Propio)	No Aplica
26	Energía eléctrica	Electronorte S.A. C. Termica 1 – Chiclayo	25067986	Contrato vigente (Consumo Propio)	No Aplica
27	Energía eléctrica	Electronorte S.A. – Sede Lambayeque	27452296	Contrato vigente (Consumo Propio)	No Aplica
28	Internet	Chiclayo	2221003838	14-06-2024	Cancelado
29	Teléfono	Sede Principal Chiclayo	074-481200	14-06-2024	Cancelado
30	Teléfono	Sede Principal Chiclayo	074-481210	14-06-2024	Cancelado
31	Teléfono	Of. Lambayeque	074-282073	14-06-2024	Cancelado
32	Teléfono	C.S. Ferreñafe	074-286735	14-06-2024	Cancelado
33	Teléfono	S.E. Illimo	074-422224	14-06-2024	Cancelado

34	Teléfono	Of. Chota Sede	076-351729	14-06-2024	Cancelado
35	Teléfono	C.S. Bambamarca	076-353096	14-06-2024	Cancelado
36	Teléfono	C.S. Santa Cruz	076-354175	14-06-2024	Cancelado
37	Limpieza	U.E Chiclayo	1000019168	17/01/2022	Cancelado
38	Limpieza	U.E. Sucursales	1000019168	17/01/2022	Cancelado
39	Limpieza	U.E Cajamarca Centro	1000019168	17/01/2022	Cancelado
40	Seguridad	U.E Chiclayo	1000010833	13/02/2022	Cancelado
41	Seguridad	U.E. Sucursales	1000010833	13/02/2022	Cancelado
42	Seguridad	U.E Cajamarca Centro	1000010833	13/02/2022	Cancelado

3.3 Negociación colectiva de los trabajadores de la Empresa

N°	Nombre de la organización sindical	Sede o Región vinculada	Situación de la negociación colectiva que compromete uso presupuestal
1	Sindicato Único de Trabajadores de Electronorte Regional Chiclayo - SUTENCH	Chiclayo	Negociación Colectiva del pliego de Reclamos 2022.

3.4 Instrumentos de gestión de la Empresa en proceso de elaboración.

N°	Instrumento	Meta y/o logro	Estado	Documento de sustento
1	Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026	Instrumento de gestión que garantiza el desarrollo sostenible de la empresa en un horizonte de cinco (05) años	Formulación	Directiva Corporativa de Gestión Empresarial para las empresas bajo el ámbito de FONAFE.
1	Proyecto estratégico Institucional del Índice de la Calidad Percibida por el	Mejorar la experiencia y satisfacción del cliente de las empresas del Grupo Distriluz, basado en resultados de la Encuesta ISCAL (Índice de la calidad de la satisfacción percibida) medido por la CIER (Comisión de Integración Energética Regional).	En proceso	Presentación del Plan en Sesión de Directorio N° 13-2020 del 30.11.2020.

	<p>Cliente (ISCAL) a nivel Distriluz.</p>	<p>Para el cumplimiento de los objetivos del proyecto se ha agrupado en 05 Áreas definidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al Cliente. • Imagen, Información y Comunicación. • Facturación de Energía. • Suministro de Energía. • Alumbrado Público. <p>Este proyecto también está relacionado con Proyecto Gestión de Personas (cultura organizacional), Proyecto de Rediseño de Procesos y Transformación Digital; y Proyecto de Innovación tecnológica (PITEC).</p> <p>El proyecto ISCAL es de alcance corporativo y se encuentra liderado por el Gerente Comercial de Hidrandina y cuenta con un Marco de Gobierno conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerencia General Comité Ejecutivo y Consultivo Director del Proyecto Equipo en cada empresa regional Líderes en cada empresa regional Equipo de ejecución del despliegue de estrategias <p>El seguimiento de avance de las tareas se realiza con reuniones con periodicidad semanal para el despliegue y mensual para revisión.</p>		
2	<p>Proyecto Estratégico Institucional "Optimización y Digitalización de Procesos" (ODP)</p>	<p>Lograr la eficiencia de la plataforma operativa de todo el grupo Distriluz, a través de la optimización e innovación de los procesos de negocio e implementación de nuevas herramientas tecnológicas de gestión.</p> <p>Para el logro de los objetivos del proyecto se han definido 05 procesos core bajo un enfoque de End To End (E2E) los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso E2E De la planificación al pago - Proceso E2E De la prospección a la resolución de 	En proceso	Sesión Extraordinaria de Directorio N° 00361 del 22.11.2019

		<p>reclamos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso E2E De la formulación al funcionamiento - Proceso E2E Gestión del mantenimiento - Proceso E2E Tecnologías de la información y comunicaciones <p>Asimismo, el proyecto ODP es de alcance corporativo y se encuentra liderado por el Gerente Regional de Hidrandina.</p> <p>El proyecto ODP cuenta con un Marco de Gobierno conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité de Procesos y Gestión de Persona. - Gerencia General - PMO Corporativo - Comité de cambios - Director del Proyecto de Optimización y Digitalización de Procesos - Equipo de soporte estratégico - Líderes de procesos E2E - Equipo de ejecución del despliegue de estrategias de optimización del proceso E2E. <p>El seguimiento de avance de las tareas de optimización se realizan con reuniones en tres niveles:</p> <p>Nivel 1. Junta Interna de Avance (JIA) con periodicidad semanal</p> <p>Nivel 2. Junta Operativa de Avance (JOA) con periodicidad semanal</p> <p>Nivel 3. Junta Ejecutiva de Avance (JEA) periodicidad mensual</p>		
3	<p>Proyecto Estratégico Institucional de Gestión de Personas: "Rediseño de la Estructura Orgánica y Fortalecimiento de la</p>	<p>Contar con Herramientas de Gestión documentadas y aprobadas en el marco normativo aplicable, como también contribuir en el cambio cultural del Grupo Distriluz. Para el logro del objetivo del proyecto se han definido cuatro alcances bajo el Modelo de Gestión Humana</p>	En proceso	Presentación del Plan en Sesión de Directorio N° 13-2020 del 30.11.2020

	<p>Cultura Organizacional"</p>	<p>Corporativo del FONAFE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización de la Estructura Orgánica* - Staffing (contratación de personal) - Despliegue del framework del Modelo de Gestión Humana (relacionado al indicador 1 de RRHH del Convenio de Gestión) - Fortalecimiento de la cultura <p>El proyecto es de alcance corporativo y se encuentra liderado por el Gerente Regional de Electronorte con soporte permanente del Jefe Corporativo de Gestión de Personas.</p> <p>Este proyecto también está relacionado con los Proyectos: Índice de la Calidad Percibida por el Cliente (ISCAL), Rediseño de Procesos y Transformación Digital e Innovación tecnológica (PITEC).</p> <p>El seguimiento de avance de las tareas se realiza en reuniones con periodicidad mensual, mediante el reporte de las actividades del Planner.</p> <p>*Se iniciará cuando de concluya con la contratación de las plazas vacantes y encargadas según CAP 2015.</p>		
--	--------------------------------	---	--	--

3.5 Conflictos sociales que afecten a la Empresa (de corresponder)

N°	Conflicto social identificado	Ubicación	Acciones realizadas para solución del conflicto	Acciones pendientes
	No hay situaciones que reportar			

3.6 Gestión de Archivo

3.6.1 Tipos de Sistema de Trámite de la Empresa

Tipo de Sistema de Trámite de la Empresa	SI/ NO (Elegir de acuerdo al sistema de trámite que usa la Empresa)	Desde mes y año	Hasta mes y año (*)
Físico (documentos en soporte papel y con firmas manuscritas)	NO		
Electrónico (documentos generados mediante el uso de firmas digitales)	SI	04/12/2020	

(*) Cuando corresponda

3.6.2 Instrumentos normativos vigentes de la Gestión de Archivos de la Empresa

N°	Listar los Instrumentos normativos vigentes de la Gestión de Archivos de la Empresa, mesa de partes o generación de expedientes, archivo y otros relacionados.	Fecha de aprobación
1	En relación al sistema de Gestión de Archivos, Mesa de Partes Digital, Generación de Expedientes, Archivo y Relacionados se ha implementado la primera versión del Sistema de Gestión Documental SIGEDD.	09-12-2020.

3.6.3 Gestión de Archivos.

Gestión de Archivos de Logística:

a. Cuadro de Clasificación

Archivo Central: Almacén del contratista CREATIONS JUAND SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA

La documentación del Archivo se encuentra clasificado por Gerencias y sus respectivas áreas, siendo las siguientes:

- Unidad de Facturación
- Unidad de Recursos Humanos
- Unidad de Recursos Financieros
- Órgano de Control Interno
- Unidad de Contabilidad
- Área de Administración de Proyectos

b. Inventario de Transferencia de documentos:

Desde el 07/12/2021 se inició las gestiones de transferencia de documentos.

c. Inventario de Eliminación de documentos

No se ha realizado la gestión de inventario de eliminación de documentos.

d. Inventario general de fondos documentales

No se ha realizado la gestión de inventario general de fondos documentales.

e. Registro de documentos

Se cuenta con un registro de documentos de acuerdo al siguiente cuadro:

AREAS	CANT. DE CAJAS
UNIDAD DE CONTABILIDAD	226
UNIDAD DE FACTURACION	233
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	58
RECURSOS FINANCIEROS	454
ORGANISMO DE CONTROL INTERNO	20
AREA DE ADMINISTRACION DE PROYECTOS	1508
TOTAL CAJAS	2,499

- f. Comisión Evaluadora de Documentos
No se cuenta con comisión evaluadora de documentos.
- g. Programa de Control de Documentos
No se cuenta con un programa de control de documentos.
- h. Cronograma anual de transferencia de documentos de los archivos de gestión
No se cuenta con el cronograma anual de transferencia de documentos.
- i. Cronograma anual de documentos a eliminarse
No se cuenta con el cronograma anual de documentos a eliminarse.
- j. Local apropiado para el Archivo Central.
Almacén del contratista.
- k. Mobiliario y equipos necesarios para la protección y conservación de los documentos
Se cuenta con el equipamiento necesario: anaqueles para custodiar la documentación, escritorio, sillas, escalera.

I. Atención del servicio archivístico de los documentos que conserva.

Actualmente los requerimientos son atendidos de la siguiente manera: Electronorte S.A., hace entrega del acervo documentario en archivadores de palanca en las instalaciones de la contratista, para ello el contratista dispone de las condiciones y los recursos necesarios para la custodia de los mismos. El expediente con la documentación debidamente archivada deberá estar disponible en físico, como máximo, al segundo día calendario de haber sido recibida.

Gestión de Archivos de Atención al Cliente:

- a. Inventario de Transferencia de documentos
La documentación que se remite a nuestro proveedor de servicio de administración de documentos (File del Cliente), va acompañado de un cargo de entrega en forma física y digital (Módulo Informático “NetFile” de Ensa), a fin que se controle y valide su ubicación mediante la asignación de número o código de File.
Así mismo en cada entrega de documentos por parte del proveedor a Electronorte S.A., se efectúa con la respectiva suscripción de cargo recibido. Previamente se consulta el “NetFile” a fin de identificar el código de File asignado para facilitar la ubicación del expediente.
- b. Inventario de Eliminación de documentos
- c. Inventario general de fondos documentales
- d. Registro de documentos
La documentación que conforman los expedientes de atención de Nuevas Conexiones eléctricas y sus derivados (Cambio de nombre, Reaperturas, Financiamientos, Reubicaciones y demás operaciones comerciales), así como Reclamaciones que se reciben físicamente en los centros de atención al cliente, así como en las diferentes plataformas virtuales, dichos documentos pasan a custodia de una empresa de terceros que cumple con todos los requerimientos técnicos, garantizando el buen estado de conservación de dichos documentos.
- e. Comisión Evaluadora de Documentos
- f. Programa de Control de Documentos
La custodia de los documentos del cliente es administrada por una empresa de terceros, cumpliendo estrictamente los términos de referencia, en la cual se consigan diferentes tipos de controles para su recepción, almacenaje y retiro. En curso proceso logístico para la adjudicación de nueva contratista.
- g. Cronograma anual de transferencia de documentos de los archivos de gestión
- h. Cronograma anual de documentos a eliminarse
- i. Local apropiado para el Archivo Central.
El expediente (Documentos) del cliente se mantiene en custodia por una empresa de terceros, cumpliendo las características técnicas consideradas en los términos de referencia, en la cual se consigna un local apropiado para la conservación de los documentos, protegiéndolos de agentes corrosivos, humedad, polvo, calor, etc. En curso proceso logístico para la adjudicación de nueva contratista.
- j. Mobiliario y equipos necesarios para la protección y conservación de los documentos.

La custodia de los documentos del cliente es administrada por una empresa de terceros, cumpliendo estrictamente los términos de referencia, en la cual se consigan diferentes tipos de mobiliarios y equipos que garanticen el fácil acceso, protección y conservación. En curso proceso logístico para la adjudicación de nueva contratista.

- I. Atención del servicio archivístico de los documentos que conserva.

Gestión de Archivos de files personales de Gestión de Personas

- a. Cuadro de Clasificación

Archivo de files personales de Gestión de Personas: Chiclayo

La documentación del Archivo de files personales de Gestión de Personas se encuentra clasificado por trabajadores activos y cesados y la estructura de cada file personal es la siguiente:

1. Hoja de vida – CV y Ficha Social del Trabajador.
2. Título profesional/ bachiller/ Certificado o Constancia de estudio/ Certificado de habilidad/ Constancia SUNEDU.
3. Movimientos internos (rotación, reubicación de puesto, resoluciones gerenciales).
4. Formación académica: Certificado de Trabajo, constancia de estudios, certificados de capacitación (documentado).
5. Documentos personales y familiares.
6. Evaluación de desempeño.
7. Memorandos de felicitación, agradecimiento o reconocimiento de su trayectoria.
8. Políticas de la empresa: otros documentos del trabajador.
9. Vacaciones e interrupción de descanso físico vacacional, licencias y descansos médicos (ausencia laboral).
10. Proceso de Inducción: Constancias, Procesos Judiciales, Medida Cautelar.
11. Procesos administrativos (evidencias sobre el tema): llamadas de atención, sanciones, amonestaciones, suspensión laboral, retenciones judiciales por alimentos.
12. Contratos y Adendas suscritos con Ensa.

- b. Inventario de Transferencia de documentos:

No se ha realizado gestiones ante el Archivo Regional para la transferencia de documentos

- c. Inventario de Eliminación de documentos

No se cuenta

- d. Inventario general de fondos documentales

No se cuenta


- e. Registro de documentos





No se cuenta

- f. Comisión Evaluadora de Documentos

No se cuenta

Funcionarios que suscriben el presente informe:

 <p>Arturo Leonardo Vásquez Cordano Presidente Directorio</p>	<p>MURO ROSADO Javier Alexander FAU 20132023540 soft</p> <p>Firmado digitalmente por MURO ROSADO Javier Alexander FAU 20132023540 soft Fecha: 2022.02.18 10:20:29 -05'00'</p> <p>Javier Muro Rosado Gerente General</p>
--	--

 <p>Firmado digitalmente por PISCOYA SALAZAR Luis Eduardo FAU 20103117560 hard Fecha: 2022.02.17 16:11:16 -05'00'</p> <p>Luis E. Piscoya Salazar Gerente Regional</p>	 <p>Firmado digitalmente por CHAVEZ PASCO Roxana Marylin FAU 20103117560 soft Fecha: 2022.02.17 15:32:45 -05'00'</p> <p>Marylin Chávez Pasco Gerente de Admin y Finanzas (e)</p>	 <p>Firmado digitalmente por CALERO NUÑEZ Luis Alberto FAU 20103117560 soft Fecha: 2022.02.17 15:31:33 -05'00'</p> <p>Wilson Medina Caro Gerente Comercial (e)</p>	 <p>Firmado digitalmente por PEJERREY GONZALES Angel Antonio FAU 20103117560 soft Fecha: 2022.02.17 15:52:40 -05'00'</p> <p>Angel Pejerrey Gonzales Gerente Técnico</p>
--	---	---	--