



C3A9F033-36B7-43F7-8A5C-FE74C2B06182

## 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 **25/11/2022** que, incluye el **Informe Rendicion De Cuentas De Titulares Del Pliego** por término de gestión, del Pliego **4255 EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A.** cuyo titular es **ARTURO LEONARDO VASQUEZ CORDANO** identificado(a) con DNI N° **10602720**.

Martes, 06 de Diciembre 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*

*NOVIEMBRE-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 Modificadoras 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.

#### Composición del accionariado al 25-11-2022

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	100.00%
Accionistas		9,868			9,868	0.00%
<b>Total</b>	<b>143,573,754</b>	<b>143,535,883</b>	<b>31,643</b>	<b>71,786,875</b>	<b>358,928,155</b>	<b>100.00%</b>

#### Designación y composición del Directorio

N°	Apellidos y Nombres	Cargo	Situación	Fecha de Designación
<b>Directorio</b>				
1	Arturo Vásquez Cordano (1)	Presidente	Nombrado	19.06.2020 a la fecha
2	Juan Bautista Ríos (2)	Director	Nombrado	20.10.2022 a la fecha
3	Jesús Guillén Marroquín (3)	Director	Nombrado	23.09.2022 a la fecha
4	Daniel Carranza Montenegro (4)	Director	Nombrado	23.09.2022 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° 002-2022/010-FONAFE, publicado el 08 de octubre de 2022 en el Diario Oficial "El Peruano".
- (3) Designado por Acuerdo de Directorio N° 002-2022/009-FONAFE, publicado el 07 de setiembre de 2022 en el Diario Oficial "El Peruano".
- (4) Designado por Acuerdo de Directorio N° 002-2022/009-FONAFE, publicado el 07 de setiembre de 2022 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
- ✓ Incrementar las actividades de mantenimiento basado en la condición, mediante la ejecución de pruebas a los equipos de las subestaciones de potencia.

##### **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 evaluación 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.

### **Calidad y Fiscalización**

- ✓ Durante el 2022, se continúan realizando los reportes exigidos en cumplimiento de las NTCSE Urbana y Rural, el pago de compensaciones por Calidad de Producto respecto a las mediciones pendientes de mala Calidad de periodos anteriores, y con las nuevas mediciones a partir de noviembre del 2022.  
Continuar preparando y formando Auditores Internos en las Normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018, se incluye además en la Norma ISO 27001:2014, esto nos permitirá contar con un equipo que pueda revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos que exige las Normas.

### **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
- ✓ Cumplimiento del programa anual de seguridad y salud en el trabajo
- ✓ Cumplimiento del programa anual de medio ambiente
- ✓ Auditoria de mantenimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, según la norma ISO 45001
- ✓ Auditoria de mantenimiento del sistema de gestión medio ambiental según la norma ISO 14001

### **- Logros.**

#### **Gerencia Comercial**

- ✓ A Oct/22 menores ventas en 0,86 GWh respecto al PPTO REF 2022 (680,79 GWh)
- ✓ A Oct/22 mayores ingresos por ventas en 4,91 Mio Soles respecto al PPTO REF 2022 (399 313 Mio Soles)
- ✓ A Oct/22 se atendió 449 148 clientes lo cual representa un incremento de 5,3% respecto a 2021 (426 737 clientes), debido a la incorporación de 22 411 nuevos clientes, mayor en 1 598 clientes que el PPO REF 2022 a octubre.
- ✓ 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 en nuevo contrato Comercial.
- 2.1 Integración de nueva contratista para la ejecución del servicio de contac 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 AUTOMÁTICA. 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**

- ✓ Se viene cumpliendo con los trabajos de mantenimiento programados y a octubre del presente año, no contamos con sistemas eléctricos de los sectores típicos 2,3 y 4 que superan la tolerancia establecida en la normativa vigente.
- ✓ Al cierre del mes de octubre 2022, Electronorte ha logrado un indicador 2.67 en SAIFI y 4.39 en SAIDI, valores muy por debajo de la meta proyectada para este periodo.
- ✓ Nuestra empresa ha logrado los mejores resultados de calidad de servicio a nivel de las empresas de FONAFE, según reporte de Osinergmin
- ✓ Al mes de octubre 2022, se viene cumplido con un valor superior a 82% de las actividades programadas para los trabajos de mantenimiento programados.
- ✓ Se han logrado integrar al SCADA mas equipos de protección y maniobra con el uso de routers y chips vía comunicación GPRS.
- ✓ A noviembre del año 2022 se han instalado 12,324 luminarias LED en las principales vías, parques y plazuelas de las ciudades de Cajamarca y Lambayeque, zonas de concesión de nuestra empresa. con una inversión estimada de 5,9 millones de soles.
- ✓ Todas las Subestaciones de potencia de propiedad de Ensa y Centrales de generación se encuentran integradas al SCADA, así como los equipos de protección de los alimentadores de distribución.
- ✓ Se viene cumpliendo con los indicadores de performance establecidos por Osinergmin en los transformadores de potencia y líneas de transmisión.

#### **Gerencia de Administración y Finanzas**

- ✓ 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.

### Calidad y Fiscalización

En cuanto al cumplimiento de las NTCSE Urbana y Rural se continúan realizando los reportes exigidos y el pago de compensaciones por Calidad de Producto, así como, la Calidad de Suministro en aplicación de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Ejecución de Auditorías Internas y Externas del Sistema Integrado de Gestión en base a la norma ISO 9001, y 01 Auditoría de Certificación – Fase II del 4 al 13 de enero del 2020 en las Normas ISO 14001 e ISO 45001, permitiendo fortalecer y mejorar el desempeño de los procesos.

El Plan de Trabajo del SIG, en su tercer trimestre hemos alcanzado un 72.4 % de 21 actividades ejecutadas, para el IV trimestre se tiene la meta de cumplir con las 8 actividades restantes hasta fin de año, y de esta manera cumplir al 100 % del Plan.

La Información requerida en la Herramienta de autoevaluación del SIG, está siendo remitida al FONAFE, mediante el SISMADE para su evaluación

### Administración de Proyectos

- ✓ Ejecución de la Obra de Electrificación de 28 pueblos de Niepos.
- ✓ Mejoramiento de redes de distribución primaria y secundaria de 09 Sedes: 07 en Bambamarca y 02 en Tacabamba del AMT COR-201 distrito de Hualgayoc - provincia de Hualgayoc - departamento de Cajamarca; distrito de Chota - provincia de Chota - departamento de Cajamarca.  
Creación de nuevos alimentadores de la SET Nueva Motupe con la transferencia y enlace a los alimentadores de la SET Motupe en el distrito de Motupe - provincia de Lambayeque -departamento de Lambayeque.

### Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

- ✓ Al cierre de octubre el indicador de **Cumplimiento del Programa Anual de Seguridad Salud en el Trabajo (PASST)**, registró un nivel de cumplimiento del 103% respecto a la meta anual, esto se debió principalmente a que se han ejecutado mayores actividades de Supervisión, inspecciones inopinadas de SST a las actividades operativas propio y contratistas, revisión de requisitos de Seguridad antes de inicio de actividades de empresas contratistas, capacitaciones en seguridad, salud y difusión de informativos de salud en materia de prevención contra la Covid-19.
- ✓ Al cierre de octubre el indicador de cumplimiento del **Plan Anual Ambiental PAA**, registró un nivel de cumplimiento del 76% respecto a la meta anual, cumpliendo con efectuar las actividades programadas en el presente mes.
- ✓ Mantenimiento de la certificación ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015

#### - **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**

- ✓ Seguimiento a la eficiente entrega del vale FISE a los beneficiarios y seguimiento a los Agentes a fin de que cumplan con sus actividades de manera correcta.

**Gerencia Técnica**

- ✓ Para el ejercicio 2022, se viene priorizando la ejecución de remodelaciones por seguridad pública y ampliación por demanda de redes en media y baja tensión.
- ✓ Se viene trabajando en la ejecución 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.
- ✓ Se viene trabajando la mejora en 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.
- ✓ En convenio con el Grupo GREENERGY, se viene ejecutando la repotenciación del transformador de potencia de la SET Carhuaquero, de 35 a 100 MVA.

**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**

- ✓ Presupuesto otorgado anualmente, depende de la capacidad económica de la empresa, lo que ocasiona que se tengan que priorizar necesidades.
- ✓ Oposición de los pobladores para el paso de la Línea de Transmisión Chota – Cerro Corona por temas de servidumbre.
- ✓ Las obras con financiamiento del MEM, expedientes técnicos no contenían estudios complementarios, DIA, CIRA, Servidumbre.
- ✓ Presupuesto otorgado anualmente, depende de la capacidad económica de la empresa, lo que ocasiona que se tengan que priorizar necesidades.
- ✓ Nulidades en procesos concurso se dan por desconocimiento de algunos detalles formales, establecidos en la LCE y su Reglamento.
- ✓ Requerimiento de información por parte de OCI, es solicitado en plazos muy cortos, con atención múltiple a la vez.
- ✓ No se cuenta con unidades móviles cuyo requerimiento se encuentra en el Área de Logística desde inicios del 2020, lo que dificulta las labores de supervisión de campo.
- ✓ Área Comercial no tiene un procedimiento claro en el proceso de alquiler de postes para multar o sancionar a las empresas de telecomunicaciones, cuando se requiere hacer la remodelación de nuestras redes y estas no realizan el traslado de sus instalaciones, lo que demora el desmontaje de postes y la culminación de las obras.

**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 de la Empresa	Presidente de Directorio Distriluz		
Fecha de inicio del periodo reportado:	23/05/2022	Fecha de inicio del periodo reportado:	23/05/2022
Fecha de fin del periodo reportado:	25/11/2022	Fecha de fin del periodo reportado:	25/11/2022
Fecha de presentación:	02/12/2022		

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

### **Visión:**

Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional por su buen desempeño y contribución al desarrollo económico, social y ambiental del país.

### **Misión:**

Somos una empresa del Grupo Distriluz que satisface las necesidades del servicio de energía eléctrica en nuestra área de influencia, con una gestión sostenible y equipo humano comprometido.

### **Valores:**

#### **1. Excelencia en el Servicio**

Buscamos la excelencia en la gestión de nuestros procesos y los servicios que brindamos a nuestros grupos de interés, con el objetivo de agregar valor, promoviendo la agilidad, simplicidad y eficiencia a través de la mejora continua.

#### **2. Compromiso**

Somos una empresa comprometida con nuestros colaboradores, clientes, comunidades y población de nuestra área de influencia para lograr su desarrollo y crecimiento sostenible.

#### **3. Integridad**

Somos consecuentes con nuestros principios éticos y actuamos con honestidad, justicia y equidad. Respetamos la diversidad en todos sus sentidos, la pluralidad de opiniones y creencias.

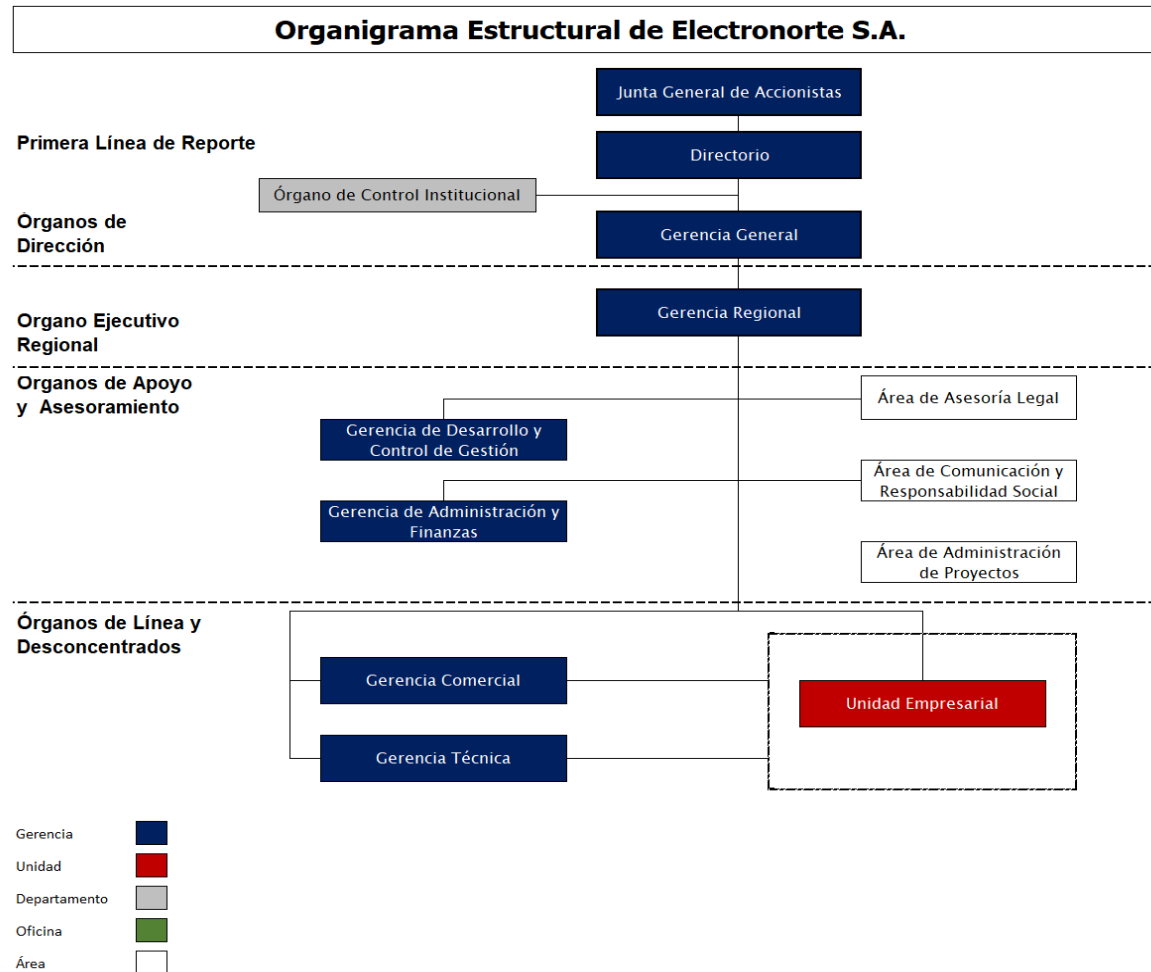
#### **4. Innovación**

Fomentamos la creatividad e impulsamos el desarrollo de nuevas ideas y proyectos, para asegurar la excelencia de nuestros servicios. Promovemos el cambio a través del desarrollo de iniciativas alineadas a nuestra estrategia empresarial.

#### **5. Pasión por el Cliente**

Mantenemos una actitud enfocada en el cliente, con empatía, proactividad y esmero, para conocer y satisfacer sus expectativas y requerimientos.

**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 Ortíz y demás Unidades de Negocio de la Concesión.
- Mayor número de nuevos clientes y mayores ingresos por ventas respecto a lo previsto a octubre 2022; situación favorable en cuanto a la captación tanto por crecimiento vegetativo de clientes, individualización de ventas en bloque; así como por la culminación de obras de electrificación y el incremento de ventas respecto a lo presupuestado a octubre 2022.

##### **Gerencia Técnica**

- Contamos con 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.
- Ejecución de pruebas eléctricas a transformadores e interruptores de potencia así como pruebas de relés de protección para determinar la condición de funcionamiento de éstos y prever las acciones para garantizar la vida útil de estos.

#### **Calidad y Fiscalización**

- Durante este 2022, hemos logrado la Certificación en las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.
- Se viene trabajando con el proceso de Migración de la Base Documental del SIG al nuevo mapa de procesos, en coordinación con todos los líderes de procesos.
- Durante el mes de enero 2022, después de haber cumplido con la Auditoría de FASE II a cargo de la empresa SGS del Perú, se obtuvo la Certificación en las Normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, permitiendo la mejora en la gestión de nuestros procesos.
- A la actualidad se viene Implementando las acciones de cumplimiento de la Norma NTP ISO/IEC 27001:2014 Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)

#### **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.
- 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.**

- Las auditorías de mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018 y Medio Ambiente 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.
- Los indicadores de cobranza, sufrieron variaciones negativas significativas, desde marzo de 2020, respecto de lo presupuestado, producto de la coyuntura de la pandemia de la Covid-19; lo cual se viene recuperando de manera paulatina a la fecha.
- 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, mastercar, 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.
- Al cierre de octubre 2022, se ha logrado un 24,3% en morosidad y cobrabilidad 100,2% producto de los esfuerzos realizados en actividades de cobranza e implementación de nuevas estrategias implementadas.
- Las Pérdidas en Distribución a octubre 2022 registraron un valor de 11.63%, superior a la meta programada reformulada a octubre de 2022 (11,59%) debido a:
  - ✓ Incremento de irregularidades por vulneración de las condiciones del suministro, mediciones inadecuadas en clientes comunes y mayores.
  - ✓ Incremento del hurto de energía principalmente en zonas periféricas.

#### **Gerencia Técnica**

- La Pandemia del COVID\_19 tuvo un impacto en la capacidad operativa de las contratitas 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
- Retrasos de las inversiones en nuevas subestaciones de potencia (SET Chiclayo Centro, SET Chota y SET Mórrope), que impiden atender en forma oportuna el incremento de la demanda.

#### **Gerencia de Administración y Finanzas**

- 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.

#### **Calidad y Fiscalización**

- Los decretos 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 a consecuencia de la pandemia por el COVID-19, habiendo reiniciado este mes de noviembre del 2022 por la derogación de estos decretos.

### **Administración de Proyectos**

- Oposición de algunos pobladores para el paso de la Línea de Transmisión Chota – Cerro Corona por sus terrenos
- Las obras con financiamiento del MEM, con expedientes técnicos no contenían estudios complementarios, DIA, CIRA, Servidumbre.
- 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.**

- Debido a la pandemia las capacitaciones de Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente se realiza virtualmente.

## **2.4 Resultados obtenidos al final de la Gestión.**

### **Gerencia Comercial**

- A Oct/22 mayores ingresos por ventas en 4,91 Mio Soles respecto al PPTO REF 2022 (399 313 Mio Soles)
- A Oct/22 se atendió 449 148 clientes lo cual representa un incremento de 5,3% respecto a 2021 (426 737 clientes), debido a la incorporación de 22 411 nuevos clientes, mayor en 1 598 clientes que el PPO REF 2022 a octubre.
- Las Perdidas de energía en Distribución al mes octubre/22 fue de 11,63%: no se alcanzó la meta programada reformulada (11,59%).
- Para octubre/22, se ha logrado un 24,3% en morosidad y cobrabilidad 100,2% producto de los esfuerzos realizados en actividades de cobranza e implementación de nuevas estrategias implementadas.

### **Gerencia Técnica**

- En Ensa la producción al mes de octubre 2022 (10,238 MWh) , producción muy superior al mismo periodo del año 2021.  
:
  - CH. Chiriconga tuvo una mínima producción por presentar diversas averías, en la siguiente semana ingresa en producción
  - CH. Buenos Aires tuvo una producción por encima del 30% sobre su meta, se viene realizando trabajos de mantenimiento y limpieza del canal de canal de conducción.
  - CH. Guineamayo tuvo una producción por encima del 10% .



- CH Paltic, inició operaciones desde setiembre 2022.

Asimismo, las acciones que se realizaron son:

- Con respecto a las actividades de generación hidráulica acumuladas al mes de octubre 2022, presenta un nivel de ejecución superior al 75%, actualmente estamos trabajando para lograr operativo el parque de generación donde hemos realizando los siguientes trabajos:

CH Buenos Aires

- Ajustes del regulador UG8 de la T2
- Mantenimiento preventivo.

CH Guineamayo

- Limpieza de captación apoyados de maquinaria pesada y limpieza de 5 km del canal de conducción.
- Puesta en Operación del G01 de la CH Guineamayo.
- Recuperación de acople y cambio de jebes de acople en el G02.
- Cambio de jebes de acople en el G03

CH Chiriconga

- Trabajos de limpieza de canaletas.
- Corrección de falla de conductor de salida de servicios auxiliares

#### **Gerencia Administración y Finanzas**

- Nos encontramos cumpliendo nuestras metas, gracias a la innovación realizada y a la respuesta que se a tendió de nuestros clientes, proveedores y personal de nuestra institución, pudiendo cumplir a tiempo con todas nuestras obligaciones.
- Se viene cumpliendo con la contratación de servicios de acuerdo al PAC 2022.  
Se viene gestionando la contratación de personal para ocupar plazas vacantes de acuerdo al CAP 2015, para el reforzamiento de nuestras áreas.

### Calidad y Fiscalización

- Actualmente ENSA cuenta con la Certificación de las Normas ISO 14001:2015 Gestión de Medio Ambiente e ISO 45001:2018 Seguridad y Salud en el Trabajo y se han programado auditorías internas y de seguimiento.
- De acuerdo a lo indicado en el DS 130-2022, desde el mes de noviembre se han retomado las mediciones de Calidad de producto por la aplicación de las Normas Técnicas de Calidad Urbana y Rural.
- De acuerdo a la validación realizada por FONAFE durante el 2021 se obtuvo el indicador del Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno (SCI) de 93,68% y un valor de 88.77% respecto al nivel de cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC), siendo que la información para las evaluaciones al 2022 está siendo remitidas al portal SISMADE de FONAFE hasta el mes de diciembre.
- Al tercer trimestre 2022, el Plan de Trabajo del SIG, se ha cumplido con el 72.4 %, quedando pendiente el avance del IV trimestre.
- Se viene preparando las evidencias para cumplir con la autoevaluación de la Herramienta del SIG, las cuales se componen de 14 preguntas y 56 componentes que deben ser enviadas la quincena de enero próximo para la evaluación respectiva.

### Administración de Proyectos

- Cumplimiento del 223.04% del Programa de Inversiones 2022.
- En el proyecto: Ampliación de la Electrificación de Comunidades Rurales de Huambos en convenio con el MEM, al mes de junio presenta un avance acumulado del 89.20%.
- Correcta ejecución de la obra: Instalación del Sistema Eléctrico de 28 pueblos distrito de Niepos - San Miguel – Cajamarca.
- Correcta ejecución de la obra: Mejoramiento de redes de distribución primaria y secundaria de 09 Seds: 07 en Bambamarca y 02 en Tacabamba del AMT COR-201 distrito de Hualgayoc - provincia de Hualgayoc - departamento de Cajamarca; distrito de Chota - provincia de Chota - departamento de Cajamarca.
- Correcta ejecución de la obra Creación de nuevos alimentadores de la SET Nueva Motupe con la transferencia y enlace a los alimentadores de la SET Motupe en el distrito de Motupe - provincia de Lambayeque -departamento de Lambayeque.
- Correcta ejecución de contrato de bienes: Optimización del alumbrado público de las Unidades de Negocio Chiclayo Sucursales y Cajamarca Centro

### Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

- Al cierre de octubre el indicador de **Cumplimiento del Programa Anual de Seguridad Salud en el Trabajo (PASST)**, registró un nivel de cumplimiento del 103% respecto a la meta anual, esto se debió principalmente a que se han ejecutado mayores actividades de Supervisión, inspecciones inopinadas de SST a las actividades operativas propio y contratistas, revisión de requisitos de Seguridad antes de inicio de actividades de empresas contratistas, capacitaciones en seguridad, salud y difusión de informativos de salud en materia de prevención contra la Covid-19.
- Al cierre de octubre el indicador de cumplimiento del **Plan Anual Ambiental PAA**, registró un nivel de cumplimiento del 76% respecto a la meta anual, cumpliendo con efectuar las actividades programadas en el presente mes.
- Mantenimiento de la certificación ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015

## 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.
4. Actualmente se encuentra latente el riesgo de que una potencial quinta ola de contagios COVID19, cause más afectaciones a nuestra capacidad operativa; tal como se ha descrito en líneas anteriores.
5. Culminación, en los siguientes años, de las obras aprobadas en el PIT 2017-2021 y PIT 2021-2025

### **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. En el presente año se multó a la empresa, por parte de INDECOPi por posición de dominio, el que asciende a 533.21 UIT; el mismo que se encuentra en proceso judicial.
3. Aún no se tiene respuesta de la revisión por parte del Congreso al Cargo fijo facturado durante los meses de marzo a junio 2020, solicitándose la devolución de los ítem's correspondientes a la toma de lectura y reparto de recibos; lo cual, aún está en proceso de revisión.
4. La demora en la puesta de servicio de las obras de inversiones aprobadas en el Plan de Inversiones de Transmisión, son pasibles de sanciones económicas

### **Aspectos Financieros**

1. Incrementos de la ratio de endeudamiento por financiamiento, según NIC20 las 19 obras transferidas del MEM se están considerando en el pasivo diferido.
2. Nos afecta la falta de financiamiento de largo plazo, esta necesidad, nos obliga a seguir endeudándonos a corto plazo, no siendo la salida técnica más adecuada

### **Administrativa y Proyectos de Inversión**

1. No se cuenta con unidades móviles cuyo requerimiento se encuentra en el Área de Logística desde inicios del 2020, lo que dificulta las labores de supervisión de campo.
2. Área Comercial no tiene un procedimiento claro en el proceso de alquiler de postes para multar o sancionar a las empresas de telecomunicaciones, cuando se requiere hacer la remodelación de nuestras redes y estas no realizan el traslado de sus instalaciones, lo que demora el desmontaje de postes y la culminación de las obras.
3. Proyectos de Inversión no contemplan el financiamiento de Normalización de acometidas en los proyectos, dado que es catalogado como un gasto y están considerado en la regulación dentro del costo de mantenimiento y reposición de las mismas.

### **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.
  - ✓ Monitoreo permanente a fin de mantener el abastecimiento de energía a los centros de salud y plantas de oxígeno y 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 4**

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	Se ha realizado la formulación 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	Presupuesto 2022	Se ha realizado la formulación del Presupuesto y Plan Operativo.2022.
2	Modificación del Presupuesto 2022	Se ha realizado la reformulación al Presupuesto y Plan Operativo Institucional para el periodo 2022.

\*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 logística está tras la solución de inconvenientes que presenta en postor.
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. En paralelo, al interno se ha autorizado incremento de monto de API y se está concursando saldo de Obra en el ecorporativo.
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	Auditoria	Auditoria de los estados Financieros al 31.12.2022
4	Activo	Transferencia de obras del MEM y FONCODES
5	Patrimonio	Saneamiento de capital adicional

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

### 1. 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

### 2. 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

### 3. Gestión Logística

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Planificación	Se gestionó el Cuadro de necesidades 2022 (a través del sistema interno denominado Sislog) Ver anexo 7.1 CN 2022
2	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 resolución de autorización para la baja y venta, bajo modalidad de subasta pública, de los ocho lotes de material inoperativo e inservible, 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
3	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. Anexo 7.2 PAC 2022 y 7.3 Control. (unificado)
4	Gestión de Contratos	Perfeccionamiento y control de contratos y Fiscalización posterior. Anexos: 7.3 Control (unificado) y detalle de procesos fiscalizados.

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

#### 4. Gestión de Recursos Humanos

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Procesos de Selección	Ingresaron en el periodo 06 trabajadores a plazo indeterminado, encontrándonos pendientes por cubrir 10 plazas CAP.
2	Gestión Sindical	En negociación de trato directo el 09 de junio de 2022, se dio por culminada la negociación colectiva de trabajo con la organización sindical del SUTENCH, correspondiente al año 2022.
3	Gestión de la Compensación	Se cuenta con una Política Remunerativa Objetivo: Difundir y aplicar progresivamente el Plan de nivelación Salarial.
4	Cultura Organizacional	Continuar con el desarrollo del componente conforme a los lineamientos establecidos por FONAFE
5	Clima Laboral	El índice de Satisfacción General fue de 87.82%, superando la meta propuesta de 80%, en el presente año la medición se realizara en Diciembre.
6	Evaluación de Desempeño	En etapa de programación de la Evaluación para el presente año, la cual se ha realizado en el mes de Noviembre 2022.
7	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.
8	Línea de Carrera y Plan de Sucesión	En etapa de programación del componente el cual se aplicará a la Gerencia Regional y Comercial, teniendo como plazo máximo de ejecución el mes de noviembre del presente año.

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

#### 5. Gestión Administrativa (Gestión de Reclamos)

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención *
1	Reclamos vía Página Web	Se concretó el enlace entre la página Web y nuestro Sistema Informático Comercial Optimus NGC. Con ello nuestros clientes o usuarios podrán, vía página Web de Ensa, registrar un reclamo el mismo que se reflejará de forma automática e inmediata en dicho sistema comercial. Actualmente ya se encuentra en operación.
2	Casilla Electrónica	Implementación de casilla electrónica para notificación de actos administrativos emitidos por la empresa que deriven de los reclamos administrativos. Actualmente se encuentra en etapa de reforzamiento de las funcionalidades para su puesta en operación definitiva.

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

#### 6. 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

## 7. Gestión de Archivos

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
8. 1	Gestión de archivo	Servicio para tercerización del archivo
2	Proceso de Digitalización	Se digitaliza secuencialmente. Cada área cuenta con backup de información digitalizada. Digitalizar documentos de uso frecuente para la atención de la gestión.
3	Transferencia Documentales	No aplica.
4	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

## 9. 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	Liberación de presupuesto para el 2023 e implementar enlaces en las Sus Estaciones
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

## 10. Gestión Operativa

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Mejora indicadores de cobranza	Implementar <b>el mecanismo de financiamiento virtual</b> , 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 Pérdidas	Control y reducción de las perdidas comerciales, con el incremento y capacidad de nuevas cuadrillas adicionales a las existentes para la verificación, revisión y saneamiento en su totalidad de las observaciones, tales como: caídas drásticas de consumos, consumo ceros, medidores averiados, medidores antiguos, suministros sin medidor, suministros retirados, observaciones detectadas en facturación. Reducción de conexiones clandestinas y ejecución de estrategias, tal como operativos focalizados, intervención a ex clientes, para la recuperación o captaciones como usuarios mediante la venta e instalación de suministros provisionales colectivos o suministros a usuarios final. Implementación de nuevas tecnologías, como la plataforma ACCI para identificar inconsistencias en clientes mayores, Sistema para la gestión de Consumos en SED, automatiza el proceso de toma de lectura de SED, las lecturas registradas en el dispositivo móvil son recibidas en el sistema web en tiempo real, implementación de Medición Inteligente (AMI 1 B) con la finalidad de garantizar la calidad de la medición y correcta facturación en clientes mayores y Sed de distribución
3	Mejora Atención al Cliente	<b>Proyecto Rediseño de Procesos y transformación digital.</b> Actualización de los servicios y módulos del Sistema Comercial para su integración con aplicaciones web y móviles (dispositivos móviles y tabletas), interfaces de seguimiento y monitoreo para fortalecer la calidad de la atención técnico comercial (atención en línea, monitores de video vigilancia de CADs y Control del Call Center). Implementación de nuevos y mejores canales de atención al cliente (Video Gestión, Chat Bot, Rellamadas), oficinas descentralizadas (con cajeros automáticos de autogestión), segmentación de clientes, supervisión del cumplimiento de protocolos de atención al cliente, actualización de contenido (Consultas, servicios, requisitos, formatos, registro de reclamos). En proceso la migración de contenido web de la página institucional de Ensa e incorporación de canales digitales a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano "GOB.PE".
4	Mejora de Calidad de Servicio (SAIFI y SAIDI)	<b>Cumplimiento del Plan de mantenimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Trabajos de Hidrolavado</b>, limpieza servidumbre, mantenimiento de puestas a tierra y <u>trabajos con cuadrillas de líneas energizadas</u> en alimentadores críticos.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Remodelación</b> de pequeños tramos de media tensión en alimentadores críticos.</li> </ul> <b>Mejora en el proceso de operaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Integración al SCADA</b> (mando remoto) de las radiales rurales de los alimentadores (vía CHIPS Multioperador, ZIGBEE y plataforma M2M)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Cuadrillas para atender las emergencias</b> en media tensión, las cuales cuentan con GPS.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Mejora y optimización de los sistemas de comunicación</b> vía fibra óptica, microondas, y CHIPs Multioperador.</li> </ul> <p><b>Actividades complementarias de mantenimiento asociadas a inversiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Instalación de equipamiento de protección.</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Estudio coordinación protecciones</b> de toda la empresa</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Enlaces entre alimentadores</b> para transferencia de carga, a través de actividades de mantenimiento.</li> </ul>
--	---

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

## 11. Gestión Legal

### RESUMEN DE PROCESOS CONTRA ELECTRONORTE S.A. MES DE OCTUBRE DE 2022

	N° de proceso	MONTO DEMANDADO	GRADO DE CONTINGENCIAS PROBABLE	GRADO DE CONTINGENCIA POSIBLE	GRADO DE CONTINGENCIAS REMOTO	CONTINGENCIA
		SOLES				SOLES
CIVILES	25	8,853,562.82	211,062.00	-	7,992,500.82	8,203,562.82
CONSTITUCIONAL	28	91,659.11	407,418.42	-	0	407,418.42
CONTENCIOSO ADM	17	3,618.77	3,000.00	-	618.77	3,618.77
LABORALES	543	55,253,638.85	2,551,262.22	4,636,349.68	31,364,389.16	38,552,001.06
ARBITRAL	6	19,824,923.27	-	19,824,923.27	-	19,824,923.27
<b>TOTALES</b>	<b>619</b>	<b>84,027,402.82</b>	<b>3,172,742.64</b>	<b>24,461,272.95</b>	<b>39357508.75</b>	<b>66,991,524.34</b>

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

1. Gestión de Control.

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Auditoría externa	Se tiene en proceso de atención 9 recomendaciones formuladas por los auditores externos, de las cuales 8 están orientadas a la mejora de la gestión y 1 de ellas inciden sobre aspectos tributarios.. Cabe destacar, que ameritan prioritaria atención aspectos como liquidación de obras de mantenimiento, saneamiento de terrenos, obras sin depreciación e implementación de CINIIF23.
2	Auditoría interna	Los servicios de control están enfocados mayormente en el control simultáneo; Dichos servicios han estado enfocados en la Ejecución de la obra: "COR-201: radial chota-bambamarca, radial pozo de bombeo, alimentador cut101: radial anguía-tacabamba, radial san andrés, radial san luis de lucma y c.h. guineamayo-cutervo y remodelacion de las SEDs; la elecución contractual de la obra ampliación de la electrificación de las comunidades rurales de Huambos del distrito de Huambos - Chota - Cajamarca; asimismo, visitas de control a la infraestructura eléctrica y conexiones domiciliarias, cuyas situaciones adversas se encuentran en proceso de correccion.
3	Sistema de control interno	La empresa ha identificado las siguientes oportunidades de mejora, principalmente, cuya implementación constituyen prioridades en materia de control:

\*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	Can

### 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	Cerrada en etapa de trato directo.

### 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	El valor del indicador de <b>Nivel de Satisfacción al Cliente (ISCAL)</b> obtenido a oct. 2022 es 0 %, esto debido a que aún no ha culminado el proceso de encuesta ISCAL 2022.	En proceso	Presentación del Plan en Sesión de Directorio N° 13-2020 del 30.11.2020.

<p>Cliente (ISCAL) a nivel Distrital.</p>	<p>No obstante, se han implementado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se puso en servicio la nueva línea gratuita 0801 para la atención telefónica las 24 horas del día. Además, se aplican encuestas telefónicas respecto a la calidad de atención y satisfacción de las actividades técnico-comerciales de atención de servicios nuevos, reaperturas y reubicaciones.</li> <li>- Se implementó tres nuevas oficinas de Atención al Cliente en los principales distritos de la Unidad de Negocios Chiclayo, ubicadas en zonas céntricas de Chiclayo, Jose L. Ortiz y La Victoria. Dichas oficinas cuentan con tecnología innovadora, ya que han puesto a disposición del cliente los cajeros de autogestión (“Cash Dro”) donde el usuario podrá efectuar pagos de sus recibos, y próximamente otros tipos de transacciones comerciales.</li> <li>- Ya se cuenta con los servicios de tercerización de las actividades de Back Office en Ensa y Front Office en la UU.NN. Chiclayo. Ello permitirá una mejor gestión de las solicitudes y Mejoramiento de las condiciones del servicio de atención de reclamos, tanto en primera y segunda instancia administrativa, cuyo nuevo contrato incluye actividades técnicas de campo, lo cual permitirá mayor fluidez en el proceso de atención de las reclamaciones.</li> <li>- Se cuenta con el nuevo servicio de Contac Center que incluye mejores prestaciones para beneficio de nuestros clientes. Puesta en servicio de nuevos canales digitales como ChatBot, Video llamadas, devolución de llamadas, incremento de agentes telefónicos. Estos canales digitales permiten atender a nuestros usuarios desde la comodidad de su hogar, las 24 del día y los 365 días del año. Los chatbot permiten simular la conversación con una</li> </ul>		
---	---	--	--

		<p>persona, dándole atención o respuestas de forma automática: Consulta de Saldo y fecha de vencimiento, Descarga de recibos, Pago de recibos en línea, gestionar facilidades de pago, consultar por cortes programados, consultar por requisitos para operaciones comerciales, efectuar un reclamo, entre otros.</p> <p>La página Web de Electronorte, cuenta con una plataforma de “Video Gestión” para que el usuario pueda realizar una video atención con agentes remotos de Ensa, en tiempo real. Con ello el usuario, previo registro de cita, puede desde la comodidad de su hogar, ser atendido por un gestor como si estuviera haciéndolo de forma presencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se tiene un programa de seguimiento al cumplimiento de los protocolos y comportamiento del personal de Atención al Cliente respecto al modelo de excelencia definido en el Plan de Atención al Cliente, que involucra a todo el personal que participa en la atención: Jefaturas, Supervisores, Asistentes, Gestores, vigilantes, orientadores, personal técnico de campo, Agentes telefónicos, Agentes de Redes sociales.</li> <li>- Mantener la campaña de atención móvil de consultas y difusión de los canales de atención presenciales y alternativos (oficina virtual, redes sociales, correo electrónico). Ello mediante publicidad de alto impacto como son el Ensa móvil, “bicivallas” y reparto de souvenirs en diferentes distritos de las UU.NN.</li> <li>- Actualización de la página Web de Electronorte, para que contenga todas las referencias para acceder a todos los medios electrónicos o virtuales de contacto puestos a disposición: Call Center (Fono Serviluz),</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<p>Redes Sociales (Facebook, WhatsApp), Correo electrónico (ServiluzEnsa), Mensajes de texto para consultas de Vale FISE (SMS). Asimismo contiene links para: descargar Recibos y Estados de Cuenta; así como referencias para acceder a todos los medios de pago de las entidades financieras. Se encuentra en proceso de prueba e implementación el aplicativo web para el registro de reclamos en línea.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ejecutó el estudio para segmentación de clientes Residenciales BT y actualmente se encuentra en fase de prueba e implementación el módulo informático de Atención Comercial Segmentación (Optimus NGC). En marcha el estudio o definición de la segmentación de clientes Mayores, Libres Propios, Libres de Otras generadoras y clientes No Residenciales BT, a cargo de consultor externo, en coordinación con los responsables comerciales de las UU.NN. Ello permitirá implementar estrategias comerciales diferenciadas a nuestros clientes.</li> <li>- Se implementó el “Cuadernillo móvil” que contiene información de orientación respecto a las operaciones comerciales: Requisitos, lugares de pago y centro de atención descentralizadas, canales virtuales de pago y de atención, código QR.</li> <li>- Se ha considerado labores de actualización de datos de contacto, mediante la revisión de y actualización de expedientes y nuevas políticas en la atención de servicios nuevos, con la finalidad de obtener y optimizar el tratamiento de los datos de contacto con el cliente a fin de canalizar las comunicaciones por los medios virtuales que disponga</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<p>el usuario (telefónico, correo electrónico, redes sociales, etc).</p> <p>El módulo de Atención Comercial de nuestro Sistema Informático (Optimus NGC) fue actualizado con la finalidad de optimizar el tratamiento de los datos de contacto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuar con la Iluminación de los principales sectores de los distritos de Electrnorte S.A. En algunos sectores con iluminación led y en otros con reforzamiento de las lámparas de vapor de sodio.</li> <li>- Reforzamiento permanente de las comunicaciones a través de las redes sociales y los principales medios de comunicación.</li> <li>- Notas de prensa y entrevistas dando a conocer las zonas en las que se ha mejorado y se va a mejorar la iluminación.</li> </ul> <p>Establecer alianzas estratégicas con las municipalidades de la Región</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"> <li>- Proceso E2E De la planificación al pago</li> <li>- Proceso E2E De la prospección a la resolución de reclamos</li> <li>- Proceso E2E De la formulación al funcionamiento</li> <li>- Proceso E2E Gestión del mantenimiento</li> <li>- Proceso E2E Tecnologías de la información y comunicaciones</li> </ul>	En proceso	<p>Sesión Extraordinaria de Directorio N° 00361 del 22.11.2019</p>

		<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"> <li>- Comité de Procesos y Gestión de Persona.</li> <li>- Gerencia General</li> <li>- PMO Corporativo</li> <li>- Comité de cambios</li> <li>- Director del Proyecto de Optimización y Digitalización de Procesos</li> <li>- Equipo de soporte estratégico</li> <li>- Líderes de procesos E2E</li> <li>- Equipo de ejecución del despliegue de estrategias de optimización del proceso E2E.</li> </ul> <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 Cultura Organizacional"</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 Corporativo del FONAFE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la Estructura Orgánica*</li> <li>- Staffing (contratación de personal)</li> <li>- Despliegue del framework del Modelo de Gestión Humana (relacionado al indicador 1 de RRHH del Convenio de Gestión)</li> <li>- Fortalecimiento de la cultura</li> </ul>	En proceso	<p>Proyecto Estratégico Institucional de Gestión de Personas: "Rediseño de la Estructura Orgánica y Fortalecimiento de la Cultura Organizacional"</p>

		<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:  
No se ha realizado 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:

<b>AREAS</b>	<b>CANT. DE CAJAS</b>
UNIDAD DE CONTABILIDAD	224
UNIDAD DE FACTURACION	233
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	58
RECURSOS FINANCIEROS	232
ORGANISMO DE CONTROL INTERNO	20
AREA DE ADMINISTRACION DE PROYECTOS	1718
<b>TOTAL CAJAS</b>	<b>2,485</b>

\*\*Adicionalmente se custodias 106 archivadores que serán colocados en sus respectivas cajas archiveras.

- 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.
- l. 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, Reapertura, 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. 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.

- f. Cronograma anual de transferencia de documentos de los archivos de gestión
- g. Cronograma anual de documentos a eliminarse
- h. 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.

- i. 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.

- l. 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



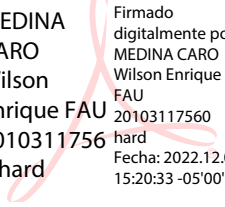

La documentación del Archivo de files personales de Gestión de Personas se encuentra clasificado por trabajadores activos y cesados y la estructura de cada file personal es la siguiente:

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

**3.7** No se cuenta

Funcionarios que suscriben el presente informe:

 <p>Firmado digitalmente por VASQUEZ CORDANO Arturo Leonardo FAU 20132023540 hard Fecha: 2022.12.06 00:29:21 -05'00'</p> <p><b>Arturo Leonardo Vásquez Cordano</b> Presidente Directorio</p>	 <p>OJEDA LOPEZ Marino Lizardo FAU 20132023540 soft</p> <p>Firmado digitalmente por OJEDA LOPEZ Marino Lizardo FAU 20132023540 soft Fecha: 2022.12.02 20:52:00 -05'00'</p> <p><b>Lizardo Ojeda López</b> Gerente General (e)</p>
---	---

 <p>Firmado digitalmente por PEJERREY GONZALES Angel Antonio FAU 20103117560 hard Fecha: 2022.12.02 16:17:00 -05'00'</p> <p><b>Angel Pejerrey Gonzales</b> Gerente Regional (e)</p>	 <p>Firmado digitalmente por CHAVEZ PASCO Roxana Marylin FAU 20103117560 soft Fecha: 2022.12.02 13:12:15 -05'00'</p> <p><b>Marylin Chávez Pasco</b> Gerente de Admin y Finanzas (e)</p>	 <p>MEDINA CARO Wilson Enrique FAU 2010311756 0 hard</p> <p>Firmado digitalmente por MEDINA CARO Wilson Enrique FAU 20103117560 hard Fecha: 2022.12.02 15:20:33 -05'00'</p> <p><b>Wilson Medina Caro</b> Gerente Comercial (e)</p>	 <p>Firmado digitalmente por BARBOZA BANCAYAN Eduardo Angel FAU 20103117560 hard Fecha: 2022.12.02 15:28:49 -05'00'</p> <p><b>Eduardo Barboza Bancayán</b> Gerente Técnico (e)</p>
--	--	---	---