

**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

OCTUBRE-2021

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.

Estructura accionaria

Accionariado al 30-09-2021

| 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 | 99.99725% |
| Accionistas Privados | | 9,868 | | | 9,868 | 0.002749% |
| Total | 143,573,754 | 143,535,883 | 31,643 | 71,786,875 | 358,928,155 | 100.00000% |
| % | 40.000694% | 39.987394% | 0.008816% | 20.000347% | 100.000000% | |

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 Arrospe 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.
- ✓ Realizar auditoría externa de los estados financieros al 31 de diciembre del 2021
- ✓ 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

- ✓ El 10 de setiembre del 2021 el Osinergmin emitió nuevas precisiones respecto al DU N° 062-2020 – PCM sobre la inaplicación de la NTCSE Urbano y Rural desde el inicio de pandemia por el COVID-19, a fin de poder concordar con los procesos de Fiscalización del periodo 2021.

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 trasferencias de recursos del Ministerio de Energía y Minas.

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

- ✓ A septiembre de 2021 mayores ventas en 6.13 GWh respecto al PPTO 2021 (578 GWh)
- ✓ A septiembre de 2021 se atendió 417,173 clientes lo cual representa un incremento de 3.4% respecto a 2020 (403,619 clientes), debido a la incorporación de 13,554 nuevos clientes, mayor en 1,511 clientes que el PPO2021 a septiembre.
- ✓ 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 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 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

- ✓ Nuestra empresa ha logrado los mejores resultados de calidad de servicio a nivel de las empresas de FONAFE.
- ✓ Hemos logrado cumplir con los trabajos de mantenimiento programados a pesar de la coyuntura actual por la emergencia sanitaria.
- ✓ Se han logrado integrar al SCADA 82 equipos de protección y maniobra.
- ✓ 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 2021

Calidad y Fiscalización

- ✓ Al III Trimestre del 2021 se obtuvo el indicador del Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno (SCI) de 70.2% y un valor de 75.02% respecto al nivel de cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC), ambos indicadores realizados con la herramienta de autoevaluación.

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 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.

Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

- ✓ De los 12 contenidos contemplados en el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST) y de las 1 587 actividades programadas en año 2021, al cierre del mes de setiembre se han ejecutado 1363 actividades, registrando un nivel de cumplimiento del 85.89% respecto de la meta anual.
- ✓ De los 9 contenidos contemplados en el Plan anual ambiental (PAA) y de las 1338 actividades programadas en el año 2021, al cierre de setiembre se han ejecutado 995 actividades, registrando un nivel de cumplimiento del 74.00% respecto a la meta anual.
- ✓ Dar a conocer y difundir a los colaboradores el Plan de Vigilancia, Prevención y Control COVID-19 en el trabajo, asimismo, lograr ventajas competitivas para que el colaborador desarrolle su actividad con los estándares y/o recomendaciones de bioseguridad.

- 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

- ✓ Remodelación de obras de electrificación rural que fueron construidas bajo distinto enfoque normativo.
- ✓ 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.
- ✓ La normativa vigente no permite un mayor avance de las inversiones por diversos aspectos (permisología: CIRA, DIA, Servidumbre, Gestión de riesgos).
- ✓ 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 de la Empresa | Presidente de Directorio Distriluz | | |
| Fecha de inicio del periodo reportado: | 30/07/2021 | N° Documento de Nombramiento o designación | Acuerdo de Directorio N° 001-2020/004-FONAFE, publicado el 26 de mayo de 2020 en el Diario Oficial "El Peruano" |
| Fecha de fin del periodo reportado: | 06/10/2021 | Nro. Documento de Cese, de corresponder. | |
| Fecha de presentación: | 15/10/2021 | | |

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.

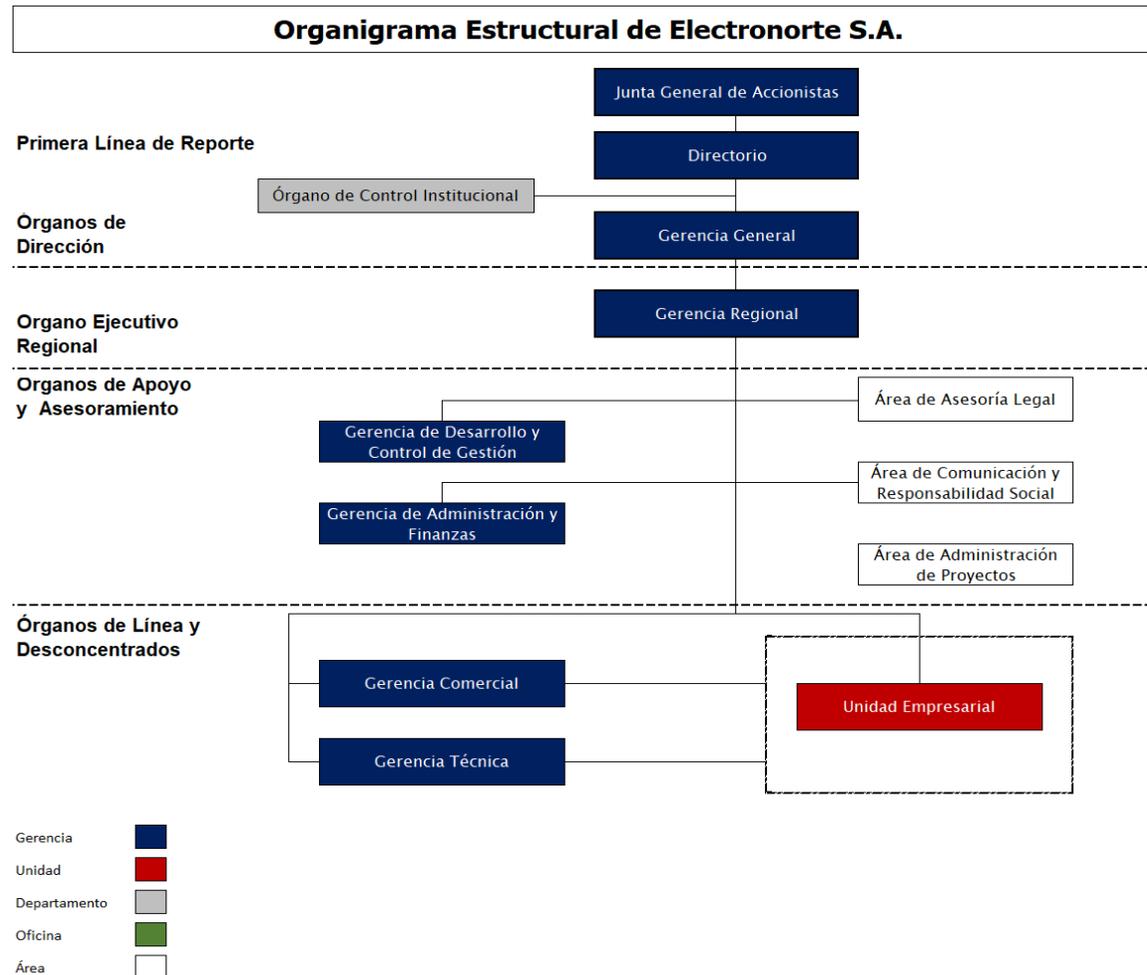
4. Flexibilidad al cambio, dinamismo y proactividad

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 Ortíz y demás Unidades de Negocio de la Concesión.
- Mayor número de nuevos clientes y mayores ventas respecto a lo previsto a septiembre 2021; situación favorable en cuanto a la captación tanto por crecimiento vegetativo de clientes como por la culminación de obras de electrificación que se vieron afectadas el año 2020, y el incremento de ventas respecto a lo presupuestado a septiembre 2021 producto de la recuperación de la demanda luego de la aparición de la pandemia Covid 19.

Gerencia Técnica

- La ejecución de los Trabajos de Hidrolavado, limpieza, servidumbre, mantenimiento de puestas a tierra y trabajos con cuadrillas de líneas energizadas en alimentadores críticos, han 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.
- Contar 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.

Calidad y Fiscalización

- En relación al Sistema Integrado de Gestión SIG, al III Trimestre del 2021 se ha realizado 01 auditoria interna y 01 auditoria externa de recertificación en base a la norma de calidad ISO 9001:2015.
- Asimismo, se están realizando actividades para obtener la Certificación en las Normas ISO 14001 e ISO 45001 en el presente año, permitiéndonos la mejora de nuestros procesos en Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

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.

Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

- En relación al desarrollo de la Implementación de un Sistema de Gestión de la SST según la norma 45001 y el Sistema de Gestión Medio Ambiental ISO 14001 se vienen desarrollando inspecciones, capacitaciones, análisis de causas. Lo anterior va a permitir fortalecer y mejorar el desempeño de los procesos.

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.
- 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.

- En lo que va presente año se ha logrado un valor acumulado de 33.7% en morosidad, cobranza corriente 62.5% y cobrabilidad 96.1% producto de los esfuerzos realizados en actividades de cobranza e implementación de nuevas estrategias implementadas.
- Las Pérdidas en Distribución a septiembre 2021 registran un valor de 11.64%, superior a la meta programada a septiembre de 2021 (9.61%) 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 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.
- Activación inoportuna de las Obras transferidas por el MEM, por no contar con los expedientes ni las Resoluciones Ministeriales.
- 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 las 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.

Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

- A consecuencia de la pandemia por el COVID-19 se viene desarrollando ventajas competitivas (en frentes interno – externo) 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 Comercial

- A septiembre/21 mayores ventas en 6.13 GWh respecto al PPTO 2021 (578 GWh).
- A septiembre/21 se atendió 417,173 clientes lo cual representa un incremento de 3.4% respecto a 2020 (403,619 clientes), debido a la incorporación de 13,554 nuevos clientes, mayor en 1,511 clientes que el PPO2021 a septiembre.
- Las Perdidas de energía en Distribución al mes septiembre/21 fue de 11.64%: no se alcanzó la meta programada (9.61%).
- Para septiembre/21, el indicador morosidad registra 34.2, cobranza corriente 62.5% y cobrabilidad 96.1% producto de los esfuerzos realizados en actividades de cobranza e implementación de nuevas estrategias implantadas.

Gerencia Técnica

- La producción propia de energía Hidráulica en Ensa, al mes setiembre 2021 asciende a 6,999.19MWh, 38.32% menor a la meta a setiembre 2021, debido a las siguientes causas:
 - CH. Chiriconga tuvo una variación acumulada de -49.34% respecto a la meta, se tiene paralizado los grupos generadores por requerir reparaciones mayores de rebobinado; ya se realizó la reparación de trocha carrozable de acceso a CH. Chiriconga; en el mes de octubre del 2021 se tiene previsto poner operativo el grupo hidráulico # 02.
 - CH. Buenos Aires tuvo una desviación de 13.44% respecto a su valor meta, en el mes de julio 2021 se ha puesto en operación el segundo Grupo Hidráulico; con el cual se viene recuperando la producción.
 - CH. Guineamayo tuvo una desviación de -51.63 % respecto a la meta, 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 en la tercera semana del año 2021.
 - 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 a la primera semana de noviembre 2021.
-
- Las pérdidas en transmisión al mes de septiembre fueron de 2.62%, con una variación de +0.54% respecto a similar período agosto 2020, que fueron de 2.08%; y una variación de -0.07% respecto a la meta septiembre 2021 (2.69%).
 - Las pérdidas en distribución al mes de septiembre fueron de 12.80%, con una variación de +3.40% respecto a similar período agosto 2020, que fueron de 9.40%; y una variación de +3.24% respecto a la meta septiembre 2021 (9.56%).
 - Los indicadores de calidad de suministro SAIDI y SAIFI Gestionable (considerando las FM pendientes) acumularon los valores de 3.283 horas de interrupción promedio por cliente y 1.6462 interrupciones promedio.
 - En Ensa la variación registrada en la compensación por calidad de producto al mes de septiembre en relación a la meta proyectada fue menor en -8.57%. Cabe señalar que para el periodo septiembre no se realizaron mediciones debido al estado de emergencia sanitaria decretado por el gobierno en todo el territorio nacional por COVID-19 (D.U. 035-2020 modificado con D.U 062-2020).
 - En Ensa la compensación por Ley en el período enero – septiembre 2021 (MUS\$ 68.10) es menor a la meta (MUS\$ 110.80), variación de -38.54%. En Ensa la compensación por N&D estimada del período enero – septiembre 2021 es de MUS\$ 60.87 con una variación de -28.57% respecto a la meta (MUS\$ 85.22).

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 2021.
- Se viene gestionando la contratación de personal para ocupar plazas vacantes de acuerdo al CAP 2015, para el reforzamiento de nuestras áreas.
- Obtener un dictamen limpio en la Auditoria Externa del ejercicio 2020 realizada por la Sociedad de Auditoria Caipo & Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada – Representantes de KPMG.

Calidad y Fiscalización

- Al III Trimestre del 2021 se ha evaluado el indicador del Nivel de Madurez del cumplimiento del SIG de 76.0%.
- A la actualidad 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, y 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.
- Al III Trimestre del 2021 se obtuvo un indicador del Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno (SCI) de 70.2% y un valor de 75.02% respecto al nivel de cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC).

Administración de Proyectos

- 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 38.76%.
- 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.
- Cumplimiento 100% del Programa de Inversiones 2021.

Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

- De acuerdo al Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST), Plan Anual Ambiental (PAA) y el Programa de capacitaciones, al cierre de setiembre se viene ejecutando de acuerdo a lo programado mensualmente, y monitoreando las desviaciones para analizar la causa raíz, subsanarlas y no se vuelva a repetir.

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 tercera ola de contagios COVID19, cause más afectaciones a nuestra capacidad operativa; tal como se ha descrito en líneas anteriores.

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 ha permitido recuperar parcialmente las cuentas por cobrar y debemos continuar con todas las acciones que nos permitan tener mejores ratios de morosidad. El porcentaje de morosidad durante la pandemia llegó a 49.6% y actualmente es de 33.%.
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 materiales 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.

Otras Contingencias

1. 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.

2. 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.
3. La comisión de negociación colectiva debe estar debidamente constituida y debe prestar debida atención a los posibles planteamientos de los sindicatos.
4. 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 | Presupuesto 2022 | Se ha realizado la formulación del Presupuesto y Plan Operativo.2022. |
| 2 | Modificación del Presupuesto 2021 | Gestión de reformulación del Presupuesto y Plan Operativo Institucional para el periodo 2021 |

*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 | Te tiene problemas ya que para realizar la compra necesariamente se tendría que realizar un trámite de independización de unidad catastral en cualquier alternativa, y hay observación porque los precios indicados exceden valor promedio en zona netamente agrícola. |
| 2 | Línea de Transmisión Chota – Cerro Corona | El saneamiento de Servidumbre para el paso de la Línea de Transmisión Chota – Cerro Corona.. |
| 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 31.12.2021 |
| 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

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 | Planificación | Gestión del Cuadro de Necesidades (2020-2021) y Formulación del PAC anual 2022 (Cuadro de necesidades a través del sistema siglog) |
| 2 | Gestión de Stocks | Gestión de stock, acciones de reducción de stock inmovilizado: En curso, el comité de baja viene programando la tasación de bienes a dar de baja, a fin de tomar acciones sobre aquellos materiales inmovilizados que serán resueltos para la venta, dicho acto es el que generará alta liberación de materiales sin rotación. 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 2021. |
| 4 | Gestión de Contratos | Perfeccionamiento y control de contratos. Fiscalización posterior. |

*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 | Procesos de Selección | Ingresaron en el periodo 19 trabajadores a plazo indeterminado y 03 trabajadores a plazo fijo, encontrándonos pendientes por cubrir 20 plazas. |
| 2 | Gestión Sindical | Pliego Colectivo del año 2020, en arbitraje. Pliego Colectivo del año 2021, en segunda reunión de Conciliación ante el Ministerio de Trabajo |
| 3 | Gestión de la Compensación | Se cuenta con el servicio desde el 22/06/2021. Objetivo: levantar las observaciones del FONAFE, culminación del Plan Salarial y Política de Remuneraciones. |
| 4 | Cultura Organizacional | Se iniciará desarrollo de componentes en julio. |
| 5 | Clima Laboral | Medición programada para diciembre. |
| 6 | Evaluación de Desempeño | En etapa de Retroalimentación y Planes de Acción. |
| 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 | Al mes de setiembre de tiene un avance 25% |

*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 | Concretar el enlace de Registros de Reclamos vía 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. |
| 2 | Casilla Electrónica | Implementación de casilla electrónica para notificación de actos administrativos emitidos por la empresa, derivado de reclamos administrativos. |

*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 | Gestión de archivo | El servicio de archivo y custodia de documentación de gestión administrativa, se encuentra en proceso de selección (AS-N°056-2021), con fecha de presentación de ofertas el día 15/10/2021. |
| 2 | Proceso de Digitalización | Se digitaliza secuencialmente. Cada área cuenta con backup de información digitalizada. |
| 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

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, c100% de corte de servicio y repasos constantes. |
| 2 | Control y Reducción de Perdidas | 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. |
| 3 | Mejora Atención al Cliente | 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 y en oficinas. |

| | | |
|---|---|---|
| 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"/> <u>Trabajos de Hidrolavado</u>, limpieza servidumbre, mantenimiento de puestas a tierra y <u>trabajos con cuadrillas de líneas energizadas</u> en alimentadores críticos. <input type="checkbox"/> <u>Remodelación</u> 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"/> <u>Integración al SCADA</u> (mando remoto) de las radiales rurales de los alimentadores (vía GPRS, ZIGBEE y plataforma M2M) <input type="checkbox"/> <u>Cuadrillas para atender las emergencias</u> en media tensión, las cuales cuentan con GPS. <input type="checkbox"/> <u>Mejora y optimización de los sistemas de comunicación</u> vía BACSOFT <p>Actividades complementarias de mantenimiento asociadas a inversiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <u>Instalación de equipamiento de protección.</u> <input type="checkbox"/> <u>Estudio coordinación protecciones de toda la empresa</u> <input type="checkbox"/> <u>Enlaces entre alimentadores</u> 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 Legal

RESUMEN DE PROCESOS CONTRA ELECTRONORTE S.A. MES DE SEPTIEMBRE DE 2021

| TIPO DE PROCESO | CANTIDAD DE PROCESOS | MONTO DEMANDADO | GRADO DE CONTINGENCIAS PROBABLE | GRADO DE CONTINGENCIA POSIBLE | GRADO DE CONTINGENCIAS REMOTO | CONTINGENCIA |
|-----------------|----------------------|-------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| | | | | | | SOLES |
| CIVILES | 26 | 16,017,007 | 279,062 | - | 7,665,672 | 7,944,734 |
| CONSTITUCIONAL | 32 | 91,659 | 461,479 | 30,000 | - | 491,479 |
| CONTENCIOSO ADM | 16 | 3,619 | 3,000 | - | 619 | 3,619 |
| LABORALES | 567 | 48,192,503 | 2,583,687 | 4,486,833 | 24,254,956 | 31,325,476 |
| ARBITRAL | 6 | 19,427,145 | - | 19,427,145 | - | 19,427,145 |
| TOTALES | 647 | 83,731,933 | 3,327,228 | 23,943,978 | 31,921,247 | 59,192,453 |

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

15. Gestión de Control.

| N° | Tema | Asunto de prioritaria atención* |
|----|----------------------------|---|
| 1 | Auditoría externa | Se tiene pendiente de atención 21 recomendaciones formuladas por los auditores externos, de las cuales 15 están orientadas a la mejora de la gestión y 6 de ellas inciden sobre aspectos tributarios. Cabe destacar, que las que ameritaban prioritaria atención como es la aprobación de las políticas contables ya se encuentran aprobados. Respecto a otros aspectos como, el establecimiento de procedimientos de Ciberseguridad y el desarrollo de planes de control de pérdidas comerciales, se encuentran en proceso de atención. |
| 2 | Auditoría interna | Los servicios de control están enfocados mayormente en el control simultáneo; sin embargo, existen situaciones adversas que datan del año 2018 y 2019 que están dirigidas al estado de la infraestructura eléctrica y a la ejecución de procesos logísticos |
| 3 | 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, en 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 | Emitido |
| 29 | Teléfono | Sede Principal Chiclayo | 074-481200 | 14-06-2024 | Emitido |
| 30 | Teléfono | Sede Principal Chiclayo | 074-481210 | 14-06-2024 | Emitido |
| 31 | Teléfono | Of. Lambayeque | 074-282073 | 14-06-2024 | Emitido |
| 32 | Teléfono | C.S. Ferreñafe | 074-286735 | 14-06-2024 | Emitido |
| 33 | Teléfono | S.E. Illimo | 074-422224 | 14-06-2024 | Emitido |

| | | | | | |
|----|-----------|----------------------|------------|------------|-----------|
| 34 | Teléfono | Of. Chota Sede | 076-351729 | 14-06-2024 | Emitido |
| 35 | Teléfono | C.S. Bambamarca | 076-353096 | 14-06-2024 | Emitido |
| 36 | Teléfono | C.S. Santa Cruz | 076-354175 | 14-06-2024 | Emitido |
| 37 | Limpieza | U.E Chiclayo | 1000019168 | 17/01/2022 | Pendiente |
| 38 | Limpieza | U.E. Sucursales | 1000019168 | 17/01/2022 | Pendiente |
| 39 | Limpieza | U.E Cajamarca Centro | 1000019168 | 17/01/2022 | Pendiente |
| 40 | Seguridad | U.E Chiclayo | 1000010833 | 15/09/2021 | Pendiente |
| 41 | Seguridad | U.E. Sucursales | 1000010833 | 15/09/2021 | Pendiente |
| 42 | Seguridad | U.E Cajamarca Centro | 1000010833 | 15/09/2021 | Pendiente |

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 2020, en proceso arbitral. |
| 2 | Sindicato Único de Trabajadores de Electronorte Regional Chiclayo - SUTENCH | Chiclayo | Negociación Colectiva del pliego de Reclamos 2021, en etapa de Conciliación ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. |

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 | 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 | En proceso 90% | Presentación del Plan en Sesión de Directorio N° 13-2020 del 30.11.2020. |

| | | | | |
|---|---|--|-------------------|--|
| | <p>Percibida por el Cliente (ISCAL) a nivel Distriluz.</p> | <p>percibida) medido por la CIER (Comisión de Integración Energética Regional). 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> <p>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> <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. 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> | <p>En proceso</p> | <p>Sesión Extraordinaria de Directorio N° 00361 del 22.11.2019</p> |

| | | | | |
|---|--|--|------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Proceso E2E De la planificación al pago - Proceso E2E De la prospección a la resolución de reclamos - 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 | Proyecto Estratégico Institucional de Gestión de Personas: "Rediseño de la | Contar con Herramientas de Gestión documentadas y aprobadas en el marco normativo aplicable, como también contribuir en el cambio cultural del Grupo Distriluz. | En proceso | Presentación del Plan en Sesión de Directorio N° 13-2020 del 30.11.2020 |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | <p>Estructura Orgánica y Fortalecimiento de la Cultura Organizacional”</p> | <p>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"> - 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 | SÍ/ 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. | En proceso de gestión de la resolución correspondiente. |

3.6.3 Gestión de Archivos.

Gestión de Archivos de Logística:

a. Cuadro de Clasificación

Archivo Central: Almacén del contratista IRON MOUNTAIN.

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
- f. 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 |

- g. Comisión Evaluadora de Documentos
No se cuenta con comisión evaluadora de documentos.
- h. Programa de Control de Documentos
No se cuenta con un programa de control de documentos.
- i. Cronograma anual de transferencia de documentos de los archivos de gestión
No se cuenta con el cronograma anual de transferencia de documentos.
- j. Cronograma anual de documentos a eliminarse
No se cuenta con el cronograma anual de documentos a eliminarse.
- k. Local apropiado para el Archivo Central.
Almacén del contratista.
- l. 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.
- m. 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. Cuadro de Clasificación (guía)
- b. 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.
- c. Inventario de Eliminación de documentos
- d. Inventario general de fondos documentales

- e. 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.
- f. Comisión Evaluadora de Documentos
- g. 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.
- h. Cronograma anual de transferencia de documentos de los archivos de gestión
- i. Cronograma anual de documentos a eliminarse
- j. 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.
- k. 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
No se cuenta

Funcionarios que suscriben el presente informe:

| | |
|--|--|
|  <p>Arturo Leonardo Vásquez Cordano Presidente Directorio</p> |  <p>Javier Muro Rosado Gerente General</p> |
|--|--|

| | | | |
|---|--|---|---|
|  <p>Firmado digitalmente por PISCOYA SALAZAR Luis Eduardo FAU 20103117560 soft Fecha: 2021.10.15 12:43:31 -05'00'</p> <p>Luis E. Piscoya Salazar Gerente Regional</p> |  <p>Firmado digitalmente por CHAVEZ PASCO Roxana Marylin FAU 20103117560 soft Fecha: 2021.10.15 11:56:50 -05'00'</p> <p>Marylin Chávez Pasco Gerente de Admin y Finanzas (e)</p> |  <p>Firmado digitalmente por MEDINA CARO Wilson Enrique FAU 20103117560 soft Fecha: 2021.10.15 12:35:31 -05'00'</p> <p>Wilson Medina Caro Gerente Comercial (e)</p> |  <p>Firmado digitalmente por PEJERREY GONZALES Angel Antonio FAU 20103117560 soft Fecha: 2021.10.15 12:08:00 -05'00'</p> <p>Angel Pejerrey Gonzales Gerente Técnico</p> |
|---|--|---|---|