

EDESUR DOMINICANA  
 PLAN OPERATIVO AÑO 2019 (POA)  
 REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2018	Meta 2019	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD\$	
											T-I			T-II			T-III			T-IV				
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Reducir Pérdidas de Energía	Controlada la energía entregada al mercado y Asegurada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Recuperación de energía por gestión de Circuitos	Porcentaje de reducción de pérdidas	24.0%	18.0%	Sistema Control Energía (SCE), Business Intelligence (BI)	Dir. Operativa	1	Mantenimiento de Alumbrado Público	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Servicios Técnicos Centralizado, Gerencia Lectura y Facturación, Logística, TI, Gestión Social, Grandes Clientes, Seguridad, Financiero, RRHH														711,403,188.34
								2	Normalización de Clientes a través de Mini proyectos															
								3	Rectificación de Circuitos															
								4	Recuperación de Circuitos															
								5	Contratación de Nuevos Usuarios															
								6	Gestión CT por Micromedida															
								7	Gestión por Polígonos y Celdas															
								8	Clientes Prepagos Transando															
								9	Cambio Tecnología de Medición															
								10	Aseguramiento de Paneles															
								11	Aseguramiento de la Medida															
								12	Aseguramiento de la Facturación															
								13	Detección y Gestión del Fraude															

EDESUR DOMINICANA  
 PLAN OPERATIVO AÑO 2019 (POA)  
 SERVICIO AL CLIENTE

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2018	Meta 2019	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD\$											
											T-I			T-II			T-III			T-IV														
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12												
Calidad del Servicio Técnico Comercial	Mejorar los tiempos de respuestas y satisfacción ante los requerimientos realizados por nuestros clientes.	Servicio Comercial	COSE - Tiempo Conexión	24.0%	12.0%	Sistema Control Energía (SCE), Business Intelligence (BI)	Dir. Operativa	1	Contratación	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Servicios Técnicos Centralizado, Gerencia Lectura y Facturación, Logística, TI, Gestión Social, Grandes Clientes, Seguridad, Financiero, RRHH													2,056,207,760.29											
			2	Lectura (Toma Lectura)																														
			3	Facturación (Distribución)																														
		Atención	1	Facturación (Distribución)																														
			2	Canalizar demanda del cliente																														
			3	Seguimiento a la solicitud																														
	Garantizada la continuidad y calidad del suministro eléctrico	Servicio Técnico	Nivel de Servicio al Cliente (Call Center)	TTRA - Tiempo Atención	10%	5%		Encuesta CIER	4		Dar respuesta a la solicitud																							
				Nivel de Servicio al Cliente (Call Center)	53.0%	75.0%																												
				Índice de Satisfacción al Cliente	64.3%	70.7%																												
			SAIDI	69.0	61.0	SGD		1	Gestión de Subestaciones																									
				SAIFI	25			17																										
				ASAI	84.0%			89.0%																										
				TMRA BT	9.1			7.3																										
				TMRA MT	1.1			1.0																										
				TPI	60.00			60.00																										
Calidad del Servicio Técnico	Garantizada la continuidad y calidad del suministro eléctrico	Diseño infraestructura de la red	Cantidad de diseños de circuitos conforme los requerimientos pautados	0	4	Informes emitido por la Gerencia de Planificación y Estudios	Dir. Operativa	1	Levantar, analizar la cargabilidad circuitos y requerimientos de las zonas operativas y analizar incidencias, explotación actual para definición de los respaldos y conectividad	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Servicios Técnicos Centralizado, Gerencia Lectura y Facturación, Logística, TI, Gestión Social, Grandes Clientes, Seguridad, Financiero, RRHH													4,476,031.60											
			2	Elaborar diseño infraestructura																														
			3	Documentación y Divulgar el proyecto para su ejecución																														
		Repotenciación de SSEE	Cantidad de diseños para la repotenciación de SSEE conforme los criterios técnicos	0	13	Informes emitido por la Gerencia de Planificación y Estudios		Dir. Normativa	1		Análisis de cargabilidad de trafos de poder	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Servicios Técnicos Centralizado, Gerencia Lectura y Facturación, Logística, TI, Gestión Social, Grandes Clientes, Seguridad, Financiero, RRHH															7,161,650.56							
			2	Elaboración Ingeniería básica y de detalle para la repotenciación de subestaciones																														
			3	Divulgar el proyecto para su ejecución																														
		Estudio Compensación de potencia reactiva en la RMT por	Cantidad de estudios de compensación de potencia realizados acorde a los criterios	0	4	Informes de explotación			Dir. Operativa		1		Determinación de las pérdidas por tránsito de reactiva	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Servicios Técnicos Centralizado, Gerencia Lectura y Facturación, Logística, TI, Gestión Social, Grandes Clientes, Seguridad, Financiero, RRHH																2,685,618.96				
			2	Localizar de forma óptima la ubicación de los bancos de capacitores a instalar																														
			3	Elaborar y divulgar el estudio																														
		Revisión y Aprobación Planos para interconexión de nuevos servicios	Tiempo promedio de validación de planos (Proyectos no complejos)	Tiempo promedio de respuesta a solicitud de presupuesto	10 días	9 días					Informes emitido por la Gerencia de Planificación y Estudios		Dir. Operativa		1	Evaluar las factibilidad eléctrica de alimentación del proyecto	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Servicios Técnicos Centralizado, Gerencia Lectura y Facturación, Logística, TI, Gestión Social, Grandes Clientes, Seguridad, Financiero, RRHH																	3,580,825.28
					2	Validar punto de medida																												
					3	Aprobar punto de alimentación																												
					4	Remitir minuta de revisión de ingeniería de detalle																												
					5	Recibir carta de aceptación de ejecución de obra y solicitud de presupuesto																												
					6	Elaborar presupuesto																												
7	Entregar presupuesto a Gestión Inmobiliaria																																	

EDESUR DOMINICANA  
 PLAN OPERATIVO AÑO 2019 (POA)  
 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2018	Meta 2019	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD\$										
											T-I			T-II			T-III			T-IV													
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12											
Optimización de los recursos de la Empresa	Asegurada la sostenibilidad Financiera de la empresa	Eficiencia Financiera	Cobranza (%)	96%	96%	BI	Dir. Operativa	1	Gestión Cobro Corriente	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Gerencia Lectura y Facturación, Logística, TI, Administración Gerencia General y Dirección de Regulación y Compras de Energía													198,800,321.52										
			2	Clientes Prepagos Transando																													
			3	Eficiencia del Corte (Corte vs. Pago)																													
			4	Gestión Morosidad																													
			5	Gestión Deuda Grandes Clientes																													
Incrementar los Ingresos	Asegurada la sostenibilidad de la empresa vía el incremento de los ingresos.	Contratación UNR y clientes especiales	Cantidad de ofertas presentadas a clientes existentes y UNR	0%	100%	Correo, comunicación y oferta Venta de Energía	Dir. Regulación y Compra de Energía	1	I) Elaborar y presentar oferta económica. II) Negociación UNR. III) Firma Contrato.	Gerencia I+D, Control de Energía, Operaciones de la Red, Legal, Logística e Ingeniería														870,207.53									
			2	I) Elaborar y presentar oferta económica. II) Negociación UNR. III) Firma Contrato.																													
		Tarifa Técnica (Transitoria y de Referencia acorde al Pacto Eléctrico)	Nuevo Esquema tarifario	0%	100%	Informe		Dir. Regulación y Compra de Energía	1		I) Seguimiento y aplicación del estudio tarifario SIE.	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Gerencia Lectura y Facturación, Logística, TI, Administración Gerencia General y Dirección de Regulación y Compras de Energía															340,888.13						
			2	I) Análisis ofertas inversionistas.																													
		Generación Distribuida	Cantidad de Propuestas Recibidas y Porcentaje generación instalada tras implementación del proyecto.	15	10	Contrato Adjudicación			Dir. Regulación y Compra de Energía		1		I)Adjudicación de proyectos de GD en los circuitos seleccionados por medio a firma de contrato. II)Puesta en marcha de los proyectos de GD.	Gerencia I+D, Control de Energía, Operaciones de la Red, Legal, Logística e Ingeniería																-			
			2	I)Adjudicación de proyectos de GD en los circuitos seleccionados por medio a firma de contrato. II)Puesta en marcha de los proyectos de GD.																													
		Nuevos Negocios	Avance Proyecto Piloto de Venta de Energía con Paneles Fotovoltaicos	0	3	Contrato Venta Energía PFV					Dir. Regulación y Compra de Energía		1		I) Entrega plan de negocio Piloto de Energía Renovable para clientes de EDESUR. II) Firma de Contrato.	Gerencia I+D, Control de Energía, Operaciones de la Red, Legal, Logística e Ingeniería																	-
			2	I) Corridas y modelación de la factibilidad de instalación estaciones. II)Análisis de localización estaciones. III)Entrega del informe.																													





Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2018	Meta 2019	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RDS											
											T-I			T-II			T-III			T-IV														
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12												
Mejoramiento de las condiciones laborales y optimización de recursos	Asegurada la continuidad de las operaciones de EDESUR	Atención a usuarios	% servicios de TI con SLA acordados	56.00%	100%	Service Desk, Informe de Seguimiento	Dir. Tecnología de la Información	1	Definición catálogo de servicios															190,266,329.69										
			% cumplimiento de SLA	90.00%	90%	Service Desk, Informe de Seguimiento		2	Diseño (ficha) de cada servicio																									
			% Disponibilidad de los Sistemas	99.97%	99.97%	Informe de Disponibilidad CPD		3	Determinación de tiempos de respuesta por servicio																									
								4	Establecimientos de acuerdos de servicios: OLA, SLA, UC																									
								5	Configuración SLA en Service Desk																									
								6	Recibir las solicitudes de usuarios finales																									
								7	Analizar solicitudes y categorizar en incidentes o requerimientos																									
								8	Resolución de incidentes en cumplimiento de SLA																									
								9	Resolución de requerimientos en cumplimiento de SLA																									
								10	Evaluar y ajustar los SLA de los servicios de TI alineados al Negocio																									
								11	Monitorear la continuidad de los sistemas y plataformas atendiendo a los SLA de los servicios de TI alineados al Negocio																									
								12	Aplicar plan de mantenimiento a sistemas y plataformas centrales para para mantener los SLA de los servicios de TI alineados al Negocio																									
Mejoramiento de las condiciones laborales y optimización de recursos	Asegurada la continuidad de las operaciones de EDESUR	Mejora Plataforma de Infraestructura	Mejoras implementadas de las planificadas	12	20	Documento de Proyectos - Service Desk- Evidencia Gestión	Dir. Tecnología de la Información	1	Validación de la Situación a Mejorar														196,085,962.38											
								2	Elaboración del documento de inicio del Proyecto de Mejora																									
								3	Implementación de la Mejora																									
								4	Cierre Formal del Proyecto de implementación																									
			Mejora Plataforma de Telecomunicaciones	Mejoras implementadas de las planificadas	Mejoras implementadas de las planificadas	14		23	Documento de Proyectos - Service Desk- Evidencia Gestión	Dir. Tecnología de la Información	1	Validación de la Situación a Mejorar																140,255,997.86						
												2	Elaboración del documento de inicio del Proyecto de Mejora																					
												3	Implementación de la Mejora																					
												4	Cierre Formal del Proyecto de implementación																					
						Implementaciones y desarrollo de software para el Negocio		Implementaciones de software sobre las planificadas	Implementaciones de software sobre los planificados		22	38	Documento de Proyectos - Evidencia Gestión	Dir. Tecnología de la Información	1	Documento Firmado Levantamiento de Requerimientos																	71,305,439.80	
																2	Diseño Técnico del Producto																	
																3	Desarrollo o Implementación del Producto																	
																4	Pruebas y Validación																	
											5	Puesta en Producción																						
											6	Formación Usuarios - Transferencia Conocimiento																						
											7	Cierre Formal del Proyecto: Documento y Presentación																						
											1	Evaluación de la relación entre la actividad solicitada con los objetivos generales de la Empresa	Gcla. Senior de Comunicación Estratégica																			18,465,327.80		
				2	Levantamiento y validación de los requerimientos para la ejecución de la actividad																													
				3	Gestión proceso de compras																													
				4	Coordinación de la actividad con el proveedor adjudicado																													
				5	Realización de actividad corporativa																													
				1	Evaluación del requerimiento para alinear los objetivos generales de la empresa																													
				2	Evaluación de factibilidad (si va acorde con la estrategia de comunicación)																													
				3	Generación de insumos para la información que se necesite dar a conocer																													
				4	Adaptación de la difusión en función al canal de comunicación																													
				5	Difusión de la información																													
Posicionamiento de la imagen institucional de EDESUR	Valorada positivamente EDESUR por los públicos externo e interno	Difusión del quehacer de EDESUR al público Interno y Externo	Porcentaje de satisfacción con la comunicación interna por parte de los empleados	80%	85%	Encuesta	Gcla. Senior de Comunicación Estratégica																	36,930,655.59										
			Cantidad de usuarios alcanzados por Redes Sociales	6,506,720.00	7,421,000.00	Informe Mensual de la Unidad																												
			Porcentaje de publicaciones difundidas acorde a las estrategias de comunicación.	100%	100%	Informe Mensual de la Unidad																												
			Porcentaje de manejo de crisis	100%	100%	Informe Mensual de la Unidad																												
			Cantidad de actividades realizadas que responden a la política de la empresa	9	16	Informe Mensual de la Unidad																												
			Realización de actividades de Responsabilidad Social					Gcla. Senior de Comunicación Estratégica																			18,465,327.80							
			Porcentaje de valoración positiva del público impactado	0	75%	Encuesta																												
									3	Coordinación de logística de la actividad																								
									4	Realización de la actividad																								
									5	Difusión de la actividad																								



"Año del Fomento a las Exportaciones"

Santo Domingo de Guzmán, D.N.  
03 de enero 2019.-

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

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

Atentamente,

*Juan Manuel Vicioso Arthur*  
**JUAN MANUEL VICIOSO ARTHUR**  
 Director Planificación y Control de Gestión