



PLAN OPERATIVO AÑO 2021

Dirección de Planificación y Control De Gestión

Diciembre, 2020





Contenido

I.	Introducción.....	2
II.	Marco Estratégico de EDESUR.....	3
III.	Matriz de Alineamiento Estratégico de EDESUR.....	6
IV.	Tabla Productos e Indicadores del 2021.....	10
V.	Principales Iniciativas Año 2021	39
I.	<i>Dirección Gestión Técnica Comercial</i>	39
II.	<i>Dirección Operativa Centralizada (DOC)</i>	46
III.	<i>Dirección Técnica Normativa (DTN)</i>	54
IV.	<i>Dirección Gestión de Proyectos</i>	58
V.	<i>Dirección Logística</i>	61
VI.	<i>Dirección Gestión Humana</i>	64
VII.	<i>Dirección de Seguridad</i>	67
VIII.	<i>Dirección de Tecnología de la información</i>	68
IX.	<i>Dirección de Análisis y Control Financiero</i>	73
X.	<i>Dirección de Finanzas</i>	74
XI.	<i>Dirección de Servicios Jurídicos</i>	77
XII.	<i>Dirección de Planificación y Control de Gestión</i>	79
XIII.	<i>Dirección de Auditoría Interna</i>	81
XIV.	<i>Dirección de Regulación y Compra de Energía</i>	83
XVI.	<i>Oficina de Acceso a la Información (OAI)</i>	86



I. Introducción.

La Administración Gerencia General, ha reimpulsado el proceso de planificación estratégica y operativa de la empresa, con el objeto de contar con una herramienta que provea los enfoques y metodologías necesarios para formular sus planes anuales, definir los resultados a lograr y establecer una hoja de ruta para las diferentes áreas en su cotidianidad y toma de decisiones.

Una empresa administrada estratégicamente es aquella que define claramente, ¿qué hacemos y por qué? y ¿dónde quiere llegar? y además gestiona internamente las transformaciones de cambios necesarios, a través de intervenciones y acciones concretas para alcanzar el estado deseado. Analizarse, preguntarse y responderse estas interrogantes, promueve a través del análisis interno y externo, el establecimiento de prioridades para su ejecución, en procura de fortalecer la información base que servirá para formulación de un buen plan estratégico.

La metodología utilizada para la formulación del Plan Estratégico 2021-2024 y Plan Operativo del año 2021, es la Gestión por Resultados basado en el Modelo de Cadena Valor, que es un modelo que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización, para generar valor al cliente final y cuyo objetivo es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos, logrando así la eficiencia en las operaciones del negocio.

El Plan Operativo Anual que se presenta en este documento constituye el despliegue de los productos, actividades y resultados que cada una de las áreas estructurales del negocio debe ofrecer durante el año en cuestión. A partir de dichos compromisos se obtienen los presupuestos de gastos e inversión, cuya presentación coherente y oportuna servirá para seguir fortaleciéndonos como la empresa eficiente y transparente en que queremos convertirnos.



El proceso de formulación del Plan Operativa Año 2021, fue una labor conducida por la Dirección de Planificación y Control de Gestión y contó con la colaboración y participación de todos los Directores de áreas y mandos medios de la organización.

II. Marco Estratégico de EDESUR.

Misión, Visión y Valores

La Administración Gerencia General de Edesur Dominicana, encabezada por el Ing. Milton Morrison, realizó un proceso de reenfoque estratégico, con el objetivo de revisar y actualizar los conceptos maestros, que servirán de guía para la definición de las estrategias para el período 2021–2024.

A continuación, citamos la nueva Misión, Visión y Valores:

MISIÓN

Satisfacer las necesidades energéticas con soluciones eficientes, transparentes y sostenibles a todos nuestros clientes.

VISIÓN

Ser un modelo regional en eficiencia y calidad de soluciones energéticas.

Nuestros Valores

Integridad

Trabajamos y convivimos con nuestros compañeros en apego a principios éticos y morales.



Compromiso

Asumimos con pasión y entusiasmo las responsabilidades contraídas, siendo proactivos en la presentación de soluciones y entregando a tiempo resultados que excedan las expectativas.



Calidad

Operamos bajo procedimientos y normativas locales e internacionales, orientados a satisfacer necesidades de nuestros clientes con altos estándares de desempeño.



Eficiencia

Organizamos y ejecutamos nuestras operaciones para proveer la máxima satisfacción, con seguridad, al menor costo y tiempo posible.



Servicio Oportuno

Tratamos con empatía y calidez a nuestros clientes internos y externos, dando seguimiento y respuesta pertinente y oportuna a sus requerimientos.



Ejes Estratégicos

Durante el proceso de Re-enfoque estratégico en el marco de la Planificación Estratégica 2021– 2024, Edesur Dominicana definió los Ejes Estratégicos que regirán la gestión del negocio durante este período.

Los Ejes Estratégicos alrededor de los cuales se estructurará la transformación de EDESUR son:



III. Matriz de Alineamiento Estratégico de EDESUR.

MISIÓN Y VISIÓN	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
<p>MISIÓN: Satisfacer las necesidades energéticas con soluciones eficientes, transparentes y sostenibles a todos nuestros clientes.</p> <p>VISIÓN: Ser un modelo regional en eficiencia y calidad de soluciones energéticas.</p>	Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Desarrollo de Instalaciones Eléctricas	Garantizada la disponibilidad de potencia de manera eficiente para satisfacer la demanda de energía del cliente
			Mantenimiento de Instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente
		Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Diseñado, elaborado e Implementado modelo de servicio al cliente Edesur
				Mejorada y estandarizada la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la empresa
				Incrementada la accesibilidad del cliente
				Cantidad de personas alcanzadas por campaña
Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés	%	% de grupos de interés que identifican a Edesur con eficiencia y transparencia		
		Cantidad de certificaciones o sellos obtenidos en temas de responsabilidad social		

MISIÓN Y VISIÓN	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
<p>MISIÓN: Satisfacer las necesidades energéticas con soluciones eficientes, transparentes y sostenibles a todos nuestros clientes.</p> <p>VISIÓN: Ser un modelo regional en eficiencia y calidad de soluciones energéticas.</p>	Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa
				Recuperados y aprovechados los activos del negocio
			Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas
			Optimización del costo de las compra de energía	Reducidos los precios en compra de energía
			Eficientización del gasto	Optimizado el gasto operativo
			Optimización de las inversiones	Optimizadas y priorizadas las inversiones
		Lograr la calidad de la información financiera de la empresa.	Gestión de Activos Fijos	Identificados, inventariados y valorizados los activos fijos de la empresa
			Aseguramiento de la calidad en los registros contables acorde a las NIIF's	Obtenido estados financieros saneados

MISIÓN Y VISIÓN	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
<p>MISIÓN: Satisfacer las necesidades energéticas con soluciones eficientes, transparentes y sostenibles a todos nuestros clientes.</p> <p>VISIÓN: Ser un modelo regional en eficiencia y calidad de soluciones energéticas.</p>	Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de Edesur
				Reducida la reincidencia del incumplimiento de las normas y reglamentaciones
		Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física, en los niveles aceptables por la Empresa	
			Prevenidos y mitigados los eventos que ponen en riesgo la seguridad industrial y ocupacional de los colaboradores, contratistas y partes interesadas de la Empresa	
	Alcanzado un nivel de madurez en el tratamiento de los riesgos de ciberseguridad			
	Mitigados los impactos negativos al medio ambiente			
		Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos

MISIÓN Y VISIÓN	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
<p>MISIÓN: Satisfacer las necesidades energéticas con soluciones eficientes, transparentes y sostenibles a todos nuestros clientes.</p> <p>VISIÓN: Ser un modelo regional en eficiencia y calidad de soluciones energéticas.</p>	Aprendizaje y Desarrollo	Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.	Fortalecimiento Gestión de Personas	Fortalecidas las competencias del personal acorde a los lineamientos estratégicos
				Actualizada la estructura organizacional
			Fortalecimiento de la cultura e identidad corporativa	Incrementado el nivel compromiso y fidelización de los colaboradores con la Empresa
		Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Alineados y Optimizados los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio
				Fortalecidos los niveles de atención
			Servicios tecnológicos redundantes para soportar el negocio	
		Fomentar investigación y desarrollo para favorecer los procesos de innovación, la creación de valor y mejora continua.	Innovación y Desarrollo.	Incorporada las estrategias que optimicen el desempeño del negocio
				Diversificada la oferta de servicios energéticos

IV. Tabla Productos e Indicadores del 2021.

Eje Servicio y Atención al Cliente

Objetivo 1: Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%.

Este objetivo persigue ejecutar un plan integral de desarrollo y mantenimiento de las instalaciones que garanticen la continuidad y calidad del servicio entregado a los clientes, a través de la intervención desde los puntos de compra de energía SMC hasta el medidor instalado a cada cliente.

Estrategias derivadas:

a) Desarrollo de Instalaciones Eléctricas.

El objetivo es explotar las instalaciones hasta un 80% de su capacidad nominal, a través de la construcción de las subestaciones y circuitos que permitan atender la demanda de los clientes sin sobrecarga en las instalaciones, conforme el plan de expansión de la red de distribución.

b) Mantenimiento de Instalaciones.

El objetivo es garantizar la continuidad del servicio de los clientes cumpliendo, como mínimo, con los límites admisibles de la norma SIE 066-2016 (8 y 10 interrupciones por semestre, así como 20 y 36 horas de interrupciones por semestre para las zonas urbana y rural, respectivamente). Se prevé realizar acciones que permitan reducir las interrupciones por averías y mantenimientos en las instalaciones, mediante la identificación temprana de fallas, implementación de un plan de flexibilización de la red y trabajos en caliente.

Resultados Esperados:

- Garantizada la disponibilidad de potencia de manera eficiente para satisfacer la demanda de energía del cliente
- Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente.

Mediante esta estrategia se busca desarrollar e implementar lo siguiente:

- Plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones (subestaciones, redes MT, redes BT).
- Plan de mantenimiento correctivo de las instalaciones (subestaciones, redes MT, redes BT).
- Plan de flexibilización y conectividad de la red.
- Plan de trabajo en caliente (TCT).

Objetivo 2: Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%.

Este objetivo busca incrementar el índice de calidad del servicio al cliente o ISCAL, el cual corresponde a la suma de veintinueve (29) atributos distribuidos en cinco (5) grandes categorías, dando respuesta a la satisfacción del cliente obedeciendo a la prestación del servicio, éstas categorías son: Suministro de Energía, Información y Comunicación, Factura de Energía, Atención al consumidor e Imagen.

Estrategias derivadas:

a) Desarrollo del Modelo de Atención al Cliente Edesur.

El objetivo es desarrollar un Modelo de Atención al Cliente estandarizado, que aborde de una manera integral todos los puntos de contacto del cliente con la empresa, buscando estandarizar la respuesta y los procedimientos, al tiempo que fortalece las competencias blandas y técnicas del personal para ofrecer una respuesta ágil, cálida, eficiente y empática.

b) Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.

El objetivo es lograr posicionar la marca Edesur como una empresa eficiente y transparente, mostrando su compromiso con la responsabilidad social y sensibilizar a los clientes sobre la importancia del servicio que brindamos para su calidad de vida.

Resultados Esperados:

- Diseñado, elaborado e Implementado modelo de servicio al cliente Edesur
- Mejorada y estandarizada la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la empresa
- Incrementada la accesibilidad del cliente
- Clientes sensibilizados acerca del impacto de la energía en su calidad de vida, e informados sobre el impacto económico de su consumo y la lectura e interpretación de su factura
- Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés

- Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en temas de sostenibilidad, inclusión laboral y equidad de género.

Matriz POA Eje Servicio y Atención al Cliente.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma													
									T-I			T-II			T-III			T-IV				
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%																						
Desarrollo de Instalaciones Eléctricas	Garantizar la disponibilidad de potencia de manera eficiente para satisfacer la demanda de energía del cliente	Diseño y arquitectura de la Red	Cantidad de Diseños Repotenciaciones de Subestaciones entregados	0	5	Dir. Normativa	1	Levantamiento														
			Cantidad de Circuitos Diseñados Entregados	0	11		2	Análisis de Alternativas														
			Cantidad de Estudios de Regulación de Voltaje Entregados	0	4		3	Selección de Alternativas														
		Revisión y Aprobación Planos para interconexión de nuevos servicios	% Planos aprobados en el tiempo establecido	95%	100%		4	Diseño														
			% Presupuestos aprobados en el tiempo establecido	100%	100%		5	Presupuesto														
		Construcción de Nuevas SSEE	Porcentaje de cumplimiento cronograma construcción de SSEE	0%	30%		1	Licitación														
					2	Adjudicación																
					3	Construcción																
Mantenimiento de las instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente	Plan Estratégico Mantenimiento de SSEE	Entrega informe plan mantenimiento	0	1	1	Estado situacional de las SSEE															
			Actualización base de datos activos equipos especiales (ITC, Reguladores y Capacitores) redes de distribución	% equipos evaluados	0	100%	2	Levantamiento repuestos existentes														
				% Equipos actualizadas en los sistemas	0	100%	3	Evaluar nivel de obsolescencia de los equipos														
								4	Desarrollar un plan de repuestos estratégicos													
							5	Desarrollar un plan de contingencia para SSEE en estado crítico														
		Creación base de datos activos de SSEE	% SSEE Evaluadas	0	20	1	Visita de inspección															
								2	Evaluación información levantada													
			% SSEE actualizadas en los sistemas	0	100%	3	Actualización en SGD, IGEA y otras fuentes.															
								1	Visita de inspección													
								2	Evaluación información levantada													
				3	Actualización en SGD, IGEA y otras fuentes.																	

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma														
									T-I		T-II		T-III		T-IV								
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%																							
Mantenimiento de las instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente	Servicio Técnico	SAIDI	16.18	12.26	Dir. gestión Técnica Comercial	1	Desarrollo de la Red (Nuevos Circuitos)															
			SAIFI	12.15	8.87		2	Mantenimiento Preventivo															
			ASAI	97.78%	98.32%		3	Mantenimiento Correctivo (Averías MT /BT y Correctivos Mayores)															
			TMRA BT	3.39	2.00		4	Interconexiones															
			TMRA MT	0.95	0.80																		
		Gestión Operación de la Red	Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	100%	100%	Dir. Operativa Centralizada	1	Coordinar la programación de la operación de la Red															
			Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)	0.85	1.00		2	Ejecutar la programación de la Red en tiempo real															
			Porcentaje de cumplimiento con la entrega de informe de ejecución de la programación de la Red a Organismos Reguladores	100%	100%		3	Atender las incidencias de fallas en la Red de MT															
		Servicio de Subestación	SAIDI - Averías Subestaciones (Horas/Mes)	0.7	0.6	Dir. Operativa Centralizada	1	Construir y repotenciar SSEE															
			SAIFI - Averías Subestaciones (Int/Mes)	0.4	0.3		2	Realizar mantenimientos Predictivos															
			SAIDI - Mantenimiento Programado Subestaciones(Horas/Mes)	0.3	0.27		3	Realizar mantenimientos Preventivos															
			SAIFI - Mantenimiento Programado Subestaciones	0.1	0.07		4	Realizar mantenimientos Correctivos															
			Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores con Regulación	99.46%	99.70%																		
			Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores sin Regulación	98.9%	99.5%																		
			% Entrega de plan de mantenimiento SSEE	0	1																		
			% Cumplimiento programación plan de mantenimiento	0	1																		

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																
									T-I		T-II		T-III		T-IV										
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11						
Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%																									
Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Clientes sensibilizados acerca del impacto de la energía en su calidad de vida, e informados sobre el impacto económico de su consumo y la lectura e interpretación de su factura.	Sensibilización y educación de usuarios	Cantidad de Clientes y Usuarios Sensibilizados.	331,176	379,356	Dir. gestión Técnica Comercial	1	Diagnostico técnico comercial de la población en el área a gestionar																	
			Cantidad de Talleres Realizados.	0	60		2	Sensibilización Comunitaria																	
							3	Reuniones y asambleas																	
							4	Estudio socioeconómico para caracterización																	
							5	Canalizar nuevos contratos y normalización de clientes																	
							6	Difusión																	
							7	Investigación de Campo/Monitoreo y Seguimiento.																	
	Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés.	Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo	100%	100%	Responsable Acceso Información (RAI)	1	Recibir y Evaluar solicitudes de información.																	
			Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo 311 (15 días)	100%	100%		2	Solicitar al departamento correspondiente la información solicitada a Edesur estableciendo plazos de respuesta, conforme Ley 200-04.																	
			Porcentaje cumplimiento plan de trabajo comisión de ética publica	100%	100%		3	Dar seguimiento para cumplir con los plazos establecidos																	
Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en temas de sostenibilidad, inclusión laboral y equidad de género.	Cultura Equitativa y Diversa	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación de acciones para la Certificación en materia de equidad de género (Igualando RD)	0%	100%	Dir. Gestión Humana	1	Implementación de acciones para la obtención del Sello en Equidad de Género (Igualando RD)																		
		Porcentaje de Mujeres en posiciones de liderazgo	24%	25%		2	Implementación de acciones para incrementar la representación de las mujeres en posiciones de liderazgo																		
		Porcentaje de Mujeres en posiciones técnicas	13%	15%		3	Implementación de acciones para incrementar la representación de las mujeres en posiciones técnicas																		
Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Incrementada la accesibilidad del cliente	Servicio Comercial Centralizado	Porcentaje de Atención Back Office	78%	85%	Dir. Operativa Centralizada	1	Ofrecer y garantizar el servicio al cliente por los diferentes canales																	
			Porcentaje de satisfacción de los clientes del Call Center	60%	78%		2	Recibir y dar seguimiento a los requerimiento de los clientes																	
			Cantidad de Canales Alternos Aperturados	3650	3710		1	Aperturar los nuevos puntos de canales alternos																	
			Porcentaje de clientes desplazados a los canales alternos	69%	75%																				
			Porcentaje de envío de factura digital	97%	98%		1	Enviar la factura digital a los clientes																	

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																		
									T-I		T-II		T-III		T-IV												
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11								
Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%																											
Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Mejorada y estandarizada la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la empresa	Servicio Comercial	COSE - Tiempo Conexión	8.0%	3.0%	Dir. gestión Técnica Comercial	1	Contratación																			
							2	Lectura (Toma Lectura)																			
							3	Distribuir facturas																			
		Atención	IPP - Tiempo Reclamaciones	13%	3%	Dir. gestión Técnica Comercial	1	Recepción de solicitud del cliente																			
							2	Canalizar demanda del cliente																			
							3	Seguimiento y respuesta a la solicitudes de clientes																			
							4	Gestionar medición interna de la satisfacción del cliente																			
		Campañas y Promociones	0	18	Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	1	Levantamiento de información																				
						2	Solicitud de Aprobación y Pedido																				
						3	Colocación / Desarrollo																				
						4	Cierre																				
		Cantidad de instalaciones homogeneizadas	0	11	Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	1	Identificación de OOCC, PPEE, Torres Administrativas, rotulaciones y Canales Alternos de Pago																				
						2	Solicitud de Aprobación y Pedido																				
						3	Implementación y seguimiento																				
						4	Cierre																				
		Cantidad de inauguraciones de OOCC y PPEE	0	2	Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	1	Levantamiento de espacio																				
						2	Solicitud de Aprobación y Pedido																				
						3	Seguimiento y desarrollo de la actividad																				
						4	Informe y resultado																				
		Porcentaje de ferias y patrocinios atendidos	100%	100%	Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	1	Estudio y opinión de la solicitud																				
						2	Aprobación del monto solicitado																				
						3	Negociación de pautas y acuerdos																				
						4	Participación y Desarrollo																				
						5	Participación y Desarrollo																				
6	Informe y resultado																										
Cantidad de proyectos ejecutados	0%	100%	Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	1	Levantamiento de oportunidades																						
				2	Acercamiento a partes vinculadas																						
				3	Socialización																						
				4	Cierre de acuerdos																						
Porcentaje de cumplimiento con la programación de encuestas	0%	100%	Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	6	Ejecución																						
				1	Confección y creación de cuestionarios																						
Porcentaje de cumplimiento con las encuestas no programadas	0%	100%	Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	2	Aplicación de la encuesta																						
				3	Entrega de resultados																						
			Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	1	Confección y creación de cuestionarios																						
				2	Aplicación de la encuesta																						
			Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	3	Entrega de resultados																						
				3	Entrega de resultados																						

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																			
									T-I		T-II		T-III		T-IV													
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11									
Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%																												
Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Diseñado, elaborado e Implementado modelo de servicio al cliente Edesur	Modelo de atención al cliente	Porcentaje de actualización datos de clientes	0%	100%	Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	1	Recolección de datos																				
							2	Actualización de datos																				
							3	Seguimiento																				
							4	Resultados																				
							1	Recolección de datos																				
							2	Análisis de la información																				
							3	Presentación de resultados																				
							4	Monitoreo y Seguimiento																				
							Cumplimiento con la entrega del modelo atención al cliente de Edesur	0%	100%		1	Elaboración del documento																
							2	Entrega del documento																				
Reputación de la marca Edesur frente a sus grupos de interés	Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés	Difusión de noticias de Edesur como empresa eficiente y transparente en los medios de comunicación internos y externos	Cantidad de noticias favorables de Edesur publicadas en medios de comunicación internos y externos	41 (promedio mensual a agosto 2020)	80 mensual	Dir. Comunicación Estratégica	1	Redacción y difusión de notas de prensa a medios de prensa																				
							2	Realización de ruedas de prensa																				
							3	Redacción e impresión de revista institucional cuatrimestral																				
							4	Capacitación en redacción y nuevas tendencias de la comunicación																				
							5	Boletín mensual de noticias de Edesur																				
							6	Colocación de noticias de Edesur en las pantallas informativas en las oficinas																				
							7	Plan de medios para colocación de publicidad institucional en medios de comunicación masiva																				
							8	Colocación de publicidad de licitaciones públicas																				
							9	Creación de un blog institucional con noticias de Edesur dentro del portal oficial de la empresa																				
							1	Realización de encuentros con periodistas de toda la zona de concesión de Edesur																				
		2	Realización de encuentros con influencers																									
		1	Diseño de programa de contenido del diplomado																									
		2	Identificación de facilitadores																									
		3	Realización de talleres con periodistas																									
		1	Gestión de escenografía																									
		2	Adquisición de equipos de grabación																									
		3	Definir contenidos de los programas																									
		4	Grabación de los programas de TV																									
		5	Emisión de los programas de TV																									
		1	Contratación de empresa consultora que realice estudio de riesgos reputacionales																									
2	Levantamiento de información como parte del estudio de riesgos reputacionales																											
3	Presentación del diagnóstico realizado por empresa consultora																											
4	Elaboración de un manual de gestión de riesgos reputacionales																											

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																	
									T-I		T-II			T-III			T-IV									
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11							
Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%																										
Reputación de la marca Edesur frente a sus grupos de interés	Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés	Organización de eventos corporativos nuevos servicios y productos de Edesur	Cantidad de inauguraciones organizadas	3	15	Dir. Comunicación Estratégica	1	Realizar lista de inauguraciones y vistas públicas del año 2021																		
							2	Compra de bambalinas, manteles, banderas institucionales y nacionales																		
							3	Realización de inauguraciones o eventos																		
							4	Compra de uniformes para el equipo de Protocolo y dos pódioms																		
							5	Talleres de capacitación sobre protocolo y organización de eventos corporativos																		
		Difusión de la nueva visión, misión y valores del PEI 2021-2024 a los colaboradores de Edesur	Porcentaje de los colaboradores que conocen visión, misión y valores del PEI 2021-2024	0	50%		1	Colocación de pantallas informativas en oficinas de Edesur																		
							2	Publicación de noticias internas en pantallas informativas en oficinas de Edesur																		
							3	Difusión de mensajes de campaña interna sobre visión, misión y valores																		
							4	Difusión de mensajes por el aniversario de la empresa																		
		Implementación de Employee Branding digital	Cantidad de colaboradores que participan activamente en la interacción con la marca digital Edesur	20	100		1	Talleres de formación digital 4.0 dirigidos a colaboradores de Edesur																		
							2	Generación de contenidos de Edesur que incluyan participación de los colaboradores																		
							3	Creación de grupos internos de interacción con las redes sociales de Edesur																		
							1	Realización de foros "Edesur responde"																		
							2	Atención y monitoreo de casos por redes sociales																		
		Fortalecimiento de la reputación y cercanía digital de Edesur con los clientes	Cantidad de comentarios negativos en redes sociales	192,000	96,000		3	Difusión de las resoluciones de casos en el terreno																		
4	Generación de contenidos educativos y testimoniales por cada producto que ofrece Edesur																									
5	Promoción de campañas publicitarias de Edesur vía publicidad online																									
6	Certificación de autenticidad de las redes sociales de Edesur																									
7	Rediseño de la apariencia de la página web																									
Cantidad de publicaciones de contenido educativo y testimonial dirigido a clientes de Edesur	24 al año	48 al año	8	Cursos de desarrollo y capacitación del equipo Digital en Marketing Digital y Generación de contenido Web y audiovisual																						
			9	Foros especializados dirigidos a estudiantes y profesionales sobre temas de especialización de Edesur																						

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																	
									T-I		T-II		T-III		T-IV											
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11							
Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%																										
Reputación de la marca Edesur frente a sus grupos de interés	Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en temas de sostenibilidad, inclusión y equidad de género.	Sensibilización sobre movilidad sostenible	Porcentaje de las y los colaboradores sensibilizados	0	50%	Dir. Comunicación Estratégica	1	Firma del compromiso de sostenibilidad de parte de la Administración General																		
							2	Instalación de bici parqueos en Torre Serrano de Edesur																		
							3	Entrega de chalecos a colaboradores ciclistas																		
							4	Difusión de mensajes claves sobre la movilidad sostenible																		
							5	Conmemoración del Día Mundial de "Un día sin Carro"																		
							6	Talleres de sensibilización y educación de movilidad sostenible																		
		Sensibilización sobre uso eficiente de los recursos	Porcentaje de las y los colaboradores que reconocen la importancia del uso eficiente de los recursos en la empresa	0%	75%		1	Instalación de contenedores en los pisos de las torres administrativas de Edesur, para la clasificación de residuos																		
							2	Instalación de un centro de acopio o punto verde en la empresa																		
							3	Difusión de mensajes sobre uso eficiente de los recursos																		
							3	Difusión de mensajes claves en base al diagnóstico de 3Rs, sobre reciclaje, de la empresa Edesur																		
							4	Conmemoración del Día Mundial de Ahorro de Energía																		
							5	Apoyo a la organización de jornada de limpieza de playa																		
							6	Apoyo a la organización de jornada de reforestación																		
							7	Impresión y difusión de material educativo sobre uso eficiente de la energía eléctrica "Una aventura por el Sur"																		
		Sensibilización interna sobre la política equidad de género	Porcentaje de las y los colaboradores que reconocen la importancia de la aplicación de una política de género	0%	50%		8	Talleres de sensibilización y educación a colaboradores para la clasificación de los residuos y de su uso eficiente.																		
							1	Difusión de mensajes sobre la política de equidad de género aprobada por la Administración General de Edesur																		
							2	Difusión de una campaña de sensibilización sobre las prácticas internas de equidad de género en Edesur																		
							3	Difusión de mensajes sobre importancia del rol de las mujeres en fechas conmemorativas																		
		Sello RD Incluye	Porcentaje de cumplimiento de los requerimientos del sello RD Incluye	0%	100%		4	Difusión de mensajes por el día internacional de los derechos humanos																		
							1	Coordinación de diagnóstico de inclusión laboral por parte del PNUD																		
2	Difusión de mensajes claves en base al diagnóstico																									
3	Comunicación interna y externa de los avances e iniciativas de inclusión laboral																									
4	Difusión de mensajes por el día de las personas con discapacidad																									
5	Difusión de mensajes por el día internacional de los derechos humanos																									

Eje Desempeño Financiero

Objetivo 3: Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.

Este objetivo procura la rentabilidad operativa del negocio, con la maximización de los ingresos y la optimización de los costos y gastos. Implica la intervención de todas las operaciones de la empresa relacionadas con la generación de ingresos y costos.

Estrategias derivadas:

a) Gestión de Ingresos.

Con esta estrategia se busca incrementar los recursos financieros de los que dispone la empresa, y se concentra en dos resultados esenciales: incrementar la cobrabilidad hasta llevarla a un 97.5% para el 2024 de la energía servida, y recuperar 531 millones de pesos que se encuentran embargados por el sistema de justicia.

b) Optimización del costo de la compra de energía.

Con esta estrategia se busca renegociar contratos o buscar la reducción de los precios de la energía comprada por la empresa en el mercado spot, para así incrementar el margen bruto de la misma.

c) Eficientización del gasto.

Esta estrategia busca reducir la participación de los gastos operativos en los ingresos de la empresa, en al menos el 1% anual.

d) Optimización de los indicadores financieros.

Con esto se busca incrementar el EBITDA de la empresa para satisfacer las expectativas financieras de sus accionistas.

Resultados Esperados:

- Incrementados los ingresos por la energía servida.
- Recuperados y aprovechados los activos del negocio.
- Reducidos los precios en compra de energía.
- Optimizado el gasto operativo.
- Incrementados los beneficios del negocio.

Objetivo 4: Reducir las pérdidas de energía a un 12.1% al año 2024.

Dentro de este objetivo se enmarcan todas las acciones que buscan resolver las vulnerabilidades de la red eléctrica o cualquier equipo propiedad de la empresa en la transmisión de energía que la hacen pasible de hurtos, así como los esfuerzos que hace la empresa para cobrar la energía que sirve.

Las transformaciones realizadas darán como resultado una infraestructura eléctrica de mayor calidad, más segura, y eficiente.

Estrategias derivadas:

a) Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida

Esta estrategia tiene dos grandes líneas de acción, que persiguen recuperar y mantener los circuitos que presentan altos niveles de pérdidas de facturación: Rehabilitación de Circuitos y Aseguramiento de la Medida.

Resultados Esperados:

Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas.

Objetivo 5: Lograr la calidad de la información financiera de la empresa.

Este objetivo apunta al saneamiento de los informes financieros de la empresa, evitando así las observaciones que de manera recurrente han hecho los auditores externos.

Estrategias derivadas:

a) Gestión de Activos Fijos.

Esta estrategia busca levantar, documentar e incorporar a los registros financieros del negocio todos los activos fijos existentes en nuestra área de concesión, realizando su correspondiente avalúo y cálculo de su depreciación.

b) Aseguramiento de la calidad en los registros contables acorde a las NIIF's.

Con esto se busca revisar las políticas, procedimientos y prácticas de operación de las áreas financieras para ajustarlas a las normas internacionales que rigen el sector.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Linea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma															
									T-I			T-II			T-III			T-IV						
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.																								
Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de la Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Rehabilitación de Redes	Cantidad Postes izados	7,401	2,559	Dir. Gestión de Proyectos	1	Planificación y Diseño de la Red																
			Km de red MT blindados	294,85	193,19		2	Sensibilizar a los Usuarios																
			Cantidad transformadores instalados	2,358	1,646		3	Adquisición, Validación y Fiscalización de Materiales																
			Cantidad de Macro medición	20	24		4	Validación de Empresas Subcontratistas y su Personal																
			Cantidad de Micro medición	2,429	1,890		5	Entrenamientos de Personal en Seguridad y Medio Ambiente																
			Instalación de acometidas prepago	-	15,300		6	Inspecciones de Equipos y Brigadas																
			Instalación de acometidas pospago	-	21,730		7	Construcción y Supervisión de las Redes																
			Cantidad de Acometidas Instaladas	85,566	37,030		8	Seguimiento y Control de Proyectos																
			Eficiencia de la ejecución presupuestaria	2,958.82	1,352.59		9	Fiscalizar la calidad en la Construcción de obra																
			Cantidad de pactos sociales implementados	5	5		10	Cierre administrativo																
		Incremento de clientes en la cartera de EDESUR	Cantidad de nuevos clientes	10,251	1		Identificar los líderes comunitarios																	
					2		Realizar sensibilización con los líderes con relación a la importancia de los pactos																	
					3		Elaboración de los pactos sociales																	
					4		Firmar los pactos sociales																	
					5		Dar seguimiento al cumplimiento de los pactos																	
Normalización de clientes por la rehabilitación de circuitos	Cantidad de Medidores Prepago telemedidos instalados	13,905	1	Sensibilizar a los usuarios																				
			2	Identificar clientes potenciales (precatstro)																				
			3	Capturar datos de usuarios y/o clientes en terreno (contratación)																				
			4	Procesar datos en los sistemas comerciales																				
Energía Recuperada por normalización de Suministros	Energía Recuperada por normalización de Suministros	36,29	1	Instalación de medidores																				
			2	Actualización de medidores en sistema comercial																				
			3	Incorporación al ciclo comercial																				
Gestión de Ingresos.	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la Empresa.	Contratación UNR y clientes especiales.	Cantidad de negociaciones con clientes existentes y UNR.	0%	100%	Dir. Regulación y Compra de Energía	3	I) Diseño Pliego Tarifario para UNR's II) Elaborar y presentar oferta económica. III) Negociación UNR. IV) Firma Contrato.																
			Cantidad de negociaciones con potenciales clientes.	0	3		4	I) Diseño Pliego Tarifario para UNR's II) Elaborar y presentar oferta económica. III) Negociación UNR. IV) Firma Contrato.																
		Tarifa Técnica (Transitoria y de Referencia acorde al Pacto Eléctrico)	Nuevos esquemas tarifarios emitidos a la superintendencia.	0	4		5	I) Determinación y Validación de los Pliegos Tarifarios. II) Seguimiento y análisis III) Aplicación Comparativas del Mercado Regulado Servido por Edesur conforme Tarifa de Referencia SIE																
		Gestión Negociación con el ente regulador de la tarifa de reconexión a clientes en BT y MT.	Avance gestión Tarifa de reconexión.	50%	100%		6	I) Propuesta tarifaria de cortes y reconexión. II) Gestión de Seguimiento SIE: Solicitud o Requerimiento de información, Audiencia Pública, aprobación SIE mediante resolución.																
		Eficientización del Gasto.	Optimizado el gasto operativo.	Gestión compra de energía.	% Reducción del precio medio de compra Energía (PMCE) (Ctvos US/kWh)		9.78	2%	7															
Nuevo esquema de compensación medición neta.	Reducción del impacto económico en la Empresa.			11 MMU\$	3 MMU\$	11	I) Propuesta de Modificación Edesur. II) Socialización y mejoras de propuesta. III) Presentación Formar Organismos y Mesas de Trabajo. IV) Audiencia Pública MEM, CNE, SIE. V) Aprobación resolución SIE o CNE																	

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Linea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma															
									T-I			T-II			T-III			T-IV						
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.																								
Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Aseguramiento de la Facturación	% Medidores Telemedidos Comunicando	95%	96.0%	Dir. Operativa Centralizada	1	Planificar la gestión de lectura																
			% Efectividad de la Lectura	98%	99%		2	Realizar mantenimiento de la infraestructura telemedidas																
			% Suministros Anómalos Resueltos	98%	99%		3	Realizar mantenimiento a los sistema de telemedidas																
			% calidad de la lectura	90%	95%		4	Ejecutar y dar seguimiento a los procesos de lectura y facturación																
			% calidad de la facturación	81%	94%																			
Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos del negocio.	Gestión de deudas empresas relacionadas y Gobierno	Informe acuerdo de negociación de deuda	171,176,257.98	17,117,625.80	Dir. Finanzas	1	Realizar acuerdo de deuda con las empresas relacionadas a fin de gestionar el cobro de la misma.																
			Monto cobrado por transacciones en puntos frontera	0	0		2	Emisión de la facturación mensual de la transacción de energía en los puntos de fronteras																
			Cantidad de empresa alquiler de postes	8.00	0.00		3	Realizar gestiones de cobros de los puntos de fronteras a las empresas relacionadas.																
			Porcentaje de cumplimiento del plan de compensación publicidad	0.00	0.00		4	Realizar informe crédito publicitario existente.																
			Gestión de deuda oficinas Malecón Center	0.00	0.00		5	Conciliar con la Dirección de Comunicación y Marketing la aplicación del crédito publicitario																
							6	Realizar gestiones de cobros compulsivos																
Eficientización del gasto	Optimizado el gasto operativo.	Gestión Comisiones bancarias	% reducción de las comisiones de cobros por TC	0.00%	0.00%		1	Reuniones de negociación con las empresas procesadoras de tarjetas																
			% reducción de las comisiones de cobros por TC, uso de equipo y/o baja Facturación	2,161,464	1,500,000																			
		Reenfoque Gestión modelo de servicios contratados	Entrega nuevo modelo de gestión de contratos	30.00%	70.00%		1	Elaborar los términos de referencia de las nuevas licitaciones de los servicios tercerizados pendientes de regularizar.																
							2	Elaborar Planeación financiera a los nuevos contratos regularizados																
		Pago 100% factura Energía EGÉHID	Cantidad de facturas pagadas	3	12		1	Elaborar solicitud de pago 72 hrs de anticipación																

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Linea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																
									T-I			T-II			T-III			T-IV							
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Lograr la calidad de la información financiera de la empresa.																									
Gestión de Activos Fijos	Identificados, inventariados y valorizados los activos fijos de la empresa.	Proyecto gestión activos administrativos	% De ejecución del proyecto activo administrativo	0%	100%	Dir. Finanzas	1	Levantamiento activos administrativos																	
		Proyecto gestión activos de instalaciones técnicas	% de ejecución Proyecto Activos Fijos	0%	100%		2	Revisión, validación y conciliación en sistema SAP de los activos levantados																	
Aseguramiento de la calidad en los registros contables acorde a las NIIF's	Estados financieros saneados	Elaboración de informes financieros	Porcentaje entrega Informes Estados Financieros Auditados (2017-2018)	0	0%	Dir. Finanzas	3	Revalorización del activo administrativo																	
			Porcentaje entrega Informes Estados Financieros Mensuales	5 días	5 días		4	Generación de Informe AF Administrativo, para la aprobación del Consejo de Administración Unificado																	
			% Informes Estados Financieros Mensuales FONPER	25 días	25 días		5	Si el informe AF es aprobado por el C.A.U. realizaremos los ajustes correspondiente en SAP																	
			Porcentaje implementación Automatización Flujo de Caja en SAP	0%	100%		6	Etiquetar los Activo Fijo Adm. Levantado																	
			% Suplidores creado en SAP	0%	100%		7	Infome de Cierre Implementacion																	
		Saneamiento de Data	% Deudores creado en SAP	0%	100%		1	Proponer los términos de referencia para la contratación de los servicios profesionales requeridos																	
			% Deudores creado en SAP	0%	100%		2	contratación de firma auditores externos																	
			% Materiales Creado en SAP	0%	60%		3	Respuesta oportuna carta requerimientos auditores externos																	
		Gestión de Inventario	Porcentaje de Cumplimiento en Inventario Selectivo	1	6		4	Discusión de informe de auditoría externa																	
				4	Generación Estados Financieros																				
			Porcentaje de Cumplimiento en Inventario de Almacén	100%	100%		5	Entregar informe por las Actividades y/o Alcance de lo logrado.																	
				1	6		1	Programar visitas a los almacenes y/o áreas para el inventario																	
		Conciliación de embargos	Cantidad de embargos conciliados entre las entidades financieras vigentes	0	100%		2	Seleccionar los materiales con mayor valoración y/o 100% de las actividades operativas de la empresa (Inventario Almacenes)																	
				3	Realizar toma física de los materiales y/o mobiliarios y equipos de oficina																				
				4	Conciliar toma física con el sistema SAP y ajustes (Sin Aplica)																				
1	Planificación inventario fin de año																								
				2	Comunicación nacional cierre y apertura de los almacenes																				
				3	Conformación de equipo de trabajo																				
				4	Levantamiento de la existencia en los almacenes de EDESUR Dominicana																				
				5	Proceso de conciliación de la data levantada y registro en SAP de las diferencias presentadas																				
				6	Elaborar Informe de Toma Física de Fin de año																				
				1	Realizar la Conciliación sobre la relación que tenemos en Excel contra lo que tienen las Entidades Bancarias (03 Entidades Bancaria) Durante los primeros 6 meses.																				
				2	Periodos mas recientes abarcan desde el año 2017/2018/2019/2020.																				
				3	Cruzar dicha Información con el Área de Legal/Gerencia de Litigios para Conciliar dicha cantidad de Embargos y Montos.																				
				4	Los años a conciliar abarcan todos los periodos desde que existe un Embargo hasta la Actualidad.																				

Eje Fortalecimiento Procesos Internos

Objetivo 5: Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.

Para lograr la transformación institucional al año 2024, EDESUR Dominicana ha definido las siguientes estrategias:

Estrategias derivadas:

a) Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional.

Persigue mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos estandarizados de Edesur, a través de la gestión de los procesos (BPM) en donde se diseñan, modelan, organizan, documentan, controlan y optimizan, de forma continua, los procesos, así como la auditoría y fiscalización de los procesos críticos de los negocios, para garantizar la medición y mejora continua de los mismos. Asegurar el cumplimiento de la regulación aplicable al sector e implementar el modelo organizativo que responda eficientemente a los procesos asegurando el servicio, atención al cliente y desempeño financiero para cumplir la misión y visión de la Empresa. Esta estrategia se caracteriza por la transversalidad en la organización e impacta todos los aspectos normativos de la empresa.

b) Fortalecimiento de Seguridad en Manejo de Riesgo.

Esta estrategia tiene como objetivo fundamental, garantizar en el ámbito de las competencias de quienes asumen las responsabilidades designadas, la seguridad y mitigación de los riesgos de la Empresa en todos sus ámbitos.

Resultados Esperados:

- Estandarizada e institucionalizada la Gestión de Edesur
- Reducida la reincidencia del incumplimiento de las normas y reglamentaciones
- Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física, en los niveles aceptables por la Empresa
- Prevenidos y mitigados los eventos que ponen en riesgo la seguridad industrial y ocupacional de los colaboradores, contratistas y partes interesadas de la Empresa
- Alcanzado un nivel de madurez en el tratamiento de los riesgos de ciberseguridad
- Mitigados los impactos negativos al medio ambiente

Objetivo 6: Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.

Este objetivo tiene como propósito asegurar la continuidad de las operaciones a través de una eficiente gestión de los procesos de compras, de modo que las áreas cuenten con los materiales, herramientas, maquinarias y equipos que necesitan para ofrecer un óptimo y oportuno servicio a sus clientes internos, siempre respetando los lineamientos legales y normativos que rigen el proceso de abastecimiento.

Estrategia derivada:

a) Gestión oportuna de los recursos.

Esta estrategia tiene como objetivo planificar la adquisición de bienes y servicios de forma tal que se pueda dar cumplimiento a todas las normativas y legislaciones aplicables, al mismo tiempo, que se cuenta con las herramientas, equipos y materiales en el tiempo estipulado para satisfacer las necesidades operativas del negocio.

Resultado Esperado:

- Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.

Matriz POA Eje Fortalecimiento Procesos Internos.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Linea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																			
									T-I			T-II			T-III			T-IV										
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.																												
Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Verificación de materiales y equipos para Proyectos Multilaterales y Propios	Porcentaje de Informes para proyectos Multilaterales Emitidos en Tiempo (≤ 3 días laborables)	90%	95%	Dir. Normativa	1	Programación de la actividad																				
			Porcentaje de Informes para proyectos Propios Emitidos en Tiempo (≤ 2 días laborables)	90%	95%		2	Verificación de los materiales en los almacenes y/o terreno																				
		Revisión Fichas Técnicas de Materiales Estratégicos	Porcentaje de Fichas Técnicas revisadas	0	1		3	Elaboración y revisión del informe técnico																				
							4	Remisión del informe al área solicitante																				
							1	Revisión de las características técnicas de la planilla																				
							2	Verificación de la norma de construcción y/o ensayos																				
		Entrega de medidores y sellos a operativa	Cantidad de medidores entregados actualizados en sistema				100%	3	Incorporar las exigencias y/o certificación para garantizar la calidad del producto																			
								4	Definir el tiempo de la garantía acorde al uso del material																			
								5	Incorporar otros aspectos normativos según aplique																			
								1	Levantamiento de requerimiento de sectores (Cronograma)																			
								2	Recepción y depuración.																			
		Recuperación de medidores	Cantidad de Medidores Recuperados	38,601	66,000			1	3	Ensamblado y configuración.																		
									4	Sellado.																		
									5	Prueba de Control de Calidad.																		
									6	Despacho.																		
									1	Recepción y depuración																		
									2	Limpieza																		
									3	Ensamble y calibración																		
Recuperación de Transformadores de Distribución	Porcentaje de Transformadores Aprobados	48%	60%			4	Configuración																					
						5	Sellado.																					
						6	Prueba de Control de Calidad.																					
						7	Despacho.																					
						1	Inspección Física de los Equipos y verificación Sello de No PCB																					
						2	Prueba de Relación de Transformación																					
Verificación de los equipos por petición de interconexión	Promedio de Informes Emitidos en Tiempo (≤ 5 días laborables)	84%	90%	4	4	3	Prueba de Aislamiento																					
						4	Pruebas de Pérdidas en Vacío y Corto Circuito																					
						5	Reparaciones menores y completar accesorios																					
						6	Registro de resultados y emisión de reporte																					
Evaluación Técnica de Materiales por Licitación	Porcentaje de Evaluaciones Técnicas de Licitación Emitidas en Tiempo según Cronograma	100%	100%			1	Programación de la actividad según equipo																					
						2	Ejecución de las pruebas de rutina en función del equipo evaluado																					
Creación de Concertado Reparación de	Porcentaje de transformadores reparados	0%	30%			3	Elaboración y revisión del informe técnico																					
						4	Remisión del informe al área solicitante																					
						1	Coordinación de reuniones con peritos																					
Gestión de Contratos	Tiempo de entrega de los contratos asociados a procesos de compra	31%	100%			2	Evaluación física de materiales y catálogos																					
						3	Revisión de las subanaciones del proceso																					
						4	Elaboración y entrega de informe de licitación																					
Gestión de Contratos	Tiempo de entrega de los contratos asociados NO a procesos de compra	23.3%	100%			4	Elaboración y entrega de informe de licitación																					
						1	Reparaciones mayores de Transformadores de Distribución																					
						1	Recibir solicitud de elaboración del Contrato de un área de la empresa.																					
Gestión de Contratos	% contratos que cumplen con los requerimientos normativos	100%	100%			2	Analizar el expediente asociado a la solicitud del Contrato para la elaboración y firma del mismo																					
						3	Remitir y archivar contratos concluidos																					

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																		
									T-I		T-II		T-III		T-IV												
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12							
Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.																											
Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Gestión de Almacenes	Porcentaje de Cumplimiento de Recepcion de Materiales	-	100%	Gerencia de Almacenes	Recepcion de Materiales:	1	Solicitud de cita para entrega de materiales por parte del Area de Compras																		
								2	Autorizacion de la Recepcion de Materiales																		
								3	Recepcion de Materiales en modo Cuarentena de Calidad																		
								4	Evaluacion Tecnica de los Materiales Recibidos por el area de Calidad de Materiales y Normativa Tecnica																		
								5	Ubicación y Almacenamiento de Materiales																		
								6	Materiales Disponibles para despacho																		
			Porcentaje de Cumplimiento de Despacho de Materiales	-	100%	Gerencia de Almacenes	Despacho de Materiales:	1	Recepcion de la Solicitud de Despacho																		
								2	Analisis y Evaluacion de la Solicitud contra disponibilidad en el stock																		
								3	Autorizacion de Pre Despacho de Materiales																		
								4	Preparacion de Pedido																		
								5	Autorizacion de Despacho de Materiales																		
								6	Auditoria de Despacho de Materiales																		
		7						Despacho de Materiales al Area Requiriente																			
		Porcentaje de Cumplimiento Control de Inventario	-	100%	Gerencia de Almacenes	Control de Inventario de Materiales:	1	Analisis del Stock via SAP																			
							2	Analisis de Documentos de Recibo, Devolucion, Traslados y Despachos																			
							3	Selección de Ubicaciones																			
							4	Conteo Físico de Materiales																			
							5	Reporte de Analisis de Stock y Conteo Físico																			
		Porcentaje de Cumplimiento Auditorias de Recepcion y Despachos	-	100%	Gerencia de Almacenes	Auditorias de Recepcion y Depachos:	1	Analisis de la programacion de Recepcion y Despachos																			
							2	Analisis de Documentos de Recibo, Devolucion, Traslados y Despachos																			
3	Inspeccion Visual y Fisica																										
4	Conteo y Cotejo Físico de Materiales																										
5	Reporte de Auditoria de Recepcion y Despachos																										
Proyectos Inmobiliarios	Presentación de propuestas para nuevas subestaciones, punto expreso y oficinas	0%	100%	Gerente de Proyectos Inmobiliarios	1	Elaboración de documento con las propuestas																					
					2	Aprobación y ejecución de las propuestas planteadas																					
Servicios Generales	Porcentaje de cumplimiento a la programación de las adecuaciones de espacios físicos y Mobiliarios	0%	85%	Gerente de Servicios Generales / Especialista de Servicios Generales	1	Solicitud colocación de SolPed con sus componentes (planos, presupuestos, aprobaciones, etc.) Solicitud de fondos por caja ó cheque (cuando aplique)																					
					2	Ejecución de la adecuación de acuerdo a lo contratado																					
	Cumplimiento programación requerimiento de mobiliarios por sustitución y nuevas asignaciones	50.0%	90%		3	Solicitud colocación de SolPed con sus componentes (planos, presupuestos, aprobaciones, etc.) Solicitud de fondos por caja ó cheque (cuando aplique)																					
					4	Distribución de mobiliarios																					
	Cumplimiento programación requerimiento de equipos electromecánicos por sustitución y nuevas asignaciones	0.0%	85%		5	Solicitud colocación de SolPed con sus componentes (planos, presupuestos, aprobaciones, etc.) Solicitud de fondos por caja ó cheque (cuando aplique)																					
					6	Instalación de los equipos de acuerdo a lo planificado																					
	Tiempo de resolución de peticiones de mantenimiento a estructuras	15 días	7 días		7	Gestión de los requerimientos y su solución																					
	Tiempo de resolución de peticiones de instalación y mantenimiento electromecánico	20 días	10 días		8	Gestión de los requerimientos y su solución																					

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Linea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																
									T-I		T-II		T-III		T-IV										
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.																									
Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Compras	Tiempo de Gestión de procesos Compras Debajo del Umbral	20 días	15 días	Gerente de Compras / Especialista de Compras	1	Elaboración de PACC 2020																	
			Tiempo de Gestión de procesos Compras Menores	30 días	25 días		2	Socialización del PACC con las áreas																	
			Tiempo de Gestión de procesos de Comparación de Precios	51 días	45 días		3	Monitoreo de la colocación de SolPed conforme al PACC																	
			Tiempo de Gestión de procesos Licitaciones Públicas	115 días	100 días		4	Recepción de la SolPed autorizada con los soportes de lugar y conforme al PACC																	
			Porcentaje adjudicado a las MiPyme	20%	20%		5	Monitoreo el cumplimiento del 20% destinado a las MiPyme																	
			Porcentaje del cumplimiento PACC	83%	90%		6	Inicio de la gestión de Compras de acuerdo a los tiempos definidos para cada proceso																	
			Publicación del PACC a Tiempo	100%	100%		7	Solicitud contrato en caso que aplique																	
		Transportación	Porcentaje de Cobertura asignación de vehículos acorde a la normativa	0%	95%	Gerente de Transportación	1	Elaboración del modelo de asignación de combustibles y vehículos																	
							2	Implementar modelo de asignación de combustibles y vehículos																	
							3	Seguimiento y Control																	
							4	Verificar el total de las solicitudes recibidas versus las no atendidas																	
							5	Verificar el total de las reparaciones menores realizadss versus las no realizadas en el tiempo establecido																	
		Servicios Administrativos	Porcentaje de entrega Modelo de Asignación Vehicular	0%	89%	Gerencia de Servicios Administrativos	1	Recepción de la solicitud																	
							2	Análisis y evaluación de la solicitud																	
							3	Salida en sistema																	
							4	Coordinación de despacho																	
							5	Despacho de materiales																	
		6	Almacenamiento y custodia de los materiales																						
		Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.																							
		Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de Edesur	Documentación y Mejora de los Procesos de EDESUR	% de ejecución de los proyectos de mejora de los procesos acordados	0%	100%	Dir. Planificación y Control de gestión	1	Planificar los proyectos de calidad, necesidades de mejora y las auditorias a los procesos.															
					% de inventarios de documentos actualizados	0%	100%		2	Ejecutar Reuniones con los responsables de los procesos y los Directores para actualizar la documentación.															
% de Documentos divulgados	90%				100%	3	Levantar informaciones, revisar documentación de los procesos y divulgar.																		
% indicadores de los procesos definidos y monitoreados	0%				100%	4	Aplicar las mejora solicitadas a los procesos y la documentación identificadas por los dueños de los procesos.																		
Diagnostico ISO-9001:2015 de EDESUR	% de Ejecución del diagnósticos ISO-9001:2015			0	100%	5	Aplicar un diagnostico a los procesos y área de EDESUR con enfoque a la aplicación de la norma ISO-9001:2015																		

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																	
									T-I			T-II			T-III			T-IV								
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.																										
Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física, en los niveles aceptables de EDESUR	Gestión de la Seguridad Interna	Porcentajes de investigaciones No complejas concluidas	55%	100%	Dir. Seguridad	1	Recibir las denuncias y realizar un registro de las investigaciones																		
							2	Realizar un registro estadístico de los casos que mas se repiten y recomendar medidas o políticas a implementar a las áreas responsables																		
							3	Asignar los casos a los técnicos de investigaciones																		
							4	Implementar cronograma de Ejecución de la Investigación																		
							5	Recolectar las evidencias (Físicas, documentales y testimoniales)																		
							6	Redactar y presentar el informe final de cada investigación																		
							7	Enviar al Director de Seguridad el informe de gestión mensual de la gerencia																		
							8	Impartir charlas de ética y normas conductuales preventiva																		
		Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física, en los niveles aceptables de EDESUR	Gestión de Seguridad de la Información	Porcentaje de medidas preventivas implementadas sobre las planificadas	100%	100%	Dir. TI	1	Actualización e implementación del gestor de log (SIEM)																	
						2		Actualización de las plataformas de Seguridad (Firewall, Control de Acceso, IOT, Cámaras de Seguridad)																		
						3		Elaborar e implementación un plan de contingencia para servidores lenel y Ocularis.																		
						4		Implementar inspecciones periódicas a los sistemas para garantizar su funcionalidad																		
						5		Asegurar la solución de los requerimientos e incidencias generadas																		
				6	Campañas Educativas sobre Seguridad de la Información																					
				7	Realizar un Ethical Hacking																					
				8	Auditoria periódica para el Nivel de Cumplimiento de la Nortic A7																					
				9	Supervisar protocolo de Acceso a Áreas Restringidas																					
		Prevenidos y mitigados los eventos que ponen en riesgo la seguridad industrial y ocupacional de los colaboradores, contratistas y partes interesadas de la Empresa	Seguridad Industrial	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación del sistema de gestión de salud y seguridad	0%	100%	Dir. Gestión Humana	1	Inspecciones programadas en centros y zonas de trabajo en calidad de infraestructuras y equipos de emergencias.																	
						2		Realizar inspección a brigadas contratistas																		
						4		Determinar ACR (Análisis Causa-Raíz) de los accidentes e incidentes laborales de empleados																		
				4	Inspecciones programadas a Empresas Contratistas																					
				5	Seguimiento Resultados de Inspecciones a Empresas Contratistas																					
		Mitigados los impactos negativos al medio ambiente	Gestión Ambiental	Cantidad de Puntos Verdes Construidos	1	1	Dir. Gestión de Proyectos	1	Puesta en servicio de Punto Verde																	
						1		Realizar toma de muestra de aceites en los TRs																		
					2	Analizar las muestras de aceite de forma cuantitativa o cualitativa																				
					3	Etiquetar el transformador, según resultados del análisis																				
					4	Traslado de transformador PCB + al Punto Verde																				
					1	Identificar cantidad de árboles a plantar																				
					2	Coordinar con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, lugar disponible para sembrar y el tipo de Especies plantadas																				
					3	Ejecución de la actividad y seguimiento de las especies plantadas																				
			1	Análisis de PCB en Suelo y otros estudios ambientales necesarios																						
			2	Acondicionamiento de Área Intervenida																						
			1	Definición del alcance del Sistema de Gestión Ambiental.																						

Eje Aprendizaje y Desarrollo

Objetivo 7: Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.

Los logros de los objetivos estratégicos de la institución sólo se logran a través del compromiso y trabajo productivo de todos los colaboradores de la organización. En ese sentido se estarán impulsando diversas iniciativas y acciones enmarcadas en las estrategias siguientes:

Estrategias derivadas:

a) Fortalecimiento Gestión de Personas

El objetivo de esta estrategia es garantizar el desempeño y desarrollo del capital humano de la Empresa. Busca fortalecer el sistema de gestión de personas que permita obtener una fuerza laboral capacitada, motivada y comprometida, que preste servicios de calidad y sea capaz de cumplir con la misión y objetivos de la Empresa. Tiene un alcance transversal en la organización, y su operacionalización será a través de la definición de un modelo integral de gestión humana, desarrollo e implementación del plan de capacitación y plan de desarrollo de carrera, la implementación de un sistema de compensación equitativo, continuidad e implementación de mejoras al modelo evaluación del desempeño y ejecución de acciones puntuales para mejorar el clima organizacional, conforme los resultados de los estudios de clima organizacional.

b) Fortalecimiento de la Cultura e Identidad Corporativa

Busca fortalecer el clima organizacional que permita crear cohesión y alineación del personal para el logro de los objetivos de la Empresa. A través de esta estrategia se busca fortalecer las ideas y valores de las personas, a través de un modelo de comunicación corporativa que permita transmitir los rasgos distintivos del quehacer de la organización. Tiene un alcance transversal y debe ser abordada a través de la implementación de iniciativas que favorezcan el fortalecimiento de los valores y la identificación del personal con la identidad corporativa.

Resultados Esperados:

- Fortalecidas las competencias del personal acorde a los lineamientos estratégicos
- Actualizada la estructura organizacional
- Incrementado el nivel compromiso y fidelización de los colaboradores con la Empresa

Objetivo 8: Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.

Este objetivo persigue el aseguramiento de la continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos e implementación de sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio. El alcance de este objetivo es integrar mejoras, implementaciones y rediseños de todos los servicios de infraestructura, telecomunicaciones y sistemas de la Empresa, vinculados a los objetivos estratégicos de Edesur, respondiendo a la capacidad y continuidad de las plataformas, así como las necesidades de movilidad y autogestión de servicios de usuarios, la digitalización de los procesos empresariales que soporten la eficiencia operativa y fortalecer la gestión de información mediante herramientas de fácil usabilidad y con alto potencial de integrar componentes avanzados para análisis de datos.

Estrategia derivada:

a) Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.

Esta estrategia persigue apoyar la toma de decisiones de la Empresa mediante sistemas de Información que le permitan operar los modelos de negocios vigentes y los proyectados en el PEI 2021-2024. Define la evolución, sustitución e integración de los sistemas de información que requiera la organización para la gestión de los modelos de negocio vigentes, el desarrollo de nuevos modelos de servicios y atención a clientes, y colaborar con la eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos y la toma de decisión basada en la analítica de los datos.

Resultados Esperados:

- Alineados y Optimizados los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio
- Fortalecidos los niveles de atención

- Servicios tecnológicos redundantes para soportar el negocio

Objetivo 9: Fomentar investigación y desarrollo para favorecer los procesos de innovación, la creación de valor y mejora continua.

Este objetivo busca estudiar, proponer e implementar mejoras en la infraestructura tecnológica, de servicios, procesos o metodologías que permitan a la empresa introducir en su quehacer las mejores prácticas y las innovaciones de vanguardia que nos permita estar a la par con la industria a nivel internacional.

Estrategia derivada:

a) Innovación y Desarrollo.

Esta estrategia tiene como finalidad estar a la vanguardia de las últimas tendencias de los procesos o tecnologías aplicadas al negocio. Persigue robustecer nuestra infraestructura de servicio comercial y técnico para poder disponer de una experiencia excepcionalmente positiva a nuestros clientes.

Resultados Esperados:

- Incorporada las estrategias que optimicen el desempeño del negocio.

Matriz POA Eje Aprendizaje y Desarrollo.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																	
									T-I			T-II			T-III			T-IV								
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.																										
Procesos sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Optimización de los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio	Implementación Costeo por Circuitos en SAP	Porcentaje de Implementación Costeo por Circuitos	0%	100%	Dir. Planificación y Control de gestión	1	Actualizar los centros de costos/ beneficios por Circuitos.																		
							2	Conformación de equipo del proyecto de implementación.																		
							3	Elaborar el plan y cronograma de costeo por circuitos.																		
							4	Definición de los criterios del costeo por tipo de cuenta.																		
		5	Desglose del gasto del POA 2021 por circuitos.																							
		6	Carga en Controlling-SAP del gasto planificado (POA 2021).																							
		7	Solicitar a las áreas el reparto de la ejecución de los costos por circuitos asociados a su centro.																							
		8	Sub Reparto en el Sistema SAP (Controlling).																							
Gestión de la Calidad, disponibilidad y confiabilidad de la información.	Implementada una metodología de gestión de la información, ágil, segura y confiable para la toma de decisiones y la operativa diaria.	Desarrollo y explotación del sistema de Inteligencia de Negocios (BI).	% Automatización de Informes.		100%	Dir. Operativa Centralizada	1	Elaboración del Protocolo o plan de implementación.																		
			Porcentaje de Implementación Módulo de Distribución (Interrupciones) Funcional para EDS	90%	100%		2	Coordinar las tareas para el cierre anual de los módulos de SAP.																		
			Porcentaje de Implementación Módulo de Entrega de Energía Funcional para EDS	90%	100%		3	Incorporar perfil o perfiles funcionales del módulo PS.																		
			Porcentaje de Migración de IBM Cognos a Plataforma Microsoft.	0%	90%		4	Formación del personal en el módulo PS.																		
			% de Herramientas o modelos optimizados.		100%		5	Coordinar con el equipo interno la implementación de las mejoras identificadas (plan).																		
		6	Implementación de mejoras planificadas.																							
		7	Levantamiento de los requerimientos y necesidades de datos e información.																							
		8	Criterios y sistemas de extracción de datos.																							
Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Servicios tecnológicos redundantes para soportar el negocio.	Servicio de Información de Análisis de Distribución y Comercialización de Energía	Porcentaje disponibilidad de los sistemas operativos	98.78%	99.0%	Dir. Operativa Centralizada	1	Extracción y análisis de datos.																		
			Porcentaje Calidad de Informes técnicos comerciales entregados	0.985	99%		2	Coordinación y seguimiento avances de los módulos.																		
			Porcentaje Cartografía Actualizada	60%	75%		3	Seguimiento y pruebas módulos migrados.																		
			Cantidad CT's Actualizados	54.615	56.515		4	Implementación y uso nuevos módulos.																		
		Saneamiento de la Base de Datos	Cantidad KM Redes Actualizados	8.210	8.435		5	Optimización ETL.																		
			1	Levantar y analizar la información de los sistemas de distribución y comercialización																						
			2	Dar seguimiento al desempeño de los indicadores en cumplimiento de los requerimientos internos y externos																						
			3	Generar informes periódicos o puntuales que recojan las modificaciones autorizadas y no autorizadas a la base de datos comercial y de entidades eléctricas																						

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																
									T-I		T-II		T-III		T-IV										
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.																									
Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Servicios tecnológicos redundantes para soportar el negocio.	Fortalecimiento de los servicios y plataformas de telecomunicación	% SLA infraestructura de redes y telefonía	0.98	99.80%	Dir. TI	1	Monitoreo de nodos																	
			2	Mant Infraestructura de Red inalámbrica (Móvil y Radio IP)																					
			3	Mant Infraestructura de Comunicación (Torres, etc)																					
			4	Proyecto de Mejoras Sitios de Radio Repetición (Colonia, El Curro, Alto Bandera, Sabana Buey)																					
			5	Mant Cuarto de Equipos Oficinas y Subestaciones																					
			6	Migración de ITC,s y Cajas Pre Pago Red LTE																					
		8	Control de acceso red lan (ISE)																						
		9	Realizar plan de implementación y compra																						
		10	Ejecución de plan de redundancia (Proyecto SDW)																						
		11	Proyecto de Mejora Cobertura Redundancia Zona Los Alcarizos y Villa Atlagracia																						
		Fortalecimiento de los servicios y plataformas de Sistemas	% Disponibilidad de los Sistemas	99.97	99.98				1	Reorganización y Actualización Entornos de Base de Datos															
	% Sistemas redundantes		0	4			2	Actualizar Herramientas Fuera de Soporte																	
							3	Implementar Alta Disponibilidad en Plataformas																	
								4	Implementar Solución de Monitoreo																
	Mejora Plataforma de Infraestructura	% Mejoras implementadas de las planificadas	19	37			5	Implementar Alta Disponibilidad en Plataformas																	
% Refrescamiento Plataforma Usuario Final		73%	100%			1	Renovar Plataforma usuario final fuera de soporte																		
% Mejoras implementadas de las planificadas		11	22																						
Cantidad de Mejoras Implementadas			4	4			1	Expandir Soluciones tecnológicas																	
			4	4			2	Reemplazar Plataformas / componentes en fin de vida																	
Mejora Plataforma de Telecomunicaciones	Cantidad de Mejoras Implementadas		4	4		3	Readecuación Sitios de Radio Repetición (Colonia, Manclar, Sabana Buey y El Curro)																		
			3	3		4	Migración de enlaces de Radio a Frecuencia Licenciada (Torre Serano - La Colonia, Torre S - Manclar, Torre S - María Chica)																		
	% Implementaciones de software sobre las planificadas		38	95			1	Adquisición licencias y aplicaciones																	
							2	Automatización y trazabilidad procesos áreas de apoyo																	
Implementaciones y desarrollo de software para el Negocio						3	Gestión del Servicio de TI																		
						4	Mejoras y Actualizaciones ERP																		
						5	Mejoras y Actualizaciones sistemas energía y telemedidas																		
						6	Mejoras y Actualizaciones sistemas gestión comercial																		
					7	Mejoras y Actualizaciones sistemas gestión técnica y proyectos redes																			
% Desarrollo de software sobre los planificados		12	57			1	Mejoras soluciones análisis de datos																		
						2	Mejoras y nuevas opciones Aplicaciones internas																		
						3	Migración y optimización plataformas internas																		
						4	Nuevas aplicaciones desarrollo																		
Fortalecidos los niveles atención	Atención a usuarios	Cantidad de incidencias recurrentes reducidas	0	3			1	Implementación herramienta ITSM para manejo de tickets																	
		Cantidad de requerimientos recurrentes reducidos	2	4			2	Habilitar portal auto servicio																	
		% cumplimiento de SLA para resolución de incidencias y requerimientos		0.79	0.85			3	Implementar un Knowledge Base (Wiki, etc)																
								4	Implementar Soporte de Chat																
						5	EdesurU																		
						6	Eliminar correo de SAU																		
						7	MR de SAU																		
						8	Hotline de Call Center																		

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Linea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma																		
									T-I			T-II			T-III			T-IV									
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12							
Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.																											
Fortalecimiento de la cultura e identidad corporativa	Incrementado el nivel compromiso y fidelización de los colaboradores con la Empresa.	Identidad Corporativa	Cantidad de campañas y promociones realizadas	0	30	Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	1	Levantamiento de información																			
							2	Solicitud de aprobación y pedido																			
							3	Colocación																			
			4	Desarrollo																							
			5	Cierre																							
			1	Levantamiento de información																							
Fortalecimiento Gestión de Personas	Fortalecidas las competencias del personal acorde a los lineamientos estratégicos	Capacitación del personal	Porcentaje de cumplimiento de la ejecución del presupuesto autorizado	50%	100%	Dir. Gestión Humana	2	Elaborar plan de formación y presupuesto asociado.																			
							3	Ejecutar el plan de formación.																			
							4	Aplicación del instrumento de validación de conocimientos (Encuestas, Cuestionarios, Demostración Práctica)																			
		Evaluación del Desempeño	Porcentaje de acciones de capacitación evaluadas en su impacto en el desempeño	94%	100%		5	Evaluar el impacto del plan de formación.																			
							1	Implementación de mejoras al Modelo de Evaluación del Desempeño.																			
							2	Divulgación del Modelo de Evaluación a toda la empresa.																			
		Desarrollo de Carrera	Porcentaje de mejoras aplicadas al proceso de Evaluación del Desempeño	0%	100%		3	Elaboración de Matrices Evaluador-Evaluado.																			
							4	Entrenamiento a evaluadores en el proceso de Evaluación del Desempeño.																			
							5	Divulgación de mensajes de sensibilización a evaluadores sobre buenas prácticas del proceso de evaluación del desempeño.																			
		Desarrollo de Carrera	Cantidad de acciones de seguimiento de Carga de objetivos Individuales de Evaluación	0%	100%		6	Aplicación de muestreo para validación de carga de objetivos individuales.																			
							1	Selección y aprobación de puestos, procesos y/o proyectos de alto impacto que se integrarán al Plan Desarrollo de Carrera año (AGG).																			
							2	Elabora descripciones y perfiles de puestos, procesos y/o proyectos (GDO).																			
Desarrollo de Carrera	Porcentaje de implementación del Plan de Desarrollo de Carrera	0%	100%	3	Divulgación en la empresa los perfiles de puestos, procesos y/o proyectos que aplican para el Plan Desarrollo de Carrera y los requisitos de participación.																						
				4	Realiza convocatoria, evalúa a candidatos y presenta informe de colaboradores seleccionados (GRSP).																						
				5	Diseño de ruta del Plan Desarrollo de Carrera, estrategia y plan de capacitación.																						
Desarrollo de Carrera	Porcentaje de empleados incorporados al plan de carrera	0%	100%	6	Ejecución y seguimiento al Plan Desarrollo de Carrera.																						

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Linea Base 2020	Meta 2021	Responsable	No.	Actividades	Cronograma															
									T-I			T-II			T-III			T-IV						
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.																								
Fortalecimiento Gestión de Personas	Actualizada la estructura organizacional	Estructuras actualizadas	Cantidad de estructuras actualizadas	0	4	Dir. Gestión Humana	1	Diseño de estructuras acorde a las necesidades del negocio																
	Incrementado el nivel compromiso y fidelización de los colaboradores con la Empresa.	Mejoramiento del Clima Organizacional	Porcentaje de implantación de acciones para mejorar el Clima Organizacional	0%	100%		1	Difusión del nuevo pensamiento estratégico																
		Dotación de personal	Porcentaje de empleados seleccionados que cumplen con los requerimientos del perfil del puesto	97%	100%		1	Implementación y seguimiento de acciones para mejorar el clima organizacional																
			Porcentaje de cumplimiento de Cobertura de vacantes en el tiempo pautado	100%	100%		1	Recepción y validación solicitud cobertura de vacantes																
						2	Reclutamiento y selección de personal																	
						3	Contratación e inducción de candidatos externos y formalización de movimientos internos																	
						4	Evaluación y seguimiento																	
Fomentar investigación y desarrollo para favorecer los procesos de innovación, la creación de valor y mejora continua.																								
Innovación y Desarrollo.	Incorporada las estrategias que optimicen el desempeño del negocio.	Nuevos negocios.	Avance proyecto piloto de venta de energía con paneles fotovoltaicos.	0%	6	Dir. Regulación y Compra de Energía	1	Llamado a licitación para inversionistas de sistemas de generación fotovoltaicos.																
			Porcentaje generación instalada tras implementación del proyecto Generación Distribuida	0	1		2	Adjudicación de licitación para inversionistas de sistemas de generación fotovoltaicos.																
						3	Instalación del sistemas de generación fotovoltaicos por parte del inversionista.																	
						8	Llamado a licitación para inversionistas de sistemas de generación distribuida.																	
						9	Adjudicación de proyectos de generación distribuida en los circuitos seleccionados por medio a firma de contrato.																	
						10	Puesta en marcha de los proyectos de generación distribuida.																	

Eje Estratégico: Servicio al Cliente y Desempeño Financiero

➤ **Planes de Mantenimiento:**

Las principales acciones a ejecutar por la Dirección Técnica Comercial (DGTC) en las 4 zonas operativas y 10 sectores operativos de la zona de concesión de EDESUR son las siguientes:

a. Plan de Aseguramiento de la medida por Unidad Básica de Negocios (UBN)

Esta iniciativa tiene como objetivo, asegurar la energía servida en los circuitos de distribución en la zona de concesión para garantizar la calidad de la facturación, mediante la normalización de 307,222 clientes con sellos de alta seguridad tipo PIN, eliminar anomalías de lectura y facturación, instalar y verificar micro mediciones con el objetivo de asegurar y recuperar la energía. Este plan tiene un presupuesto de inversión asociado de **MMRD\$258, distribuidos en los siguientes sectores:**

Sector	Cantidad Normalizaciones
EDESUR	307,222
DISTRITO SUR	38,938
DISTRITO NORTE	32,170
NOROESTE	70,034
SAN CRISTÓBAL	62,738
VILLA ALTAGRACIA	16,374
AZUA	20,084
BANI	15,295
SAN JUAN	27,690
BARAHONA	7,932
NEYBA	15,967

b. Plan Eliminación de Conexión Directa

Esta iniciativa persigue la colocación de medida a clientes ya incorporados como conexión directa autorizada implicando normalizaciones menores de la red MT y BT. Actualmente existen un total de XXXX conexiones directas en toda la zona de concesión de Edesur. Este plan tiene un presupuesto de inversión asociado de **MMRD\$26.0**.

c. Plan Normalización de Clientes Proyectos EGEHID

Este proyecto tiene el objetivo de Normalizar en el **sector azua 5,060** clientes/ usuarios mediante la contratación, eliminación de conexión directa, cambio de equipo de medida y aseguramiento de energía, mediante este proyecto se busca reducir los niveles de pérdidas en los diferentes circuitos donde se encuentran ejecutados los proyectos, tiene un presupuesto de inversión asociado de **MMRD\$ 50.0**.

d. Plan de Instalación Llave Perno Electrónica

Este plan persigue el aseguramiento de la facturación, a través de la instalación de llave perno electrónica, para evitar el hurto de la energía. Tiene un presupuesto de inversión asociado de **MMRD\$ 10.0**.

e. Plan Nuevos Clientes (MMRD\$ 69.9)

Objetivo:

Contratar un total de **162,851** clientes nuevos entre vegetativos y gestionados.

Impacto:

Contratar masivamente usuarios en los circuitos del plan de recuperación para aumentar el indicador de Energía Facturada en los siguientes Sectores.

Sector	Cantidad Clientes Nuevos
EDESUR	162,851
DISTRITO SUR	17,016
DISTRITO NORTE	5,530
NOROESTE	55,161
SAN CRISTÓBAL	35,568
VILLA ALTAGRACIA	13,428
AZUA	4,608
BANI	12,696
SAN JUAN	4,626
BARAHONA	10,318
NEYBA	3,900

f. Plan de Mantenimiento Prepago y Paneles

Este plan persigue la reducción y control de las pérdidas de energía, mediante la Rehabilitación y construcción de paneles. Con el Plan Mantenimiento Prepago se pretende impactar el indicador de perdidas con 1.6 GWh acumulado año y con el Plan de Mantenimiento de Paneles Pretendemos impactar el indicador de perdidas, recuperando 187 MWh. El presupuesto asociado al Plan de Mantenimiento Prepago es de **MMRD\$ 2.3** y el Plan de Mantenimiento de Paneles es de **MMRD\$ 2.1**.

g. Plan de Gestión Técnica

Con este plan se pretende normalizar los clientes/ usuarios, mediante la contratación, normalización y eliminación de conexión directa, reduciendo así los niveles de pérdidas en los diferentes circuitos donde se encuentran los mini proyectos, impactando la calidad la calidad de vida de los clientes. Este plan tiene un presupuesto asociado de inversión de **MMRD\$ 3.9**.

h. Plan Gestión Comercial de Cara al Clientes

Este plan será ejecutado en los Sectores Noroeste, San Cristóbal y Villa Altagracia, cuyo objetivo es satisfacer en tiempo y calidad la solicitud de servicio generada por nuestros clientes, para contribuir a mejorar la imagen de la empresa y el posicionamiento de la marca de cara al cliente. Se prevé la contratación masiva de usuarios en los circuitos del plan de recuperación para aumentar el indicador de energía facturada en los sectores de la Zona 2. El total de clientes a contratar son 4,449 clientes nuevos entre vegetativo y gestionados. El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 5.6**.

i. Plan de Interconexión

Este plan consiste en dar respuestas a las peticiones de terceros para las solicitudes de empalme a la red en suministros mayores a 10 KVA, así como los cambios de topología de la red. Vistas las solicitudes para el año 2021, se proyecta una reducción de un 44% del presupuesto anual del 2020 debido al flujo natural de peticiones de los clientes y de la situación económica. Se busca cumplir con los tiempos establecidos por el ente regulador. El presupuesto de Inversión asociado es de **MMRD\$ 23.2**.

j. Expansión de Grandes Clientes

El objetivo es atender los requerimientos técnicos en los suministros de la cartera de Grandes Clientes y Medición Neta
Impacto: Incrementar la cartera de grandes clientes.

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$ 4.4**

k. Plan de Adecuación de Líneas

Este plan tiene como objetivo, mantener en condiciones óptimas la red para asegurar la continuidad y la calidad del servicio brindado a nuestros clientes; mediante el cambio de los elementos de la red cuando estos presenten síntomas de agotamiento, deterioro, o fallas dentro de su vida útil asegurando la calidad y la continuidad del servicio. De igual forma este plan interviene la coordinación de protecciones basados en estudios de ingeniería, así como la reconducción de redes sobrecargadas y la poda del arbolado.

Con la ejecución de este plan se persigue:

- Reducir las horas de energía no servida por causa de fallas y/o mantenimiento.
- Mantiene en condiciones óptimas la red de distribución reduciendo la tasa de falla asegurando así la continuidad y Calidad del suministro de energía brindado a nuestros clientes.
- Reducción significativa de los índices de disparos y averías.
- Ayuda a aplicar el Mantenimiento preventivo correspondiente a los circuitos según su criticidad en falla, y categoría.
- De igual forma se aplicarían los mantenimientos correctivos de circuitos según la necesidad de cada sector y circuito.
- Se efectuarían los cambios en los elementos de la red que presentan grado de deterioro asegurando la calidad del servicio.
- Impulsa la reconfiguración de los circuitos de cada sector delimitando las fronteras, trasvasando cargas para balancear los circuitos, mejorar niveles de tensión y reducir las pérdidas técnicas. La mayor cantidad de adecuaciones en las redes se realizarán mediante brigadas (TCT), con el objetivo de garantizar el suministro de energía para el desarrollo normal del programa de clases virtuales del estado.

Este plan en total tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 342.3**

I. Plan de Salvamento de Transformadores

El salvamento consiste en llevar los centros de transformación instalados a optimizarse a un 75% de su carga nominal.

Con la ejecución de este plan se persigue:

- Reducir las pérdidas técnicas debido a sobrecarga o sub-utilización en los transformadores de distribución de nuestra zona de concesión.
- Reducir el riesgo de deterioro de la maquina mediante la normalización de todos los dispositivos periféricos y de protección del centro de transformación.
- Disminuye la inversión innecesaria en compra de transformadores, ayudando así a mantener la continuidad y calidad del servicio. Reduce el costo operativo de mantenimiento correctivo.

Las actividades concretas a realizar son Inspecciones y mediciones diagnosticas de transformadores MT/BT y Salvamento de Transformadores.

- **Inspección-Medición-Diagnostico de transformadores MT/BT:** Consiste en registrar en las fichas de levantamiento técnico la evaluación de cada centro de transformación a través de la medición de los parámetros de voltaje y corriente y verificación de condición física existente.

- **Reposición y Salvamento de Transformadores:** consiste en la ejecución de la adecuación, reposición, sustitución o aumento de carga de los transformadores y todos los elementos periféricos de los centros de transformación, que resulten en sobrecarga, subutilización u otra falla que ponga en deterioro las maquinas según los resultados del diagnóstico.

Con la ejecución de este plan se mejora el sistema de protección y niveles de tensión de las redes y se optimiza el uso de los transformadores. Este plan en total tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 58.03**.

m. Plan de Alumbrado Público

Mantener en condiciones óptimas el sistema de alumbrado público, contribuyendo con la parte de responsabilidad social y la imagen corporativa de la institución. La ejecución del plan de mantenimiento de alumbrado público; impactan positivamente la imagen de la empresa, contribución a la reducción de pérdidas, además de los aportes al bienestar de los ciudadanos, embellecimiento de los entornos de nuestras áreas de concesión y contribuye con los niveles de seguridad ciudadana de las comunidades en la zona de concesión de Edesur.

Con esta iniciativa se contribuye a disminuir las pérdidas de energía mediante el apagado de luminarias sobre-encendidas. Este plan en total tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 46.0**

n. Plan de Gestión Social

Concienciar, educar e integrar nuestros Clientes y usuarios, en el pago oportuno, preservación de la infraestructura, el no hurto y el uso eficiente de la energía eléctrica. Lograr una mayor integración y formación de Líderes Comunitarios, quienes a su vez multiplicarán las alianzas y los conocimientos en los demás ciudadanos.

o. Planes de las unidades Centralizadas de la DGTC

Las principales acciones a realizar en el 2021 por la Dirección de Operativa Centralizada y la Dirección Técnica Normativa en materia de mantenimiento de la infraestructura eléctrica y gestión, control y seguimiento de la energía servida.

II. Dirección Operativa Centralizada (DOC)

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																	
										T-I			T-II			T-III			T-IV								
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Aseguramiento de la Facturación	% Medidores Telemedidos Comunicando	95%	96.0%	1	Planificar la gestión de lectura																		
					% Efectividad de la Lectura	98%	99%	2	Realizar mantenimiento de la infraestructura telemedidas																		
					% Suministros Anómalos Resueltos	98%	99%	3	Realizar mantenimiento a los sistema de telemedidas																		
					% calidad de la lectura	90%	95%	4	Ejecutar y dar seguimiento a los procesos de lectura y facturación																		
					% calidad de la facturación	81%	94%																				
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Incrementada la accesibilidad del cliente	Servicio Comercial Centralizado	Porcentaje de Atención Back Office	78%	85%	1	Ofrecer y garantizar el servicio al cliente por los diferentes canales																		
					Porcentaje de satisfacción de los clientes del Call Center	60%	78%	2	Recibir y dar seguimiento a los requerimiento de los clientes																		
					Cantidad de Canales Alternos Aperturados	3650	3710	1	Aperturar los nuevos puntos de canales alternos																		
					Porcentaje de clientes desplazados a los canales alternos	69%	75%																				
					Porcentaje de envío de factura digital	97%	98%	1	Enviar la factura digital a los clientes																		
	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Mantenimiento de Instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente	Servicio de Subestación	Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	100%	100%	1	Coordinar la programación de la operación de la Red																		
					Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)	0.85	1.00	2	Ejecutar la programación de la Red en tiempo real																		
					Porcentaje de cumplimiento con la entrega de informe de ejecución de la programación de la Red a Organismos Reguladores	100%	100%	3	Atender las incidencias de fallas en la Red de MT																		
					SAIDI - Averías Subestaciones (Horas/Mes)	0.7	0.6	4	Analizar la ejecución de la programación																		
					SAIFI - Averías Subestaciones (Int/Mes)	0.4	0.3	5	Enviar informes de operación de la red a los organismos reguladores																		
					SAIDI - Mantenimiento Programado Subestaciones(Horas/Mes)	0.3	0.27	1	Construir y repotenciar SSEE																		
					SAIFI - Mantenimiento Programado Subestaciones	0.1	0.07	2	Realizar mantenimientos Predictivos																		
					Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores con Regulación	99.46%	99.70%	3	Realizar mantenimientos Preventivos																		
Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores sin Regulación	98.9%	99.5%	4	Realizar mantenimientos Correctivos																							
% Entrega de plan de mantenimiento SSEE	0	1																									
% Cumplimiento programación plan de mantenimiento	0	1																									

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma															
										T-I			T-II			T-III			T-IV						
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Aprendizaje y Desarrollo	Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Servicios tecnológicos redundantes para soportar el negocio.	Servicio de Información de Análisis de Distribución y Comercialización de Energía	Porcentaje disponibilidad de los sistemas operativos	98.78%	99.0%	1	Levantar y analizar la información de los sistemas de distribución y comercialización																
					Porcentaje Calidad de Informes técnicos comerciales entregados	0.985	99%	2	Dar seguimiento al desempeño de los indicadores en cumplimiento de los requerimientos internos y externos																
				Saneamiento de la Base de Datos	Porcentaje Cartografía Actualizada	60%	75%	1	Identificar irregularidades e inconsistencias en la base de datos																
					Cantidad CT's Actualizados	54,615	56,515	2	Planificar y ejecutar el saneamiento de los suministros identificados																
					Cantidad KM Redes Actualizados	8,210	8,435	3	Generar informes periódicos o puntuales que recojan las modificaciones autorizadas y no autorizadas a la base de datos comercial y de entidades eléctricas																
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2015	% de Ejecución del plan de mejora del proyecto de implementación de la norma ISO-9001:2015	0%	100%	1	Documentar las mejoras y aplicarlas en sus procesos																

a. Mantenimiento Macro Medida en Circuitos

El objetivo de este plan es realizar el mantenimiento preventivo (verificación) de 800 Macro medidas y el Mantenimiento correctivo (Instalación y Normalización) de 120 Macro medidas.

Mediante la ejecución de este plan se persigue tener:

- Registros de consumos para la elaboración del informe de compra de energía en los puntos de retiro.
- Entrega oportuna de indicadores de pérdidas para los balances de energía Sectores, Circuitos, Polígonos y Celdas.
- Cuantificar las pérdidas técnicas en puntos específicos de la red.
- Previsión de la Demanda

Este plan tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 9.6**.

b. Mantenimiento Sistema de Medición Comercial y Circuitos Subestaciones Eléctricas

El objetivo de este plan es realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de 105 Sistemas de Medición Comercial (RALGE-125-01) y el mantenimiento preventivo y correctivo de 177 Sistemas de Medición de circuitos.

Mediante la ejecución de este plan se persigue tener:

- Registros de consumos para la elaboración del informe de compra de energía en los puntos de retiro.
- Entrega oportuna de indicadores de pérdidas para los balances de energía Sectores, Circuitos, Polígonos y Celdas.
- Cuantificar las pérdidas técnicas en puntos específicos de la red.
- Previsión de la Demanda

Este plan tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 21.1**.

c. Plan de Etiquetado Centros de Transformación (CT)

Este plan tiene como objetivo etiquetar los centros de transformación para realizar la correcta asociación Suministro-CT en Zona II - Zona III.

Impacto:

- Correcta Asociación Cliente-Centro de Transformación (NIS-CT) de esto depende que los balances de energía de los CT'S (Micro Medida), Celda, Circuitos y Sectores se ajusten a la Realidad.
- Desde el punto de Vista de Operaciones es un tema de seguridad a la integridad física del personal que intervienen las redes eléctricas de EDESUR, dicho personal interactúa con los operadores del Centro de Operaciones de la Red (COR) para saber en realidad en qué circuito se realizarán las operaciones.
- Reducción de tiempo de atención de averías.
- Mejor Servicio al Clientes. Menor costo operativo en reducción del tiempo de intervención de las redes eléctricas de EDESUR.

Este plan tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 1.4**

d. Resolución de averías de operación local y redes soterradas.

Este plan tiene como objetivo garantizar la Calidad en la Atención de Averías MT/BT, Respuesta Efectiva de Averías en la Red de Distribución, mediante la adquisición de material necesario para la resolución de averías de operación local y redes soterrada.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 50.5**.

e. Instalaciones de Detectores paso de Fallas integrados a SCADA para Redes MT (Distrito Sur)

El objetivo de este plan es reducir la energía no servida (ENS) por Averías de Distribución con la rápida detección de las fallas utilizando el sistema de DPF's integrados a SCADA. De igual forma, reducir el tiempo de resolución de averías y aumentar la satisfacción del cliente.

Impacto:

- Reducción Energía No Servida por Averías de Distribución; Reducción de Tiempo Medio de Resolución de Averías en Media Tensión;
- Mejoramiento de los indicadores de Calidad de Suministro (SAIFI/SAIDI/ASAI)
- Disminución de Gastos Operativos; Incremento de la Satisfacción del cliente.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 39.0**.

f. Instalación de equipos de Detección y Localizaciones de Fallas Soterradas

El objetivo de este plan es reducir el tiempo de localización de las fallas de los conductores soterrados en las redes de distribución de los sectores de Santo Domingo y Mejorar la continuidad del servicio.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 6.4**

g. Expansión Levantamiento Técnicos de Calidad de Energía y Auditoria Energética

Este plan tiene el objetivo de realizar análisis puntuales más precisos de problemas con el producto técnico, con miras a dar respuestas concretas y definitivas en la calidad de suministro, reduciendo la cantidad de reclamos existentes y remuneraciones por este concepto, asegurando el producto que entregamos. medición de armónicos y registros de eventos de parámetros técnicos en sistemas de media tensión para generación de indicadores y toma de decisiones de la empresa. También complementar la gestión de Levantamientos Técnicos de Calidad de Energía a Clientes UNR's e Industriales.

Impacto:

Expandir el servicio de levantamiento de calidad de energía y auditorías energéticas para clientes UNR's, Industriales, Comerciales y clientes de Alta Facturación de la empresa con el objetivo de alcanzar la mayor cantidad de clientes de manera simultánea.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 3.7**.

h. Expansión Video Wall Centro de Operación de la Red (COR)

Se busca expandir el sistema de visualización del COR con pantallas adicionales, para que el personal tenga información disponible rápidamente para la toma de decisiones oportunas durante la operativa, logrando así incrementar de 8 pantallas a 12. Esta adquisición tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 2.3**.

i. Plan de Adecuación de Líneas Soterradas

El objetivo de este plan es reducir la energía no servida por averías de distribución de redes soterradas; reducción de tiempo medio de resolución de averías en las redes soterradas; Mejoramiento de los indicadores de Calidad de Suministro (SAIFI/SAIDI/ASAI); Incremento de la Satisfacción del cliente.

Impacto:

Atender todas las incidencias de averías de media tensión en redes soterradas que ocurran dentro de la Zona 1 y Zona 2, con los recursos brigadas necesarias para mantener el tiempo de resolución de averías en Media Tensión dentro de los valores admisibles.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$7.1**

j. Plan de Reparación y Salvamentos de Transformadores Pad Mounted

El objetivo de este plan es reducir la energía no servida por averías de distribución de redes soterradas; Reducción de tiempo medio de resolución de averías en las redes soterradas; Mejoramiento de los indicadores de Calidad de Suministro (SAIFI/SAIDI/ASAI); Incremento de la Satisfacción del cliente.

Impacto:

Atender oportunamente los reemplazos de Transformadores tipo Pad Mounted que se presentan debido a fallas que ocurren en el mismo, con el objetivo de reducir el tiempo de atención e incrementar la satisfacción de los clientes.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$4.7**.

Las principales acciones para el mantenimiento de las Subestaciones son:

k. Plan de mantenimiento de subestaciones:

Consiste en realizar un levantamiento de las 46 SE que existen en toda la zona de concesión de Edesur para identificar las acciones prioritarias preventivas de cara a asegurar el servicio a los clientes, se espera conforme el cronograma del plan operativo concluir con este plan en febrero 2021.

l. Adecuación de Subestaciones

El objetivo de este plan es mejorar las condiciones de las subestaciones mediante la instalación de equipos confiables para contribuir a la reducción de las pérdidas técnicas, para fines de garantizar un servicio confiable y de calidad a los clientes. Este proyecto incluye la realización de acciones de obras civiles en varias subestaciones para mejorar su infraestructura física.

Impacto: Reducción de pérdidas técnicas y mejora de la calidad del servicio de energía a los clientes.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 201.4**

m. Adquisición Transformadores de Potencia y Repotenciación

El objetivo de esta adquisición es eliminar la sobrecarga existente en transformadores de potencia y reemplazar transformadores de potencia con alta posibilidad de falla interna por deterioro de su aislamiento.

Impacto: Garantizar el servicio de energía a los clientes

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 312.7**

n. Adquisición de Transformador Móvil

El objetivo de esta adquisición es disponer de una subestación móvil como reserva estratégica para dar respuesta rápida ante la falla de los equipos que conforman una subestación.

Impacto: Garantizar el servicio de energía a los clientes a través de una respuesta efectiva en corto tiempo ante una falla de una subestación de potencia.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 186.0**

o. Adquisición de Repuestos Estratégicos

El objetivo de esta adquisición es disponer de los equipos necesarios para dar una respuesta rápida y efectiva ante la falla de algún elemento en las subestaciones de potencia

Impacto: Reducir el tiempo de respuesta ante fallas en las subestaciones, traduciéndose en la mejora de la calidad del servicio a los clientes.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$48.6**

p. Adquisición Equipos de Prueba y Ensayos

El objetivo de esta adquisición es disponer los equipos de pruebas para realizar mantenimiento predictivo en los equipos de potencia instalados en las subestaciones, para definir el tipo de mantenimiento preventivo y las acciones a ser aplicadas a los transformadores de potencia, para garantizar su correcto funcionamiento.

Impacto:

Disminuir al mínimo las fallas en los equipos instalados en las subestaciones, permitiendo reducir los mantenimientos correctivos y una avería de mayor magnitud en las subestaciones.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$20.0**

q. Plan de Conectividad

El objetivo es mejorar los indicadores de energía y servicio técnico de distribución, mediante la segmentación del mercado eléctrico, mejorando la calidad de la energía entregada, reducción del tiempo medio de localización y resolución de averías mediante la explotación de elementos de maniobras que garanticen la disponibilidad de servicio eléctrico.

Impacto:

Reducción Energía No Servida por Averías de Distribución; Reducción de Tiempo Medio de Resolución de Averías en Media Tensión; Mejoramiento de los indicadores de Calidad de Suministro (SAIFI/SAIDI/ASAI); Disminución de Gastos Operativos; Incremento de la Satisfacción del cliente.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$105.6**

r. Plan de contingencia

El objetivo de este plan es atender todas las incidencias de averías de media y baja tensión que ocurran dentro de la zona de concesión de EDESUR, luego del paso de fenómeno hidrometeorológico.

Impacto: Reducir el tiempo de repuesta a los clientes ante el paso de un fenómeno hidrometeorológico, restableciendo el servicio en el menor tiempo posible.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$20.0**

III. Dirección Técnica Normativa (DTN)

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																	
										T-I			T-II			T-III			T-IV								
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Desarrollo de Instalaciones Eléctricas	Garantizar la disponibilidad de potencia de manera eficiente para satisfacer la demanda de energía del cliente	Diseño y arquitectura de la Red	Cantidad de Diseños Repotenciaciones de Subestaciones entregados	0	5	1	Levantamiento																		
					Cantidad de Circuitos Diseñados Entregados	0	11	2	Análisis de Alternativas																		
					Cantidad de Estudios de Regulación de Voltaje Entregados	0	4	3	Selección de Alternativas																		
				% Planos aprobados en el tiempo establecido	95%	100%	4	Diseño																			
				% Presupuestos aprobados en el tiempo establecido	100%	100%	5	Presupuesto																			
		Mantenimiento de las instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo y/o establecido en la normativa vigente	Plan Estratégico Mantenimiento de SSEE	Entrega informe plan mantenimiento	Entrega informe plan mantenimiento	0	1	1	Estado situacional de las SSEE																	
						2	Levantamiento repuestos existentes																				
						3	Evaluar nivel de obsolescencia de los equipos																				
						4	Desarrollar un plan de repuestos estratégicos																				
						5	Desarrollar un plan de contingencia para SSEE en estado crítico																				
	Actualización base de datos activos equipos especiales (ITC, Reguladores y Capacitores) redes de distribución	% Equipos evaluados	0	100%	1	Visita de Inspección																					
					2	Evaluación información levantada																					
					3	Actualización en SGD, IGEA y otras fuentes.																					
	Creación base de datos activos de SSEE	% SSEE Evaluadas	0	20	1	Visita de Inspección																					
					2	Evaluación información levantada																					
3					Actualización en SGD, IGEA y otras fuentes.																						

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																		
										T-I			T-II			T-III			T-IV									
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12							
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Verificación de materiales y equipos para Proyectos Multilaterales y Propios	Porcentaje de Informes para proyectos Multilaterales Emitidos en Tiempo (≤ 3 días laborables)	90%	95%	1	Programación de la actividad																			
					Verificación de los materiales en los almacenes y/o terreno																							
					Porcentaje de Informes para proyectos Propios Emitidos en Tiempo (≤ 2 días laborables)	90%	95%	3	Elaboración y revisión del Informe técnico																			
								4	Remisión del informe al área solicitante																			
				Revisión Fichas Técnicas de Materiales Estratégicos	Porcentaje de Fichas Técnicas revisadas	0	1	1	Revisión de las características técnicas de la planilla																			
								2	Verificación de la norma de construcción y/o ensayos																			
								3	Incorporar las exigencias y/o certificación para garantizar la calidad del producto																			
								4	Definir el tiempo de la garantía acorde al uso del material																			
								5	Incorporar otros aspectos normativos según aplique																			
				Entrega de medidores y sellos a operativa	Cantidad de medidores entregados actualizados en sistema		100%	1	Levantamiento de requerimiento de sectores (Cronograma)																			
								2	Recepción y depuración.																			
					Cantidad de sellos entregados actualizados en sistema		1	3	Ensamblado y configuración.																			
								4	Sellado.																			
								5	Prueba de Control de Calidad.																			
								6	Despacho.																			
				Recuperación de medidores	Cantidad de Medidores Recuperados	38,601	66,000	1	Recepción y depuración																			
								2	Limpieza																			
								3	Ensamble y calibración																			
								4	Configuración																			
								5	Sellado.																			
6	Prueba de Control de Calidad.																											
7	Despacho.																											
Recuperación de Transformadores de Distribución	Porcentaje de Transformadores Aprobados	48%	60%	1	Inspección Física de los Equipos y verificación Sello de No PCB																							
				2	Prueba de Relación de Transformación																							
				3	Prueba de Aislamiento																							
				4	Pruebas de Pérdidas en Vacío y Corto Circuito																							
				5	Reparaciones menores y completar accesorios																							
				6	Registro de resultados y emisión de reporte																							
Verificación de los equipos por petición de interconexión	Porcentaje de Informes Emitidos en Tiempo (≤ 5 días laborables)	84%	90%	1	Programación de la actividad según equipo																							
	Promedio de Informes Emitidos en Tiempo (≤ 5 días laborables)	4	4	2	Ejecución de las pruebas de rutina en función del equipo evaluado																							
Evaluación Técnica de Materiales por Licitación	Porcentaje de Evaluaciones Técnicas de Licitación Emitidas en Tiempo según Cronograma	100%	100%	3	Elaboración y revisión del Informe técnico																							
				4	Remisión del informe al área solicitante																							
				1	Coordinación de reuniones con peritos																							
				2	Evaluación física de materiales y catálogos																							
Creación de Concertado Reparación de Transformadores.	Porcentaje de transformadores reparados	0%	30%	3	Revisión de las subanaciones del proceso																							
				4	Elaboración y entrega de informe de licitación																							
				1	Reparaciones mayores de Transformadores de Distribución																							

Las principales acciones para garantizar la operativa de entrega de equipos de medida y calidad de los materiales adquiridos para la ejecución de los proyectos, son las siguientes:

a. Plan de adecuación del Laboratorio de Medida

El objetivo de esta adecuación es la unificación del laboratorio de medidas y mejora de la capacidad de recuperación. Con este proyecto se pretende la integración del personal de recuperación ubicado en Haina conjuntamente con el personal de Santo Domingo, lo cual busca brindar una mayor efectividad en la atención de las necesidades operativas con los medidores nuevos y recuperados.

Impacto:

Aumentar en un 25% la efectividad de recuperación de medidores recibidos de baja desde los centros técnicos, reduciendo la necesidad de comprar equipos nuevos para abastecer las necesidades operativas.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$9.1**

b. Plan de adquisición de equipos de prueba

El objetivo de este plan es completar, ampliar y renovar los equipos y herramientas de las unidades de la GCCM para la realización de los ensayos que permitan validar los atributos requeridos en las fichas técnicas. Asimismo, ampliar las pruebas que se realizan para la recepción de los materiales de la operativa.

Impacto:

- Garantizar que los equipos evaluados en los procesos de compras cumplan con las características técnicas y requerimientos operativos.
- Este proyecto no considera ingresos directos más que la validación y verificación de la calidad de los materiales que se reciben en la empresa para su instalación en las redes de distribución.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 7.3**.

c. Construcción de Troncales (Circuitos Sobrecargados)

En la actualidad el sistema de distribución de Edesur presenta serios problemas de saturación en SSEE y Circuitos. Para eficientizar el uso de la potencia disponible en las SSEE y explotar los circuitos en condiciones adecuadas se ha establecido el plan de mejoramiento para la explotación de circuitos 2020, en el cual se actuará sobre los circuitos con cargabilidad superior al 85% de su capacidad normal

Al 2019 de los 175 circuitos de la distribuidora 34 se encuentran con una demanda superior a 10MVA que corresponde a la potencia máxima de diseño estandarizada en la distribuidora, para tensiones de 12.5 KV. Dentro de este grupo existe un sub grupo de 12 circuitos que presentan un nivel de sobrecarga más crítico, superando el 85% de la capacidad del conductor troncal.

Para el 2020 se plantea la posibilidad de mejorar la condición en los 12 circuitos en la zona 1 y 6 circuitos en la zona 2 que presentan situación más crítica de sobrecarga.

El objetivo de este proyecto es mejorar la calidad del servicio y disminución de pérdidas técnicas. Explorar eficientemente la red de distribución de Edesur en el horizonte 2022 de forma que se pueda garantizar el suministro continuo y calidad de servicio, mediante los diseños correspondientes que permitan la repotenciación de circuitos, balanceo de carga, desdoblamiento de circuitos, reducción de reactivos, construcción de nuevos circuitos y trasvase de carga.

Impacto: Disminución de pérdidas técnicas asociadas a los circuitos intervenidos de un total 5436.67 kW a 4065.01 kW.

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$ 101.8**.

d. Adquisición Capacitores

El objetivo de esta adquisición es la satisfacción al cliente, reducción de pérdidas técnicas y comerciales.

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$ 9.8**

e. Adquisición Banco Reguladores

El objetivo de este proyecto es mejorar la calidad (perfil de tensión) de la red de distribución, asegurar a la población un suministro confiable de electricidad en condiciones ambientales y financieras sostenibles.

Impacto: Satisfacción al cliente, reducción de pérdidas técnicas y comerciales.

El presupuesto de inversión es **MMRD\$ 25.7**

IV. Dirección Gestión de Proyectos

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Linea Base	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																	
										T-II			T-III			T-IV											
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de la Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Rehabilitación de Redes	Cantidad Postes Izados	7,401	2,559	1	Planificación y Diseño de la Red																		
					Km de red MT blindados	294.85	193.19	2	Sensibilizar a los Usuarios																		
					Cantidad transformadores instalados	2,358	1,646	3	Adquisición, Validación y Fiscalización de Materiales																		
					Cantidad de Macro medición	20	24	4	Validación de Empresas Subcontratistas y su Personal																		
					Cantidad de Micro medición	2,429	1,850	5	Entrenamientos de Personal en Seguridad y Medio Ambiente																		
					Instalación de acometidas prepago	-	15,300	6	Inspecciones de Equipos y Brigadas																		
					Instalación de acometidas postpago	-	21,730	7	Construcción y Supervisión de las Redes																		
					Cantidad de Acometidas Instaladas	85,565.91	37,030	8	Seguimiento y Control de Proyectos																		
					Eficiencia de la ejecución presupuestaria	2,958.82	1,352.59	9	Fiscalizar la calidad en la Construcción de obra																		
												10	Cierre administrativo														
												1	Identificar los líderes comunitarios														
									Cantidad de pactos sociales implementados	5	5	2	Realizar sensibilización con los líderes con relación a la importancia de los pactos														
												3	Elaboración de los pactos sociales														
												4	Firmar los pactos sociales														
												5	Dar seguimiento al cumplimiento de los pactos														
												6	Evaluar el nivel de satisfacción con el pacto social														
												1	Sensibilizar a los usuarios														
												2	Identificar clientes potenciales (precatstro)														
								3	Capturar datos de usuarios y/o clientes en terreno (contratación)																		
								4	Procesar datos en los sistemas comerciales																		
								1	Instalación de medidores																		
								2	Actualización de medidores en sistema comercial																		
								3	Incorporación al ciclo comercial																		
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Mitigados los impactos negativos al medio ambiente	Gestión Ambiental	Cantidad de Puntos Verdes Construidos	1	1	1	Puesta en servicio de Punto Verde																		
					Cantidad de Transformadores evaluados para determinar su contenido de PCB	1,200	1,200	1	Realizar toma de muestra de aceites en los TRs																		
					Cantidad de Transformadores PCB + en Punto Verde	1	186	2	Analizar las muestras de aceite de forma cuantitativa o cualitativa																		
					Cantidad de Transformadores PCB + fuera del Punto Verde	0	0	3	Etiquetar el transformador, según resultados del análisis																		
												4	Traslado de transformador PCB + al Punto Verde														
												1	Identificar cantidad de árboles a plantar														
										Cantidad de Árboles Plantados	4,500	4,500	2	Coordinar con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, lugar disponible para sembrar y el tipo de Especies plantadas													
												3	Ejecución de la actividad y seguimiento de las especies plantadas														
												1	Análisis de PCB en Suelo y otros estudios ambientales necesarios														
												2	Acondicionamiento de Área intervenida														
								1	Definición del alcance del Sistema de Gestión Ambiental. Adecuación de Política Ambiental. Formación y sensibilización de personal, adecuación de documentos basados en ISO 14001. Identificación de los aspectos ambientales significativos, los requisitos legales, los objetivos, metas ambientales. Seguimiento y medición de la implementación.																		
					% implementación del sistema de gestión medio ambiental basado ISO 14000		45%																				

En materia de Rehabilitación de Redes se estará desarrollando las siguientes iniciativas por parte de la Dirección de Proyectos:

Eje Desempeño Financiero y Servicio al Cliente

a. Adquisición de Herramientas

Con este plan se estará apoyando las actividades de Rehabilitación de Redes por medio de la adquisición de herramientas, donde como resultado el área de influencia de los proyectos será beneficiada con un mayor índice de disponibilidad del servicio (ASAI), mejor calidad en atención al servicio al cliente, mejora de la seguridad ciudadana mediante el alumbrado público, así como también reducción de averías; variables que contribuyen directamente con el desarrollo socioeconómico de los sectores intervenidos.

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$0.5**

Eje Fortalecimiento de los Procesos

b. Construcción de Punto Verde

El objetivo de este proyecto es almacenar de forma correcta y cumpliendo con la regulación nacional e internacional para residuos peligrosos los equipos / maquinarias que contienen PCB.

El presupuesto asociado es de **MMRD\$ 14.0**

c. Adquisición de Campana de Extracción de Gases

Con este plan se estará apoyando las actividades para limitar al operario a sustancias peligrosas gases y vapores al momento de realizar las pruebas de PCB de los transformadores en el laboratorio del Punto Verde.

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$0.6**

Eje Aprendizaje y Desarrollo

d. Software Administración de Proyectos

Con la ejecución de este plan se dispondrá de una herramienta tecnológica que permita la administración de la volumetría de informaciones en los proyectos, como son: precios de unidades constructivas, mano de obra por proyectos, control y probación de materiales, ejecución de actividades, indicadores de avances de proyectos, cubicaciones y reportes de gestión; y la ejecución de los procesos críticos que requieren el control, seguimiento y disponibilidad de información inmediata, así como, la trazabilidad de la información de organismos internos y externos. El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$7.2**.

V. Dirección Logística

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																			
										T-I			T-II			T-III			T-IV										
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Gestión de Almacén	Porcentaje de Cumplimiento de Recepción de Materiales	-	100%	1	Recepción de Materiales:																				
								2	Solicitud de cita para entrega de materiales por parte del Área de Compras																				
								3	Autorización de la Recepción de Materiales																				
								4	Recepción de Materiales en modo Cuarentena de Calidad																				
								5	Evaluación Técnica de los Materiales Recibidos por el Área de Calidad de Materiales y Movimientos Técnicos																				
								6	Ubicación y Almacenamiento de Materiales																				
					7	Materiales Disponibles para despacho																							
					0	Despacho de Materiales:																							
					2	Recepción de la Solicitud de Despacho																							
					3	Análisis y Evaluación de la Solicitud contra disponibilidad en el stock																							
					4	Autorización de Pre Despacho de Materiales																							
					5	Preparación de Pedido																							
				6	Autorización de Despacho de Materiales																								
				7	Auditoría de Despacho de Materiales																								
				8	Despacho de Materiales al Área Requiriente																								
				0	Control de inventario de Materiales:																								
				2	Análisis del Stock vía SAP																								
				3	Análisis de Documentos de Recibo, Devolución, Traslados y Despachos																								
				4	Selección de Ubicaciones																								
				5	Conteo Físico de Materiales																								
				6	Reporte de Análisis de Stock y Conteo Físico																								
				0	Auditorías de Recepción y Despachos:																								
				2	Análisis de la programación de Recepción y Despachos																								
				3	Análisis de Documentos de Recibo, Devolución, Traslados y Despachos																								
4	Inspección Visual y Física																												
5	Conteo y Cotejo Físico de Materiales																												
6	Reporte de Auditoría de Recepción y Despachos																												
				Proyectos Inmobiliarios	Presentación de propuestas para nuevas subestaciones, punto expreso y oficinas	0%	100%	1	Elaboración de documento con las propuestas																				
								2	Aprobación y ejecución de las propuestas planteadas																				
				Servicios Generales	Porcentaje de cumplimiento a la programación de las adecuaciones de espacios físicos y Mobiliarios	0%	85%	1	Solicitud colocación de SolPed con sus componentes (planos, presupuestos, aprobaciones, etc.) Solicitud de fondos por caja ó cheque (cuando aplique)																				
								2	Ejecución de la adecuación de acuerdo a lo contratado																				
					Cumplimiento programación requerimiento de mobiliarios por sustitución y nuevas asignaciones	50.0%	90%	3	Solicitud colocación de SolPed con sus componentes (planos, presupuestos, aprobaciones, etc.) Solicitud de fondos por caja ó cheque (cuando aplique)																				
								4	Distribución de mobiliarios																				
					Cumplimiento programación requerimiento de equipos electromecánicos por sustitución y nuevas asignaciones	0.0%	85%	5	Solicitud colocación de SolPed con sus componentes (planos, presupuestos, aprobaciones, etc.) Solicitud de fondos por caja ó cheque (cuando aplique)																				
								6	Instalación de los equipos de acuerdo a lo planificado																				
				Tiempo de resolución de peticiones de mantenimiento a estructuras	15 días	7 días	7	Gestión de los requerimientos y su solución																					
							Tiempo de resolución de peticiones de instalación y mantenimiento electromecánico	20 días	10 días	8	Gestión de los requerimientos y su solución																		

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																			
										T-I			T-II			T-III			T-IV										
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Compras	Tiempo de Gestión de procesos Compras Debajo del Umbral	20 días	15 días	1	Elaboración de PACC 2020																				
					Tiempo de Gestión de procesos Compras Menores	30 días	25 días	2	Socialización del PACC con las áreas																				
					Tiempo de Gestión de procesos de Comparación de Precios	51 días	45 días	3	Monitoreo de la colocación de SolPed conforme al PACC																				
					Tiempo de Gestión de procesos Licitaciones Públicas	115 días	100 días	4	Recepción de la SolPed autorizada con los soportes de lugar y conforme al PACC																				
					Porcentaje adjudicado a las MIPyme	20%	20%	5	Monitoreo el cumplimiento del 20% destinado a las MIPyme																				
					Porcentaje del cumplimiento PACC	83%	90%	6	Inicio de la gestión de Compras de acuerdo a los tiempos definidos para cada proceso																				
					Publicación del PACC a Tiempo	100%	100%	7	Solicitud contrato en caso que aplique																				
				Transportación	Porcentaje de Cobertura asignación de vehículos acorde a la normativa	0%	95%	1	Elaboración del modelo de asignación de combustibles y vehículos																				
								2	Implementar modelo de asignación de combustibles y vehículos																				
								3	Seguimiento y Control																				
					Porcentaje de Cumplimiento de solicitudes realizadas acorde a la normativa	100%	100%	4	Verificar el total de las solicitudes recibidas versus las no atendidas																				
					Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos	100%	100%	5	Verificar el total de las reparaciones menores realizadss versus las no realizadas en el tiempo establecido																				
				Servicios Administrativos	Porcentaje de entrega Modelo de Asignación Vehicular	0%	89%	6	Verificar la disponibilidad																				
								1	Recepción de la solicitud																				
								2	Análisis y evaluación de la solicitud																				
								3	Salida en sistema																				
								4	Coordinación de despacho																				
								5	Despacho de materiales																				
				6	Almacenamiento y custodia de los materiales																								

Eje Estratégico: Fortalecimiento de los Procesos Internos

a. Gestión de Stock materiales Estratégicos

El objetivo de este plan es gestionar y asegurar eficientemente el abastecimiento de materiales eléctricos estratégicos para mantener el stock mínimo de estos materiales para la operativa de mantenimiento de la empresa.

Impacto: Asegurar el nivel de stock mínimo de los materiales estratégicos neurálgicos para la ejecución de los proyectos de mantenimiento de la operativa diaria para el logro de los objetivos establecidos en Plan Operativo Anual.

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$ 1,753.0**

b. Plan de Adecuación Espacios Físicos, Subestaciones y Climatización

Las adecuaciones consideradas en este plan contienen obras autorizadas en POA 2018, 2019 y 2020 que no pudieron ser ejecutadas, pero que son necesarias para mejorar la infraestructura de los locales correspondientes. Este plan contiene requerimientos en locales alquilados y propios, así como también nuevas necesidades que contempla la reubicación de Puntos Expreso por crecimiento en la cartera de clientes y/o conveniencia estructural.

En este plan además de contemplar las adecuaciones de obra civil, se incluyen los aspectos de equipamiento.

El presupuesto total asociado es de MMRD\$ 145.9

c. Plan de Adquisición de Mobiliarios

El objetivo de este plan es satisfacer la necesidad de mobiliarios y equipos eléctricos tanto por sustitución de existentes que no tienen reparación, así como por nuevos requerimientos producto a cobertura de plazas y cambios en la estructura organizativa.

El presupuesto de inversión asociado es de MMRD\$ 27.3

d. Adquisición de Montacargas

El objetivo es adquirir un montacargas para la operativa diaria con los materiales en el Almacén CAOR en Santo Domingo.

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$5.8**

VI. Dirección Gestión Humana

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	No.	Actividades	Cronograma																			
										T-I			T-II			T-III			T-IV										
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
Aprendizaje y Desarrollo	Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.	Fortalecimiento Gestión de Personas	Fortalecidas las competencias del personal acorde a los lineamientos estratégicos	Capacitación del personal	Porcentaje de cumplimiento de la ejecución del presupuesto autorizado	50%	100%	1	Detectar y priorizar necesidades de capacitación.																				
					2	Elaborar plan de formación y presupuesto asociado.																							
					3	Ejecutar el plan de formación.																							
					4	Aplicación del instrumento de validación de conocimientos (Encuestas, Cuestionarios, Demostración Práctica)																							
				5	Evaluar el impacto del plan de formación.																								
				Evaluación del Desempeño	Porcentaje de mejoras aplicadas al proceso de Evaluación del Desempeño	0%	100%	1	Implementación de mejoras al Modelo de Evaluación del Desempeño.																				
								2	Divulgación del Modelo de Evaluación a toda la empresa.																				
								3	Elaboración de Matrices Evaluador-Evaluado.																				
					4	Entrenamiento a evaluadores en el proceso de Evaluación del Desempeño.																							
					5	Divulgación de mensajes de sensibilización a evaluadores sobre buenas prácticas del proceso de evaluación del desempeño.																							
					6	Aplicación de muestreo para validación de carga de objetivos individuales.																							
				Desarrollo de Carrera	Porcentaje de implementación del Plan de Desarrollo de Carrera	0%	100%	1	Selección y aprobación de puestos, procesos y/o proyectos de alto impacto que se integrarán al Plan Desarrollo de Carrera año (AGG).																				
								2	Elabora descripciones y perfiles de puestos, procesos y/o proyectos (GDO).																				
								3	Divulgación en la empresa los perfiles de puestos, procesos y/o proyectos que aplican para el Plan Desarrollo de Carrera y los requisitos de participación.																				
								4	Realiza convocatoria, evalúa a candidatos y presenta informe de colaboradores seleccionados (GRSP).																				
								5	Diseño de ruta del Plan Desarrollo de Carrera, estrategia y plan de capacitación.																				
6	Porcentaje de empleados incorporados al plan de carrera	0%	100%	6	Ejecución y seguimiento al Plan Desarrollo de Carrera.																								

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	No.	Actividades	Cronograma																		
										T-I			T-II			T-III			T-IV									
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12							
Aprendizaje y Desarrollo	Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.	Fortalecimiento Gestión de Personas	Actualizada la estructura organizacional	Estructuras actualizadas	Cantidad de estructuras actualizadas	0	4	1	Diseño de estructuras acorde a las necesidades del negocio																			
								2	Gestión de Aprobación e Implementación																			
			Incrementado el nivel compromiso y fidelización de los colaboradores con la Empresa.	Mejoramiento del Clima Organizacional	Porcentaje de implantación de acciones para mejorar el Clima Organizacional	0%	100%	1	Difusión del nuevo pensamiento estratégico																			
								2	Implementación y seguimiento de acciones para mejorar el clima organizacional																			
		Dotación de personal	Incrementado el nivel compromiso y fidelización de los colaboradores con la Empresa.	Dotación de personal	Porcentaje de empleados seleccionados que cumplen con los requerimientos del perfil del puesto	97%	100%	1	Recepción y validación solicitud cobertura de vacantes																			
								2	Reclutamiento y selección de personal																			
								3	Contratación e inducción de candidatos externos y formalización de movimientos internos																			
								4	Evaluación y seguimiento																			
Fortalecimiento de Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Prevenidos y mitigados los eventos que ponen en riesgo la seguridad industrial y ocupacional de los colaboradores, contratistas y partes interesadas de la Empresa	Seguridad Industrial	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional basado en ISO 45000	0%	100%	1	Inspecciones programadas en centros y zonas de trabajo en calidad de infraestructuras y equipos de emergencias.																			
								2	Realizar inspección a brigadas contratistas																			
								4	Determinar ACR (Análisis Causa-Raíz) de los accidentes e incidentes laborales de empleados																			
		Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2015	% de Ejecución del plan de mejora del proyecto de implementación de la norma ISO-9001:2015	0%	100%	1	Documentar las mejoras y aplicarlas en sus procesos																			
								4	Inspecciones programadas a Empresas Contratistas																			
								5	Seguimiento Resultados de Inspecciones a Empresas Contratistas																			
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en temas de sostenibilidad, inclusión laboral y equidad de género.	Cultura Equitativa y Diversa	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación de acciones para la Certificación en materia de equidad de género (Igualando RD)	0%	100%	1	Implementación de acciones para la obtención del Sello en Equidad de Género (Igualando RD)																			
								2	Implementación de acciones para incrementar la representación de las mujeres en posiciones de liderazgo																			
								3	Implementación de acciones para incrementar la representación de las mujeres en posiciones técnicas																			

Las iniciativas de la Dir. Gestión Humana para ejecutar en el año 2021 son:

Eje Estratégico: Aprendizaje y Desarrollo:

- Dotación de personal de las áreas (Cobertura de plazas y movimientos internos).
- Implementación de Reloj Biométrico para el control de Asistencia **MMRD\$ 4.5**
- Desarrollar e implementar el proceso de evaluación del desempeño
- Ejecución del plan de capacitación en función a las necesidades identificadas en las áreas MMRD\$34
- Actualización de la estructura organizativa de la empresa.
- Implementación del programa de desarrollo de carrera
- Desarrollar las actividades de mejoramiento del clima organizacional
- Divulgación de los nuevos conceptos maestros (Misión, Visión, Valores)

Eje Estratégico: Fortalecimiento Procesos Internos:

- Adquisición herramientas SISO para la dotación del personal de las áreas operativas **MMRD\$1.4**
- Implementación acciones conforme el cronograma de trabajo en el marco de la implementación del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional basado en ISO 45000.

Eje Estratégico: Servicio al Cliente:

- Implementación de acciones para la Certificación en materia de equidad de género.

VII. Dirección de Seguridad

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																		
										T-I			T-II			T-III			T-IV									
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12							
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física, en los niveles aceptables de EDESUR	Gestión de Seguridad Física	Nivel de seguridad de Edesur	65%	82%	1	Facilitación de dispositivos de seguridad física (personas) a las operaciones de la empresa																			
					Porcentaje de apoyo operativos de reducción de pérdidas	100%	100%	2	Realizar Informe de Inspecciones y recorridos de las Oficinas Comerciales y Puntos Expresos																			
					Porcentaje de eficiencia de las medidas evitan los riesgos de la empresa	81%	85%	3	Realizar Informe de Inspecciones y recorridos de las Subestaciones y Almacenes																			
					Porcentaje de cumplimiento cronograma de fiscalización SSEE y Almacenes	72%	100%	4	Gestión para la fijación de las cajas fuertes en las Oficinas y Puntos Expresos de la empresa.																			
								5	Gestión para dispositivos de seguridad electrónica.																			
								6	Realización de Pruebas de Seguridad Física.																			
					Porcentaje de cumplimiento cronograma de oficinas comerciales y puntos expresos.	100%	100%	7	Gestión para la Iluminación Adecuada en las Dependencias de EDESUR																			
								8	Seguimiento a las Plataformas de monitoreo																			
								9	Check list los niveles de Seguridad de Recursos Humanos y Estructura física. Realizar informe de resultados																			
				Gestión de la Seguridad Interna	Porcentajes de investigaciones No complejas concluidas	55%	100%	1	Recibir las denuncias y realizar un registro de las investigaciones																			
								2	Realizar un registro estadístico de los casos que mas se repiten y recomendar medidas o políticas a implementar a las áreas responsables																			
								3	Asignar los casos a los técnicos de investigaciones																			
								4	Implementar cronograma de Ejecución de la Investigación																			
								5	Recolectar las evidencias (Físicas, documentales y testimoniales)																			
				Charlas de éticas y normas conductuales impartidas	100%	100%	6	Redactar y presentar el informe final de cada investigación																				
7	Enviar al Director de Seguridad el informe de gestión mensual de la gerencia																											
8	Impartir charlas de ética y normas conductuales preventiva																											
Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2015	% de Ejecución del plan de mejora del proyecto de implementación de la norma ISO-9001:2015	0%	100%	1	Documentar las mejoras y aplicarlas en sus procesos																					

Las iniciativas de la Dir. de Seguridad para ejecutar en el año 2021 son:

Eje Estratégico: Fortalecimiento Procesos Internos:

- Gestión de la Seguridad Física / Video Vigilancia y Alarmas 2021

Este plan tiene como objetivo detectar de manera oportuna cualquier amenaza o debilidad que se produzca, de forma tal que se pueda enviar en lo inmediato una respuesta armada que desarticule la acción contra la empresa y permita utilizar las imágenes obtenidas para las investigaciones de dichos incidentes. En términos prácticos su importancia radica en el monitoreo 24 horas de las instalaciones con el sistema a fin de reaccionar a tiempo ante amenazas, disuasión de agresores al sentirse vigilado, verificación al instante de alarmas generadas, entre otras. Este proyecto tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$10.4**

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																				
										T-I			T-II			T-III			T-IV											
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12									
Aprendizaje y Desarrollo	Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Servicios tecnológicos redundantes para soportar el negocio.	Fortalecimiento de los servicios y plataformas de Sistemas	% Disponibilidad de los Sistemas	99.97	99.98	1	Reorganización y Actualización Entornos de Base de Datos																					
								2	Actualizar Herramientas Fuera de Soporte																					
								3	Implementar Alta Disponibilidad en Plataformas																					
								4	Implementar Solución de Monitoreo																					
									% Sistemas redundantes	0	4	5	Implementar Alta Disponibilidad en Plataformas																	
								Mejora Plataforma de Infraestructura	% Mejoras implementadas de las planificadas	19	37	1																		
									% Refrescamiento Plataforma Usuario Final	73%	100%	2	Renovar Plataforma usuario final fuera de soporte																	
								Mejora Plataforma de Telecomunicaciones	% Mejoras implementadas de las planificadas	11	22	1	Expandir Soluciones tecnológicas																	
									Cantidad de Mejoras Implementadas		4	4	2	Reemplazar Plataformas / componentes en fin de vida																
											4	4	3	Readecuación Sitios de Radio Repetición (Colonia, Manclar, Sabana Buey y El Curro)																
											3	3	4	Migración de enlaces de Radio a Frecuencia Licenciada (Torre Serano - La Colonia, Torre S - Manclar, Torre S - María Chica)																
							Alineados y Optimizados los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio	Implementaciones y desarrollo de software para el Negocio	% Implementaciones de software sobre las planificadas	38	95	1	Adquisición licencias y aplicaciones																	
																	2	Automatización y trazabilidad procesos áreas de apoyo												
																	3	Gestión del Servicio de TI												
																	4	Mejoras y Actualizaciones ERP												
																	5	Mejoras y Actualizaciones sistemas energía y telemedidas												
																	6	Mejoras y Actualizaciones sistemas gestión comercial												
																	7	Mejoras y Actualizaciones sistemas gestión técnica y proyectos redes												
									% Desarrollo de software sobre los planificados	12	57	1	Mejoras soluciones análisis de datos																	
																2	Mejoras y nuevas opciones Aplicaciones internas													
												3	Migración y optimización plataformas internas																	
												4	Nuevas aplicaciones desarrollo																	
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física, en los niveles aceptables de EDESUR	Gestión de Seguridad de la Información	Porcentaje de medidas preventivas implementadas sobre las planificadas	100%	100%	1	Actualización e implementación del gestor de log (SIEM)																					
								2	Actualización de las plataformas de Seguridad (Firewall, Control de Acceso, IOT, Cámaras de Seguridad)																					
								3	Elaborar e implementación un plan de contingencia para servidores lenel y Ocularis.																					
								4	Implementar inspecciones periódicas a los sistemas para garantizar su funcionalidad																					
								5	Asegurar la solución de los requerimientos e incidencias generadas																					
								6	Campañas Educativas sobre Seguridad de la Información																					
		Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2015	% de Ejecución del plan de mejora del proyecto de implementación de la norma ISO-9001:2015	0%	100%	1	Documentar las mejoras y aplicarlas en sus procesos																					

a. Compra Equipos Informático (MMRD\$81.4)

Asociado al producto POA Atención al usuario y distribuidos de la siguiente forma:

- Compras de equipos
- Compras de Computadoras

b. Mantenimiento Seguridad de la Red (MMRD\$ 15.00)

Los mismos serán utilizados para la Renovación Anualidad Licencias Checkpoint y está asociado al producto POA Mejora Infraestructura

c. Mantenimiento Infraestructura de Tecnología de la Información (MMRD\$87.61)

Está asociado al producto POA Mejora Infraestructura y distribuidos en lo siguiente:

- Conexión subestaciones fibra óptica ETED (comunicación scada, telemedidas y cctv subestaciones) (MMRD\$12.50)
- Enodeb radio base 23-24 MHz (ban 40) (MMRD\$5.70)
- Renovación de infra estructura radio comunicación brigadas (radio móvil dgm-8500e) (MMRD\$4.12)
- Router cisco industrial gsm (MMRD\$4.10)
- Proyecto sdn wan (MMRD\$3.63)
- Proyecto ise (MMRD\$3.40)
- Moxa para comunicación tc/ip (MMRD\$2.65)
- Cisco catalyst 9300-24ux-a (MMRD\$2.24)
- CPE (equipo suscriptor) plan de conectividad santo domingo (MMRD\$2.16)
- PTP mimosa b5c (MMRD\$2.10)
- Cisco sfp-10g-lr (MMRD\$2.08)
- Radio comunicación brigadas (radio móvil dgm-8500e) zona 2 (MMRD\$2.06)
- Antena ps061000300600dp (MMRD\$1.33)
- Radio comunicación brigadas (radio móvil dgm-8500e) dirección de seguridad (MMRD\$1.03)
- Otros equipos de Comunicación (MMRD\$6.78)

d. Licenciamiento (MMRD\$98.16)

Está asociado al producto POA Licenciamiento y distribuidos en lo siguiente:

Licenciamiento Microsoft (MMRD\$35.0)
 Licenciamiento Control M (MMRD\$4.62)
 Adquisición licencias DataProtection (MMRD\$1.98)
 Licencia Oracle (BD, Particioning) (MMRD\$51.36)
 Licencia virtualización servidor físico StruxureWared DCE (MMRD\$0.15)
 Redefinición licenciamiento Citrix (MMRD\$4.64)

e. Mantenimiento Redes Comunicación (MMRD\$54.1)

Está asociado al producto POA Mejora Telecomunicaciones y distribuidos en lo siguiente:

- Conexión subestaciones fibra óptica eted (comunicación scada, telemedidas y cctv subestaciones) (MMRD\$12.50)
- Enodeb radio base 23-24 mhz (ban 40) (MMRD\$5.70)
- Renovación de infra estructura radio comunicación brigadas (radio móvil dgm-8500e) (MMRD\$4.12)
- Router cisco industrial gsm (MMRD\$4.10)
- Proyectp sdn wan (MMRD\$3.63)
- Proyecto ise (MMRD\$3.40)
- Moxa para comunicación tc/ip (MMRD\$2.65)
- Cisco catalyst 9300-24ux-a (MMRD\$2.24)
- CPE (equipo suscriptor) plan de conectividad santo domingo (MMRD\$2.16)
- PTP mimosa b5c (MMRD\$2.10)
- Cisco sfp-10g-lr (MMRD\$2.08)
- Radio comunicación brigadas (radio móvil dgm-8500e) zona 2 (MMRD\$2.06)
- Antena ps061000300600dp (MMRD\$1.33)
- Radio comunicación brigadas (radio móvil dgm-8500e) dirección de seguridad (MMRD\$1.03)
- Otros Equipos de Comunicación (MMRD\$6.78)

f. Reparación y Mantenimiento Sistema Informático (MMRD\$117.51)

Está asociado al producto POA Apoyo al Negocio: Implementación y Desarrollo de Software y distribuidos en lo siguiente:

- Adquisición licencias y aplicaciones (MMRD\$100.5)
- Automatización y trazabilidad procesos áreas de apoyo (MMRD\$0.48)
- Mejoras y Actualizaciones sistemas energía y teleducación (MMRD\$1.92)
- Mejoras y Actualizaciones sistemas gestión comercial (MMRD\$12.08)
- Mejoras y Actualizaciones sistemas gestión técnica y proyectos redes (MMRD\$2.53)

g. Sistema comercial

Implementación Nuevo Sistema de Gestión Comercial

EL presupuesto asociado a la implementación nuevo Sistema de Gestión Comercial **MMRD\$ 317.38**

h. Sistema de planificación

Adquisición de un Software de Planificación

EL presupuesto asociado para la adquisición de un Software de Planificación **MMRD\$ 13.13**

i. Módulo PPI - Perfil de Producción Institucional

Adquisición de módulo PPI

EL presupuesto asociado para la adquisición de un Software de Planificación **MMRD\$ 0.73**

j. Módulo ACOM- Acción Comunicacional

Adquisición de módulo ACOM

EL presupuesto asociado para la adquisición de un Software de Planificación **MMRD\$ 0.87**

IX. Dirección de Análisis y Control Financiero

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																
										T-I			T-II			T-III			T-IV							
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de Edesur	Informes de Evaluación de la gestión financiera	Cantidad de informes	10.00	11.00	1	Revisión a los temas y/o áreas programadas; Requerimientos de la Administración Gerencia General (AGG)																	
									2	Solicitud de información																
									3	Análisis de la información recibida																
					%	Entrega informes demandados por la administración	100%	100%	4	Verificación y validación de la información recibida, con los sistemas de la empresa																
										5	Determinación de los resultados finales del análisis															
										6	Elaborar y entregar Informes programados y no programados, con las observaciones y recomendaciones de lugar															
										7	Seguimiento a las recomendaciones realizadas en informes anteriores.															
Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2015	% de Ejecución del plan de mejora del proyecto de implementación de la norma ISO-9001:2015	0%	100%	1	Documentar las mejoras y aplicarlas en sus procesos																				

Eje Estratégico: Fortalecimiento Procesos Internos:

- Elaboración de Informes de Evaluación de la gestión financiera: El objetivo de este producto es la realización de informes de evaluación de la situación financiera de la empresa a requerimiento de la Administración Gerencia General de cara a contribuir a la toma de decisiones.

X. Dirección de Finanzas

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																			
										T-I			T-II			T-III			T-IV										
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos del negocio.	Gestión de deudas empresas relacionadas y Gobierno	Informe acuerdo de negociación de deuda	171,176,257.98	17,117,625.80	1	Realizar acuerdo de deuda con las empresas relacionadas a fin de gestionar el cobro de la misma.																				
					Monto cobrado por transacciones en puntos frontera	0	104,694	2	Emisión de la facturación mensual de la transacción de energía en los puntos de fronteras																				
					Cantidad de empresa alquiler de postes	8.00	10.00	3	Realizar gestiones de cobros de los puntos de fronteras a las empresas relacionadas.																				
					Porcentaje de cumplimiento del plan de compensación publicidad	26,846,389.58	6,711,597.40	4	Realizar informe crédito publicitario existente.																				
					Gestión de deuda oficinas Malecón Center	0.00	0.15	5	Conciliar con la Dirección de Comunicación y Marketing la aplicación del crédito publicitario																				
								6	Realizar gestiones de cobros compulsivos																				
		Eficientización del gasto	Optimizado el gasto operativo.	Gestión Comisiones bancarias	% reducción de las comisiones de cobros por TC	1.99%	1.93%	1	Reuniones de negociación con las empresas procesadoras de tarjetas																				
					% reducción de las comisiones de cobros por TC, uso de equipo y/o baja Facturación	2,161,464	1,500,000																						
				Reenfoco Gestión modelo de servicios contratados	Entrega nuevo modelo de gestión de contrata	30.00%	70.00%	1	Elaborar los términos de referencia de las nuevas licitaciones de los servicios tercerizados pendientes de regularizar.																				
							2	Elaborar Planeación financiera a los nuevos contratos regularizados																					
	Pago 100% factura Energía EGEHID			Cantidad de facturas pagadas	3	12	1	Elaborar solicitud de pago 72 hrs de anticipación																					
	Lograr la calidad de la información financiera de la empresa.	Gestión de Activos Fijos	Identificados, inventariados y valorizados los activos fijos de la empresa.	Proyecto gestión activos administrativos	% De ejecución del proyecto activo administrativo	0%	100%	1	Levantamiento activos administrativos																				
									2	Revisión, validación y conciliación en sistema SAP de los activos levantados																			
									3	Revalorización del activo administrativo																			
									4	Generación de Informe AF Administrativo, para la aprobación del Consejo de Administración Unificado																			
5									Si el informe AF es aprobado por el C.A.U. realizaremos los ajustes correspondiente en SAP.																				
6									Etiquetar los Activo Fijo Adm. Levantado																				
7									Informe de Cierre Implementación																				
Proyecto gestión activos de instalaciones técnicas	% de ejecución Proyecto Activos Fijos	0%	100%	1	Proponer los términos de referencia para la contratación de los servicios profesionales requeridos.																								

Eje Estratégico: Desempeño Financiero

Las principales iniciativas a ejecutar por la Dir. de Finanzas en el año 2021 son:

- Gestión de deudas empresas relacionadas y Gobierno
- Gestión Comisiones bancarias: Gestionar reducciones de las comisiones con tarjetas
- Reenfoque Gestión modelo de servicios contratados
- Proyecto gestión activos administrativos
- Proyecto gestión activos de instalaciones técnicas
- Elaboración de informes financieros mensuales
- Saneamiento de Data Módulo FI (SAP).
- Gestión de Inventario
- Conciliación de embargos

XI. Dirección de Servicios Jurídicos

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma														
										T-I			T-II			T-III			T-IV					
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Garantía de cumplimiento de la normativa aplicable a las actividades de la Empresa y protección efectiva de sus intereses en justicia	Porcentaje de tasaciones SIE judicializadas o conciliadas	94%	100%	1	Elaboración de denuncias de fraude, querrelas, acuerdos de conciliación de actas, seguimiento para acusación de acción penal, vistas conciliatorias, audiencias penales															
					Porcentaje de decisiones mal sustentadas por PROTECOM que son recurridas	100%	100%	2	elaboración en tiempo hábil de los recursos jerárquicos, seguimiento de los mismos, elaboración de informes para demandas ante el Tribunal Superior Administrativo															
		Eficiencia del gasto	Recuperados y aprovechados los activos del negocio	Recuperación de Activos	% de recuperación de activos embargados	MMRD\$ 531	MM RD\$ 159	3	1. Comunicación con abogados demandantes para elaboración de levantamiento a ser notificado al banco. 2.Solicitar al tribunal la fijación de audiencia, en caso negativo realizar demanda en referimiento para el levantamiento por prescripción del mismo.															
			Optimizado el gasto operativo	Gestión de demandas	Porcentaje de gestión de demanda	-	100%	4	Apoderamiento en tiempo hábil de las demandas incoadas en contra de la empresa, solicitud de informes técnicos, levantamiento de pruebas en general, análisis de demandas															
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Gestión de Contratos	Tiempo de entrega de los contratos asociados a procesos de compra	31%	100%	1	Recibir solicitud de elaboración del Contrato de un área de la empresa.															
					Tiempo de entrega de los contratos asociados NO a procesos de compra	23.3%	100%	2	Analizar el expediente asociado a la solicitud del Contrato para la elaboración y firma del mismo															
					% contratos que cumplen con los requerimientos normativos	100%	100%	3	Remitir y archivar contratos concluidos															
	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2015	% de Ejecución del plan de mejora del proyecto de implementación de la norma ISO-9001:2015	0%	100%	1	Documentar las mejoras y aplicarlas en sus procesos															

Eje Estratégico: Desempeño Financiero

Las principales iniciativas a ejecutar por la Dir. de Servicios Jurídicos en el año 2021 son:

- Garantía de cumplimiento de la normativa aplicable a las actividades de la Empresa y protección efectiva de sus intereses en justicia, a través de la conciliación o judicializar las tasaciones y recurrir las decisiones mal sustentadas por PROTECOM.

- Recuperación de Activos: Recurar unos MMRD\$159 por concepto de embargos.
- Gestión de demandas: Apoderamiento en tiempo hábil de las demandas incoadas en contra de la empresa, solicitud de informes técnicos, levantamiento de pruebas en general, análisis de demandas.

Eje Estratégico: Fortalecimiento Procesos Internos

- Gestión de Contratos: Gestionar y elaborar en calidad y tiempo todos los contratos que se soliciten producto del proceso de gestión de compras garantizando así el cumplimiento de las normativas vigentes.

EL presupuesto asociado de la empresa para la contratación de firmas de abogados externas es de MMRD\$ 89.4 y la gestión legal **MMRD\$ 5.7**.

XII. Dirección de Planificación y Control de Gestión

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	Medio de Verificación	No.	Actividades	Cronograma														
											T-I			T-II			T-III			T-IV					
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Documentación y Mejora de los Procesos de EDESUR	% de ejecución de los proyectos de mejora de los procesos acordados	0%	100%	Documentos de Proyecto de Mejora entregado	1	Planificar los proyectos de calidad, necesidades de mejora y las auditorías a los procesos.															
					% de Inventarios de documentos actualizados	0%	100%	Listado de documentos	2	Ejecutar Reuniones con los responsables de los procesos y los Directores para actualizar la documentación.															
					% de Documentos divulgados	90%	100%	Correo de Divulgación	3	Levantar informaciones, revisar documentación de los procesos y divulgar.															
					% indicadores de los procesos definidos y monitoreados	0%	100%	Tablero de Indicadores con medición	4	Aplicar las mejora solicitadas a los procesos y la documentación identificadas por los dueños de los procesos.															
				Diagnostico ISO-9001:2015 de EDESUR	% de Ejecución del diagnóstico ISO-9001:2015	0	100%	Informe diagnóstico aprobado	5	Aplicar un diagnóstico a los procesos y área de EDESUR con enfoque a la aplicación de la norma ISO-9001:2015															
					% de Ejecución del proyecto de implementación de la norma ISO-9001:2015	0	100%	Informe de ejecución del Proyecto	6	Preparar informes de resultados del Diagnóstico e indicar el proyecto de certificación															
				Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2015	% de Ejecución de campañas informativas y de sensibilización sobre ISO-9001:2015 y la Gestión de la calidad.	0	100%	Correos e imágenes de la difusión	7	Revisar todos los procesos de Edesur y adecuarlos a los requisitos de la norma (cadena de valor).															
					Cantidad de Auditoría internas a procesos (evaluación de la aplicación de la norma ISO) realizados	0	2	Informe de auditoría ISO	8	Visitar los Sectores y las oficinas descentralizadas. Evaluar la documentación vigente y los requisitos legales aplicables y auditorías.															
					Cantidad de Auditorías Externas (evaluación de la aplicación de la norma ISO) realizadas	0	1	Informe de auditoría ISO	9	Adecuar la documentación necesaria para el cumplimiento con la norma ISO-9001:2015															
					% de no conformidades en los procesos del SGC cerradas	0%	80%	Informe de no conformidades cerradas y seguimiento	10	Realizar auditorías internas a los procesos con la norma implantada.															
					Cantidad de Informes de Revisión por la Dirección según estándar ISO realizados	0	2	Informe entregado AGG	11	Dar seguimiento y cierre a las no conformidades en los procesos detectadas.															
				Seguimiento al cumplimiento indicadores Organos Reguladores del Estado	Porcentaje requerimientos de indicador Gobierno revisados	100%	100%	Check list de acciones realizadas	1	Revisión de las informaciones para cumplimiento de los indicadores de los órganos reguladores del Estado en la Página Web (Portal de Transparencia)															
					Porcentaje de situaciones tramitadas	100%	100%	Correos de seguimiento	1	Notificación a las áreas responsables de las situaciones encontradas y seguimiento para su corrección.															
				Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Monitoreo y evaluación de la planificación	Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos demandados	100%	100%	Informes	1	Extracción y recaudación de datos											
Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados	100%	100%	Informes						2	Análisis de información															
Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos	100%	100%	Informes						3	Levantamiento para validación en terreno (In situ) (Si aplica)															
Porcentaje de acciones planificadas monitoreadas	100%	100%																							
Porcentaje de los avances de indicadores reportados que cuentan con una verificación	100%	100%																							
Implementación del Tablero de Mando Ejecutivo	Porcentaje de Implementación Tablero de Mando Ejecutivo	70%	100%					Tablero de Mando o Dashboard	1	Levantamiento de datos e identificación de criterios y fuentes de extracción.															
									2	Extracción, recaudación y análisis de datos.															
									3	Elaboración de tableros de mando.															
Implementación Modelo de gestión de brigadas	Porcentaje de Implementación Modelo de gestión de brigadas	0%	100%					Informes	1	Levantamiento y diagnóstico situación actual															
									2	Definición y diseño del modelo gestión de brigadas															
									3	Implementación del modelo gestión de brigadas															
					4	Seguimiento y Control de gestión de brigadas																			
Planificación Institucional	Porcentaje Documento de la Planificación y Presupuesto Edesur 2022																								
	Porcentaje implementación Módulo Presupuesto (Costeo) - Creación Ambiente PEI																								
Herramienta digital para el control del presupuesto	% de implementación de la herramienta	0%	100%	Herramienta Diseñada	1	Diseño y Programación de la herramienta																			
Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2015	% de Ejecución del plan de mejora del proyecto de implementación de la norma ISO-9001:2015	0%	100%	Plan de Mejora	1	Documentar las mejoras y aplicarlas en sus procesos																			

Eje Estratégico: Aprendizaje y Desarrollo

- Implementación del Tablero de Mando Ejecutivo.
- Implementación Modelo de gestión de brigadas.
- Implementación Costeo por Circuitos en SAP
- Implementación Protocolo de Cierre Ejercicio SAP
- Optimización del uso del módulo de Project System (PS) - SAP
- Desarrollo y explotación del sistema de Inteligencia de Negocios (BI).

XIII. Dirección de Auditoría Interna

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2020	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																			
										T-I			T-II			T-III			T-IV										
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Reducida la reincidencia del incumplimiento de las normas y reglamentaciones	Gestión Auditoría Comercial	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Procesos Comerciales	-	100%	1	Recepción de solicitud de auditoría																				
				Gestión Auditoría Técnica	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Procesos Técnicos	-	100%	3	Levantamiento y análisis de la información																				
				Gestión Auditoría Sistemas de Información	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Subestaciones	-	100%	1	Recepción de solicitud de auditoría																				
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Mantenimiento de Redes	-	100%	2	Programación de auditoría																				
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Obras y Proyectos	-	100%	3	Levantamiento y análisis de la información																				
				Auditoría Administrativa Financiera	% cumplimiento con el Inventario de activos de TI	-	100%	1	Recepción de solicitud de auditoría																				
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas a los Sistemas de Información	-	100%	2	Programación de auditoría																				
% cumplimiento a las Auditorías planificadas a los Procesos de TI	-	1	3		Levantamiento y análisis de la información																								
Auditoría Calidad Operativa	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de auditoría administrativa	-	100%	1	Recepción de solicitud de auditoría																								
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de auditoría financiera	-	100%	2	Programación de auditoría																								
Gestión Auditorías Especiales	% cumplimiento al seguimiento de Recomendaciones de auditoría	-	100%	3	Levantamiento y análisis de la información																								
	% cumplimiento a las Auditorías Especiales no programadas	-	100%	4	Elaboración y remisión de Informe																								

Las principales iniciativas a ejecutar por la Dir. de Auditoria Interna en el año 2021 son:

Eje Estratégico: Fortalecimiento Procesos Internos

- Gestión Auditoria Comercial
- Gestión Auditoria Técnica
- Gestión Auditoria Sistemas de Información
- Auditoria Administrativa Financiera
- Auditoria Calidad Operativa
- Gestión Auditorias Especiales

Todos los productos asociados tienen como objetivo desarrollar el cronograma de auditorías planificadas para el año 2021, así como atender y responder en calidad y tiempo a las solicitudes de auditorías especiales a requerimiento de las áreas o de la Administración Gerencia General.

XIV. Dirección de Regulación y Compra de Energía

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia Derivada	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta 2021	No.	Actividades	Cronograma																
										T-I			T-II			T-III			T-IV							
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Fortalecimiento Procesos Internos.	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional.	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de Edesur	Plan de aseguramiento al cumplimiento de las normas y reglamentaciones en los procesos claves de la Empresa.	Porcentaje de acciones recomendadas con seguimiento.	70.5%	76.6%	1	Seguimiento Cumplimiento aplicación de acciones recomendadas																	
					Entrega de Informe cumplimiento normativas.	70.5%	76.6%	2	I) Elaborar estrategia de la auditoría regulatoria. II) Reunión con las áreas claves del negocio. III) Etapa preliminar Auditoría Regulatoria. IV) Cálculos y Análisis Regulatorio. V) Primer Informe Regulatorio Preliminar. VI) Entrega Informe definitivo AGG																	
Desempeño Financiero.	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos.	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la Empresa.	Contratación UNR y clientes especiales.	Cantidad de negociaciones con clientes existentes y UNR.	0%	100%	3	I) Diseño Pliego Tarifario para UNR, s II) Elaborar y presentar oferta económica. III) Negociación UNR. IV) Firma Contrato.																	
					Cantidad de negociaciones con potenciales clientes.	0	3	4	I) Diseño Pliego Tarifario para UNR, s II) Elaborar y presentar oferta económica. III) Negociación UNR. IV) Firma Contrato.																	
				Tarifa Técnica (Transitoria y de Referencia acorde al Pacto Eléctrico)	Nuevos esquemas tarifarios emitidos a la superintendencia.	0	4	5	I) Determinación y Validación de los Pliegos Tarifarios. II) Seguimiento y análisis III) Aplicación Comparativas del Mercado Regulado Servido por Edesur conforme Tarifa de Referencia SIE																	
		Gestión Negociación con el ente regulador de la tarifa de reconexión a clientes en BT y MT.	Avance gestión Tarifa de reconexión.	50%	100%	6	I) Propuesta tarifaria de cortes y reconexión. II) Gestión de Seguimiento SIE: Solicitud o Requerimiento de información, Audiencia Pública, aprobación SIE mediante resolución.																			
		Eficiencia del Gasto.	Optimizado el gasto operativo.	Gestión compra de energía.	% Reducción del precio medio de compra Energía (PMCE) (Cvros US/kWh)	9.78	2%	7																		
				Nuevo esquema de compensación medición neta.	Reducción del impacto económico en la Empresa.	11 MMUS\$	3 MMUS\$	11	I) Propuesta de Modificación Edesur. II) Socialización y mejoras de propuesta. III) Presentación Formar Organismos y Mesas de Trabajo. IV) Audiencia Pública MEM, CNE, SIE. V) Aprobación resolución SIE o CNE																	
Aprendizaje y Desarrollo.	Fomentar investigación y desarrollo para favorecer los procesos de innovación, la creación de valor y mejora continua.	Innovación y Desarrollo.	Incorporadas las estrategias que optimicen el desempeño del negocio.	Nuevos negocios.	Avance proyecto piloto de venta de energía con paneles fotovoltaicos.	0%		6	1) Llamado a licitación para inversionistas de sistemas de generación fotovoltaicos. 2) Adjudicación de licitación para inversionistas de sistemas de generación fotovoltaicos. 3) Instalación de los sistemas de generación fotovoltaicos por parte del inversionista.																	
						Porcentaje generación instalada tras implementación del proyecto Generación Distribuida	0		1	8) Llamado a licitación para inversionistas de sistemas de generación distribuida. 9) Adjudicación de proyectos de generación distribuida en los circuitos seleccionados por medio a firma de contrato. 10) Puesta en marcha de los proyectos de generación distribuida.																
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2015	% de Ejecución del plan de mejora del proyecto de implementación de la norma ISO-9001:2015	0%	100%	1	Documentar las mejoras y aplicarlas en sus procesos																	

Eje Estratégico: Fortalecimiento Procesos Internos

- Plan de aseguramiento al cumplimiento de las normas y reglamentaciones en los procesos claves de la Empresa.

Eje Estratégico: Desempeño Financiero

- **Contratación UNR y clientes especiales.** Se realizar 3 negociaciones con clientes potenciales en el 2021.
- **Tarifa Técnica (Transitoria y de Referencia acorde al Pacto Eléctrico),** se continuará con la gestión con el órgano regulador, se realizarán los seguimientos en los meses abril-julio-octubre a través de la Determinación y Validación de los Pliegos Tarifarios, Seguimiento, análisis y aplicación del Mercado Servido por Edesur conforme Tarifa de Referencia SIE.
- **Gestión Negociación con el ente regulador de la tarifa de reconexión a clientes en BT y MT.**

En este plan se realizarán las siguientes acciones:

- Marzo 2021 - Solicitud o Requerimiento de información SIE
 - Junio 2021 - Gestión de Seguimiento SIE
 - Septiembre 2021- Audiencia Pública
 - Diciembre 2021- Aprobación SIE mediante resolución
- **Gestión compra de energía.** Este producto tiene como objetivo realizar la gestión para lograr reducir el precio medio de compra Energía (PMCE) (Ctvos US/kWh).
 - **Nuevo esquema de compensación medición neta.** Esta iniciativa tiene como objetivo lograr reducir del impacto económico en la Empresa con la implementación del modelo de negocio de Medición Neta. En la actualidad Edesur tiene un impacto en sus finanzas de unos MMUS\$11.0 por la modalidad de operación de este modelo.

En este proyecto se realizarán las siguientes actividades:

- Socialización y mejoras de propuesta
- Presentación formar ante los organismos y mesas
- Debates con los Organismos
- Audiencia Pública, MEM, CNE, SIE

- Aprobación CNE, SIE mediante resolución

Eje Estratégico: Aprendizaje y Desarrollo

- **Nuevos negocios.** Esta iniciativa se enmarca dentro del Nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2024, que incluye una nueva estrategia de nuevos negocios de cara a incentivar la innovación de los modelos de negocios que operan en Edesur en materia de Comercialización y Distribución.

Para el año 2021, la Dirección de Compras de Energía se propone la implementación de:

- **Proyecto piloto de venta de energía con paneles fotovoltaicos.** Para el 2021 se prevé realizar las siguientes acciones:
 - ✓ Llamado a licitación para inversionistas de sistemas de generación fotovoltaicos.
 - ✓ Adjudicación de licitación para inversionistas de sistemas de generación fotovoltaicos.
 - ✓ Instalación del sistema de generación fotovoltaicos por parte del inversionista.
- **Generación distribuida.**

Para el año 2021 en este proyecto se realizarán las siguientes actividades:

- ✓ Llamado a licitación para inversionistas de sistemas de generación distribuida.
- ✓ Adjudicación de proyectos de generación distribuida en los circuitos seleccionados por medio a firma de contrato.
- ✓ Puesta en marcha de los proyectos de generación distribuida.

XV. Oficina de Acceso a la Información (OAI)

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	No.	Actividades	Cronograma																		
										T-I			T-II			T-III			T-IV									
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12							
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de EDESUR	Cumplimiento Normas de Estado	Porcentaje cumplimiento DIGEIG	100%	100%	1	Dar seguimiento a todas las áreas responsables de enviar las informaciones para el portal de transparencia mensualmente.																			
								2	Informar sobre el proceso de monitoreo del portal a todas las áreas involucradas.																			
								3	Dar seguimiento a los lineamientos trazados por DIGEIG sobre el Sub Portal de Transparencia.																			
								4	Fortalecer a los colaboradores de la empresa sobre ética e integridad con charla, talleres, difusión a través de los medios internos disponibles y otras actividades.																			
								5	Asesorar a los colaboradores ante cualquier duda en el ejercicio de sus funciones sobre actos apegados a la ética.																			
			Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2015	% de Ejecución del plan de mejora del proyecto de implementación de la norma ISO-9001:2015	0%	100%	1	Documentar las mejoras y aplicarlas en sus procesos																			
								Sensibilización a los empleados en materia de ética y transparencia	Porcentaje de empleados sensibilizados	100%	100%	1	Ejecución de encuesta de levantamiento															
												2	Reuniones de coordinación															
												4	Preparación del material a divulgar															
												5	Solicitud de apoyo logístico															
Porcentaje de implementación programas gubernamentales	100%	100%	6	Divulgación																								
			7	Elaboración de Informe																								
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés.	Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo	100%	100%	1	Recibir y Evaluar solicitudes de información.																			
								Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo 311 (15 días)	100%	100%	2	Solicitar al departamento correspondiente la información solicitada a Edesur estableciendo plazos de respuesta, conforme Ley 200-04.																
											3	Dar seguimiento para cumplir con los plazos establecidos																
								Porcentaje cumplimiento plan de trabajo comisión de ética pública	100%	100%	4	Dar respuesta oportuna al ciudadano que solicitó la información.																

Eje Estratégico: Fortalecimiento Procesos Internos

- **Cumplimiento Normas de Estado.**

Este producto consiste en el aseguramiento del cumplimiento a las normas vigentes (DIGEIG) y lograr mantener las puntuaciones y avances obtenidos por Edesur Dominicana en materia de Ética Pública.

Durante el año 2021 se estarán realizando las siguientes actividades:

- Dar seguimiento a todas las áreas responsables de enviar las informaciones para el portal de transparencia mensualmente.
- Informar sobre el proceso de monitoreo del portal a todas las áreas involucradas.
- Dar seguimiento a los lineamientos trazados por DIGEIG sobre el Sub Portal de Transparencia.
- Fortalecer a los colaboradores de la empresa sobre ética e integridad con charla, talleres, difusión a través de los medios internos disponibles y otras actividades.
- Asesorar a los colaboradores ante cualquier duda en el ejercicio de sus funciones sobre actos apegados a la ética.

▪ **Sensibilización a los empleados en materia de ética y transparencia**

Durante el año 2021 se estarán realizando las siguientes actividades:

- Ejecución de encuesta de levantamiento
- Reuniones de coordinación
- Preparación del material a divulgar
- Solicitud de apoyo logístico
- Divulgación
- Elaboración de Informe

Eje Estratégico: Servicio al Cliente

▪ **Atención Solicitudes de información a Edesur**

Durante el año 2021 se estarán realizando las siguientes actividades:

- Recibir y Evaluar solicitudes de información.
- Solicitar al departamento correspondiente la información solicitada a Edesur estableciendo plazos de respuesta, conforme Ley 200-04.
- Dar seguimiento para cumplir con los plazos establecidos
- Dar respuesta oportuna al ciudadano que solicitó la información.

Con este producto se busca lograr fortalecer el posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés.



"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

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

DECLARACIÓN DE VERACIDAD DE LOS DATOS APORTADOS EN FORMATO DIGITAL

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

Atentamente,



Yemmis M. Guzmán
Yemmis Mercedes Guzmán Felipe
Director Planificación y Control de Gestión