



Plan Estratégico Institucional 2017-2020



CONTENIDO

- **Punto de Partida.**
- **Oportunidades de Mejora.**
- **Reenfoque Estratégico.**
- **Plan Estratégico 2017-2020 (1era Versión).**
 - ✓ **Plan Operativo Anual 2017.**

Punto de Partida



Edesur Dominicana (Cierre 2016)

Cientes Potenciales
356,689

Energía Recuperable
981 GWh/Año

Energía Servida
4,977 GWh/Año

Cientes
619,395

US\$ 111 MM – PMC
US\$ 169 MM – PMV

Energía
Facturada
3,551 GWh/Año

Cientes Telemed
(Post y Prepago)
195,399 (32%)



Energía Perdida
1,427 GWh/Año

Cientes 24 horas
367,111 (59%)

G. O&A / Ingresos
20.8%

Abastecimiento
85.8%

Pérdidas
28.7%

Cobranza
96.0%

CRI
68.5%

IRE
67.6%

Oportunidades de Mejora



Oportunidades de Mejora

Objetivos

Procesos y
Calidad

Estructura



Gente

Percepción
Empresa
Clientes

Inversiones

Sostenibilidad
* Pérdidas
* Adquisiciones

Reenfoque Estratégico



RE-ENFOQUE ESTRATÉGICO

RE-ENFOQUE ESTRATÉGICO 2017-2020

edesur

NUEVOS CONCEPTOS MAESTROS PARA CONSTRUIR LA
NUEVA EDESUR !!!

Nuestra Razón de Ser ???



Misión

Satisfacer la demanda de energía eléctrica de los clientes en nuestra área de concesión, a través de una distribución y comercialización eficiente y sostenible.

Queremos Ser ???



Visión

Ser un referente nacional en la distribución y comercialización de energía eléctrica sostenible y de calidad, con un capital humano comprometido.

La Actitud ???



Valores

Integridad ◆

Sentido de Urgencia ◆

Compromiso ◆

Calidad ◆

Vocación de Servicio ◆

Disposición de Trabajo en Equipo ◆

Actitud Positiva con la Seguridad ◆

JORNADA DE PLANIFICACIÓN 2017-2020

INTEGRIDAD SENTIDO DE URGENCIA
INTEGRACIÓN COMPROMISO
ACTITUD POSITIVA CON LA SEGURIDAD
DISPOSICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO **CALIDAD**
VOCACIÓN DE SERVICIO



Plan Estratégico 2017-2020 (1era Versión)



Plan Estratégico Institucional PEI

2017-2020



Plan Estratégico Institucional PEI

2017-2020



Servicio al Cliente

Objetivo Estratégico:

Mejorar la Calidad del Servicio Técnico e Incrementar nivel Satisfacción de los Clientes a **93%** de la demanda al 2020.

Estrategias:

- Continuidad del suministro.
- Implementación Plan de Mantenimiento.
- Adquisiciones de Calidad.
- Plan de Conectividad.



Servicio al Cliente

Objetivo Estratégico:

Garantizar la Calidad del Producto que se entrega a nuestros clientes. Acorde con la Norma.

Estrategias:

- Arquitectura de Red.
- “Plan Maestro para la Expansión del Sistema de Distribución”.
- Realizar las obras prioritarias.



Servicio al Cliente

Objetivo Estratégico:

Mejora del Servicio Comercial y Normas de Calidad.

Estrategia:

- Incremento Cobertura de Servicio.
- Nuevos Canales y Medios de Pago.



Servicio al Cliente

Indicadores Objetivo:

	Base	2020	Diferencia	
			Abs	%
Satisfacción de la Demanda	85.8%	93.0%	7.2	8.4%
SAIDI (hrs/mes)	79	45	(34)	-43.1%
SAIFI (int/mes)	30.9	18	(13)	-41.7%
Tiempo Nuevo Servicio (COSE)	24.3%	3.0%	(21.3)	-87.7%
Tiempo Atención Oficinas (TTRA)	2.3%	2.0%	(0.3)	-13.0%
Tiempo Reconexión (RSFP)	4.7%	3.0%	(1.7)	-36.2%
Reclamaciones (IRT)	15.2%	3.0%	(12.2)	-80.3%

Plan Estratégico Institucional PEI

2017-2020



Sostenibilidad Financiera

Objetivo Estratégico:

Relación de gastos operativos / ingresos por debajo del **15%**.



Estrategia:

- Incremento de los Cobros de la Empresa.
 - ✓ Incrementar el Nivel de Cobranza > **2.0 PP**.
 - ✓ Reducción de morosidad.
 - ✓ Realizar acuerdos.
 - ✓ Administrar Contratos Clientes.

Sostenibilidad Financiera

Objetivo Estratégico:

Relación de gastos operativos / ingresos por debajo del **15%**.



Estrategia:

- Eficientización de los Recursos.
 - ✓ Administración de los recursos recibidos para incrementar nuestra disponibilidad.
 - ✓ Gestión Reducción Comisiones.
 - ✓ Reducción Intereses Deudas.
 - ✓ Mitigar Efecto Cambiario.

Sostenibilidad Financiera

Objetivo Estratégico:

Relación de gastos operativos / ingresos por debajo del **15%**.



Estrategia:

- Reducción de Gastos.
 - ✓ Conformación de Equipos.
 - ✓ Transformar Gastos en Inversiones.
 - ✓ Implementación PACC's.

Sostenibilidad Financiera

Objetivo Estratégico:

Fortalecer los mecanismos jurídicos de protección de los intereses de la Empresa, frente a las constantes demandas y sentencias condenatorias.



Estrategias:

- Contratación de una auditoría Legal.
- Nuevo Procedimiento para los casos de “accidentes eléctricos”.
- Mitigar los Embargos.

Sostenibilidad Financiera

Indicadores Objetivo:

	Base	2020	Diferencia	
			Abs	%
Gastos Op. / Ingresos	20.8%	15.0%	(5.8)	-27.9%
Cobranza	96.0%	98.0%	2.0	2.1%

Plan Estratégico Institucional PEI

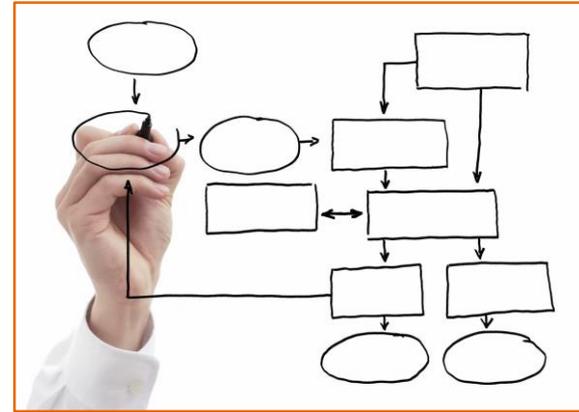
2017-2020



Fortalecimiento Institucional

Objetivo Estratégico:

Lograr cambio Empresa hacia el Nuevo Pensamiento Estratégico.



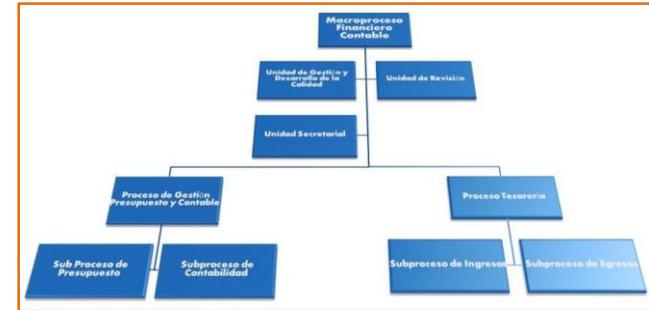
Estrategia:

- Desarrollo del Marco Normativo Institucional.
 - ✓ Documentar, estandarizar e implementar los procesos operativos de la empresa.
 - ✓ Incorporación de metodologías modernas para promover la innovación y visión de servicio.
 - ✓ Plan de certificación de la calidad y auditoría.
 - ✓ Implementación Desing Thinking y LEAN

Fortalecimiento Institucional

Objetivo Estratégico:

Lograr cambio Empresa hacia el Nuevo Pensamiento Estratégico.



Estrategias:

- Organización atendiendo a los Procesos Claves.
 - ✓ Fortalecimiento Áreas.
 - ✓ Nuevas.
- Gobierno Local.

Fortalecimiento Institucional

Objetivo Estratégico:

Lograr cambio Empresa hacia el Nuevo Pensamiento Estratégico.



Estrategias:

- Gestión del Cambio.
 - ✓ Sistema Simbólico.
 - ✓ Sistema Humano.
- Evaluación de Desempeño / Modelo de Incentivos.
- Alianzas Socios Estratégicos.

Plan Estratégico Institucional PEI

2017-2020



Reducción de Pérdidas

Objetivo Estratégico:

Reducir **13.7 Puntos Porcentuales** al **2020**.



Estrategias:

- Proyectos Rehabilitación Red y Reducción de Pérdidas.
 - ✓ Rehabilitación de **40 circuitos**.
 - ✓ Cubrir Telemedición en **47 circuitos**.
 - ✓ Normalizar **503,245 Suministros**.
 - ✓ Rehabilitar **1,504 km de Red**.
- Rehabilitación en el Polígono Central en Santo Domingo, para el cierre de circuitos 24 horas.

Reducción de Pérdidas

Objetivo Estratégico:

- Reducir **13.7 Puntos Porcentuales** al **2020**.

Inversión Estimada:

- US\$ 300 MM

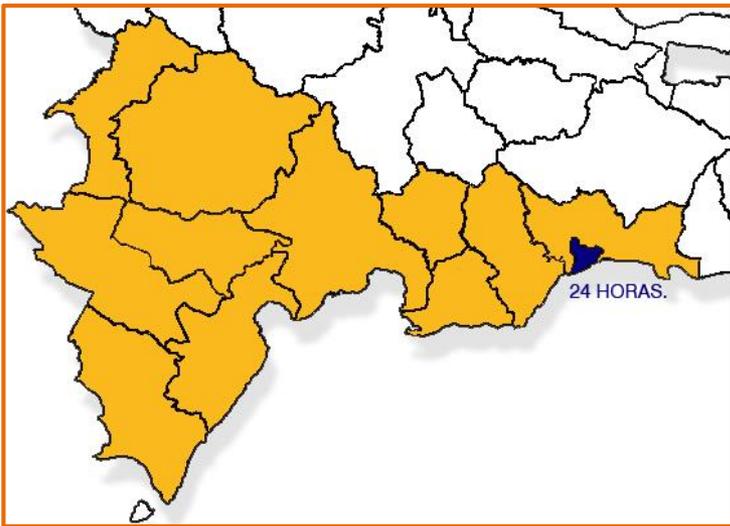


Estrategia:

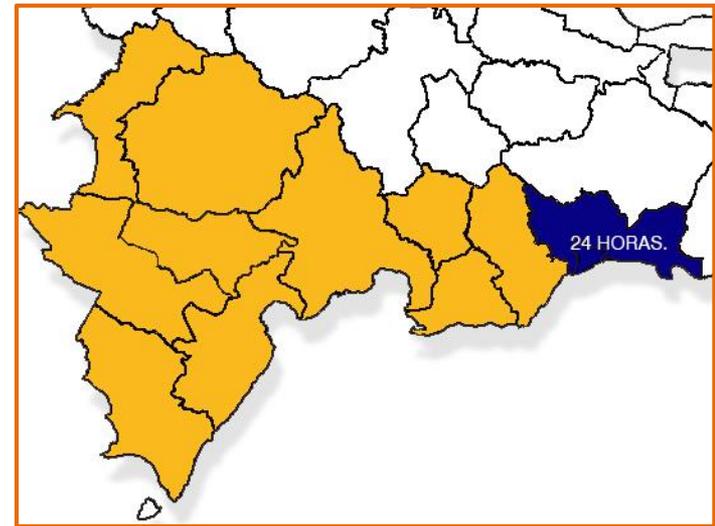
- Aseguramiento de la Medida.
 - ✓ Inteligencia Pérdidas.
 - ✓ Operativa Técnica x circuitos.
 - ✓ Gestión Técnica Grandes Clientes.
 - ✓ Establecer Rigor Técnico – Operacional p/mantener resultados.

Reducción de Pérdidas

Servicio 24 horas !!!



**Distrito Nacional
(2S) 2018**



**Centros Urbanos
Provincias al 2020**

**Resto
Santo Domingo
(2S) 2019**

Reducción de Pérdidas

Indicadores Objetivo:

	Base	2020	Diferencia	
			Abs	%
Nivel de Pérdidas	28.7%	15.0%	(13.7)	-47.6%
Clientes	619,395	893,534	274,139	44.3%
Telemedidos	179,847	573,078	393,231	218.6%
Prepago	17,787	157,132	139,345	783.4%
24 horas	367,111	845,194	478,083	130.2%
Participación				
Telemedidos	29.0%	64.1%	35.1	120.9%
Prepago	2.9%	17.6%	14.7	512.4%
24 horas	59.3%	94.6%	35.3	59.6%

Edesur Dominicana - Al 2020

Clientes
893,534

Clientes
Telemedidos
(Post y
Prepago)
727,975 (81%)

Clientes 24
horas
845,194 (94%)



G. O&A /
Ingresos
15%

Abastecimiento
93%

Pérdidas
15.0%

Cobranza
98.0%

CRI
83.3%

IRE
83.2%

Plan Operativo Anual 2017



Sector Santo Domingo Centro (Cierre 2016)

Clientes
122,125

Clientes
Telemed.
96,719 (79.2%)

Clientes 24 horas
120,092 (98.3%)



Energía Servida
1,706 GWh/Año

34% Empresa

Energía
Facturada
1,556 GWh/Año

Energía Perdida
150 GWh/Año

Pérdidas
8.9%

Cobranza
98.5%

CRI
89.7%

IRE
89.3%

Sector Santo Domingo Norte (Cierre 2016)

Clientes
68,595

Clientes
Telemed.
10,311 (15.0%)

Clientes 24 horas
30,438 (44.4%)



Energía Servida
484 GWh/Año

10% Empresa

Energía
Facturada
263 GWh/Año

Energía Perdida
221 GWh/Año

Pérdidas
45.6%

Cobranza
93.7%

CRI
51.0%

IRE
51.6%

Sector Santo Domingo Oeste (Cierre 2016)

Clientes
137,147

Clientes
Telemed.
55,263 (40.3%)

Clientes 24 horas
107,721 (78.5%)



Energía Servida
1,195 GWh/Año

24% Empresa

Energía
Facturada
879 GWh/Año

Energía Perdida
316 GWh/Año

Pérdidas
26.5%

Cobranza
97.1%

CRI
71.4%

IRE
71.1%

Sector San Cristóbal (Cierre 2016)

Clientes
87,896

Clientes
Telemed.
9,787 (11.1%)

Clientes 24 horas
20,336 (23.1%)



Energía Servida
700 GWh/Año

14% Empresa

Energía
Facturada
357 GWh/Año

Energía Perdida
343 GWh/Año

Pérdidas
49.4%

Cobranza
90.8%

CRI
46.0%

IRE
45.5%

Sector Baní (Cierre 2016)

Clientes
43,485

Clientes
Telemed.
3,465 (8.0%)

Clientes 24 horas
16,296 (37.5%)



Energía Servida
249 GWh/Año

5% Empresa

Energía
Facturada
131 GWh/Año

Energía Perdida
118 GWh/Año

Pérdidas
47.3%

Cobranza
96.4%

CRI
50.8%

IRE
51.1%

Sector Azua (Cierre 2016)

Clientes
34,239

Clientes
Telemed.
1,630 (4.8%)

Clientes 24 horas
10,498 (30.7%)



Energía Servida
186 GWh/Año

4% Empresa

Energía
Facturada
102 GWh/Año

Energía Perdida
84 GWh/Año

Pérdidas
46.0%

Cobranza
88.3%

CRI
47.7%

IRE
47.7%

Sector Barahona (Cierre 2016)

Clientes
58,613

Clientes
Telemed.
1,079 (1.8%)

Clientes 24 horas
15,244 (26.0%)



Energía Servida
304 GWh/Año

6% Empresa

Energía
Facturada
157 GWh/Año

Energía Perdida
147 GWh/Año

Pérdidas
49.4%

Cobranza
81.8%

CRI
41.4%

IRE
40.1%

Sector San Juan (Cierre 2016)

Clientes
67,295

Clientes
Telemed.
1,593 (2.4%)

Clientes 24 horas
46,486 (69.1%)



Energía Servida
155 GWh/Año

3% Empresa

Energía
Facturada
116 GWh/Año

Energía Perdida
39 GWh/Año

Pérdidas
25.6%

Cobranza
86.4%

CRI
64.2%

IRE
64.8%

Calidad del Servicio



- **Plan Riguroso de Mantenimiento Preventivo.**
- **Construcción de la Subestación Los Alcarrizos.**
- **Plan Maestro para la Expansión del Sistema de Distribución”.**
- **Plan de Conectividad.**
- **Fortalecimiento de Brigadas Motorizadas.**

Cobertura



- **Oficinas Comerciales.**
 - ✓ Galería 360.
 - ✓ Occidental Mall.
 - ✓ Plaza Luperón.
 - ✓ Patio Colombia.
- **Canales y Medios de Pago.**
 - ✓ Tarjeta Empresarial.
 - ✓ Pagos Domiciliados.
 - ✓ APP de Pago.
 - ✓ Quioscos.

Incremento de los Ingresos

- Nivel de **Cobranza** del **96.5%**.
- **Acuerdos**
 - ✓ Con Ayuntamientos que faltan.
 - Santo Domingo Oeste.
- **Administrar Contratos Clientes.**
 - ✓ Facturación y Cobro de más del 20%.



Reducción de Gastos

- **Nuevos Procesos de Contratación.**
 - ✓ Servicios Contratas Comerciales.
 - ✓ Servicios Contratas Distribución.
 - ✓ Servicios Contratas Pérdidas.
 - ✓ Rehabilitación de Redes.
- **Credibilidad Empresa para Adquisiciones.**
 - ✓ Acercamientos.
 - ✓ Reducción de C x P.



Reducción de Gastos



- **Conformación Equipos Contra los Gastos.**
 - ✓ Servicios Contratas.
 - ✓ Materiales de la Operativa.
 - ✓ Combustible/Transporte/Alquileres.
 - ✓ Material Gastable.
 - ✓ Adquisiciones.
 - ✓ Reparaciones.
- **Implementación PACC.**
- **Transformar Gasto en Inversión** (Adquisición Flotilla Vehicular e Inmuebles).

Reducción de Gastos



- **Indemnizaciones.**
 - ✓ Contratación de una auditoría Legal.
 - ✓ Implementar un nuevo procedimiento para la tramitación protocolar interna de los accidentes eléctricos.

Constantes demandas “infundadas” y sobre la base de casos creados, que dan lugar a sentencias viciadas.

Gestión de Cambio



- **Desarrollo del Marco Normativo Institucional.**
 - ✓ Unificación de la Metodología de Procesos y Calidad.
 - ✓ Replanteamiento de los Mapas de Procesos.
 - ✓ Levantamiento e Implementación de los principales procesos de la Empresa y áreas.
- **Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas.**
 - ✓ Gestión del Cambio.
 - ✓ Competencia Conversacionales e Inteligencia Emocional.
 - ✓ Negociación y Manejo de Conflictos.
 - ✓ Conducción de Equipos de Alto Desempeño.

Gestión de Cambio



- **Sistema Simbólico.**
 - ✓ Fomento y Modelaje de los Valores.
 - ✓ Fomento de la Identidad Corporativa (pertenencia).
 - ✓ Programa de Fomento al Desempeño Extraordinario por Resultado.
- **Sistema Humano.**
 - ✓ Desarrollo del Liderazgo.
 - ✓ Fomento y Desarrollo del Trabajo en Equipo.
 - ✓ Desarrollo y Fortalecimiento del Modelo de Gestión Gerencial.
 - ✓ Desarrollo Capital Psicológico Positivo del Personal.

Gestión de Cambio

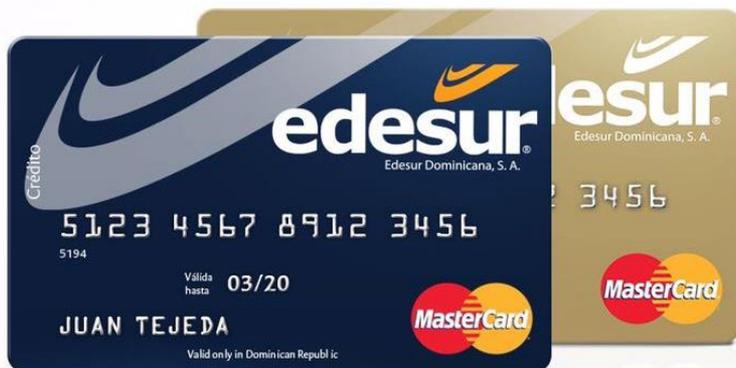


- **Organización atendiendo a los Procesos Claves.**
 - ✓ Creación Dirección de Proyectos.
 - ✓ Creación Dirección de Pérdidas.
 - ✓ Creación Dirección de Servicio al Cliente.
 - ✓ Creación Gerencia Seguridad Laboral y Salud Ocupacional
 - ✓ Potenciar Gerencia Protección al Medioambiente
 - ✓ Fortalecimiento del Área de Comunicaciones.
- **Gobierno Local.**
 - ✓ Conformación de cuatro (4) Comités.

Gestión de Cambio



- Alianzas Socios Estratégicos.



Con las nuevas Tarjetas de Crédito
Edesur BHD León, la cuenta la llevas tú.



Genera Estrellas



5% de descuento al pagar
tu factura de Edesur a través
de los canales del banco*.



Póliza de Seguro
para equipos eléctricos*.

Solicítala hoy mismo

 | bhdleon.com.do

Más información llamando al 809-243-5000 y gratis desde el interior al 1-809-200-2445.

*Internet Banking o Centro de Contacto BHD León. La Póliza de Seguro solo aplica para equipos comprados con la Tarjeta Edesur BHD León.

Banco **BHD León**
mejora tu mundo



Tecnología



- **Implementación de Sistemas.**

- ✓ MDM.
- ✓ CRM.
- ✓ GIS.
- ✓ Planificación.
- ✓ Procesos y Calidad.
- ✓ Proyectos.

- **Fortalecimiento.**

- ✓ BI.
- ✓ Prepago.

Proyectos Reducción de Pérdidas



- Se estarán reduciendo **3.0 Puntos Porcentuales**.
- **72,000** Nuevos Clientes.
- **192,000** 24 horas.
- **142,000** Tele-medidos.
- **50,000** Prepago.

- **Proyectos Financiados Por BID y OFID.**
 - ✓ **10** de Rehabilitación.
 - ✓ **4** de Telemedición.

Proyectos Reducción de Pérdidas



Proyectos	US\$ MM	PP
8	17.8	1.9
6	16.6	2.1
4	37.3	1.9
14	38.9	1.7
32	110.5	7.6



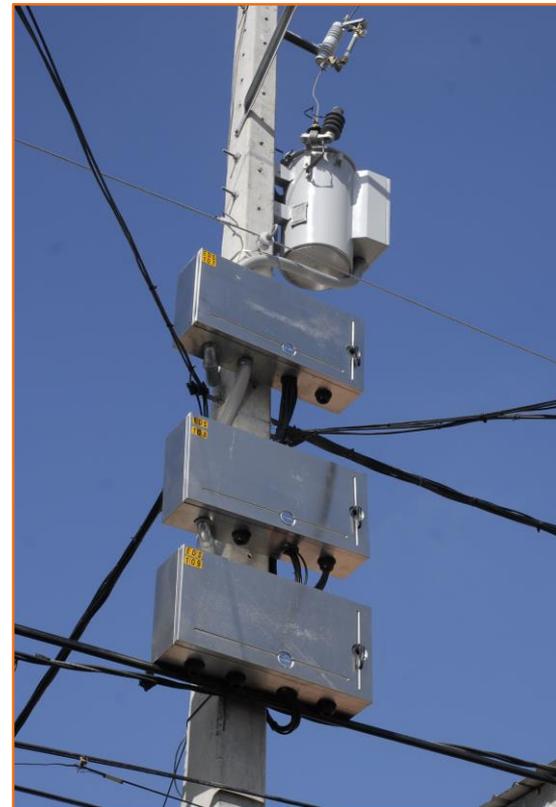
Banco Interamericano de Desarrollo



Uniting against Poverty



Banco Europeo de Inversiones



Proyectos Reducción de Pérdidas



- **Proyectos con otra Estructura de Financiamiento.**
 - ✓ 5 de Rehabilitación.
- **Aseguramiento de la Medida.**
 - ✓ Enfoque en las áreas que no necesitan inversión.
 - ✓ Asegurar el mercado.
 - ✓ Levantar circuitos que tuvieron inversión.
 - ✓ Lograr Niveles de Pérdidas **10-15%** en esos circuitos/zonas.
- **Cierre de Polígonos Distrito Nacional.**
 - ✓ **18** se Rehabilitarán.

Plan Estratégico Institucional 2017-2020



Ing. Radhamés Del Carmen Maríñez
Administrador Gerente General