

# MEMORIA DE GESTIÓN

AÑO 2018



Santo Domingo, D.N. 2020

**edesur**<sup>®</sup>



## **Edesur Dominicana Memorias de Gestión 2018**

Impreso en Julio del 2020

Coordinador General: Rosangel de los Santos

Cuidado de edición: Cross Publicidad

Colaboradores: Diseño y diagramación: Pelagio de los Santos Impresión: Cross Publicidad

Impreso en la República Dominicana

# CONTENIDO

5 **I. INTRODUCCIÓN**

7 **II. RESUMEN EJECUTIVO**

10 **III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

13 **IV. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

14 a. Misión, Visión y Valores

15 b. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020

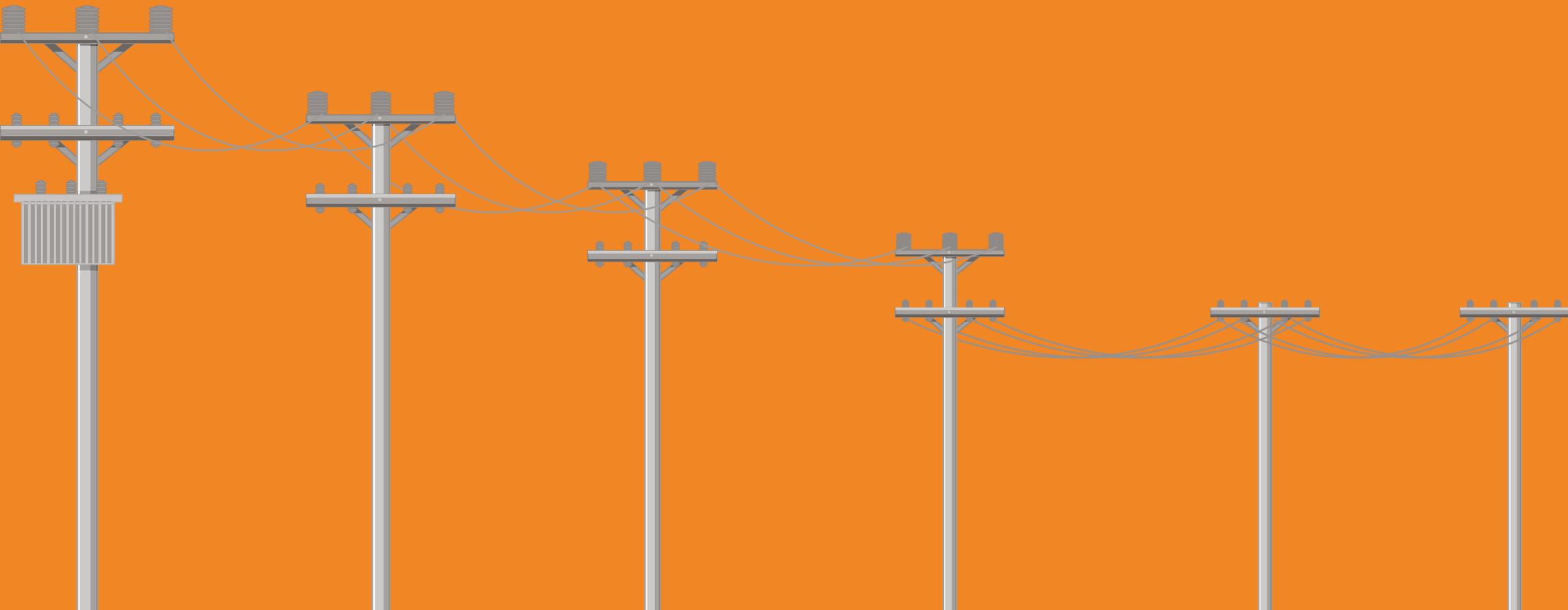
20 c. Plan de Reducción de Pérdidas 2018-2022

24 **V. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 2018**

## VI. HITOS RELEVANTES DE LA GESTIÓN POR ÁREAS

|   |           |   |
|---|-----------|---|
|   | <b>31</b> |   |
| a. Dirección de Operaciones                     | <b>32</b> | <b>68</b>   |
| b. Dirección Técnica Normativa                  | <b>47</b> | <b>71</b>   |
| c. Dirección Gestión de Proyectos               | <b>49</b> | <b>74</b>   |
| d. Dirección Regulación y Compras de Energía    | <b>55</b> | <b>77</b>   |
| e. Dirección de Finanzas                        | <b>57</b> | <b>82</b>   |
| f. Dirección Planificación y Control de Gestión | <b>61</b> | <b>83</b>   |
| g. Dirección Servicios Jurídicos                | <b>63</b> | <b>84</b>   |
| h. Gerencia Senior Comunicación Estratégica     | <b>65</b> |   |
|   |           | i. Dirección de Logística                         |
|   |           | j. Dirección Tecnología de la Información         |
|   |           | k. Dirección de Gestión Humana                    |
|   |           | l. Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) |
|   |           | m. Dirección de Seguridad                         |
|   |           | n. Dirección de Auditoría                         |
|   |           | o. Dirección de Control y Análisis Financiero     |

# Cap. I | Introducción



Edesur Dominicana, S.A presenta en este documento su **Memoria de Gestión Año 2018**, donde se consolidan los resultados y logros más relevantes alcanzados por la institución durante el ejercicio señalado.



Con la experiencia del año 2017, fue revisado y actualizado el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 y se elaboró el Plan Operativo Anual (POA) 2019, ambos como los instrumentos básicos de fijación de las estrategias para el desarrollo de las acciones que tendrán que ejecutarse para cumplir con los objetivos propuestos hasta el 2020.

El compromiso asumido de convertir a Edesur en un referente en materia de distribución y comercialización eficiente de energía, es la razón por la cual durante el año 2018 se ha continuado laborando enfocado en los objetivos estratégicos trazados; en este sentido, este informe presenta un resumen de los resultados

obtenidos en los indicadores de gestión, las acciones más relevantes ejecutadas por las diferentes áreas, así como el avance en la ejecución de los Proyectos de Rehabilitación de Redes y Normalización de Clientes con miras a la disminución de las pérdidas.

Los resultados del desempeño en este año de gestión se presentan de manera comparativa con igual período anterior con la finalidad de mostrar los avances y las mejoras alcanzadas.

# Cap. II | Resumen Ejecutivo





Como parte del compromiso asumido por la empresa, en el Plan Estratégico Integral del Sector Eléctrico, Edesur ha realizado esfuerzos para que el país pueda disfrutar de un suministro eléctrico continuo y de calidad, contribuyendo con los objetivos del desarrollo nacional y la mejora de la calidad de vida de millones de dominicanos.

Durante el año 2018, las acciones de las diferentes unidades de Edesur Dominicana estuvieron comprometidas y enfocadas en el avance de las mejoras en los cuatro ejes estratégicos de gestión: Servicio al Cliente, Reducción de Pérdidas, Sostenibilidad Financiera y Fortalecimiento Institucional.

Los resultados obtenidos de estas acciones se presentan de manera resumida a continuación:

La empresa disminuyó sus pérdidas en 2.7 puntos porcentuales en el indicador de Pérdidas Móviles de energía, pasando de 26.6% en el año 2017 a 23.9% al cierre del año 2018, situándose 1.9% por debajo del objetivo comprometido en el Pacto Eléctrico para el 2018 que era de 25.8 %.

Como resultado de la ejecución de los Proyectos de Rehabilitación de Redes y Normalización de Clientes en Circuitos, algunos iniciados en el año 2017 y finalizados en el 2018 con financiamiento BID, OFID y Recursos Propios, en el ejercicio de este año se normalizaron 104,299 usuarios, ingresados en el ciclo comercial de la empresa, de éstos 50,362 se encuentran en modalidad Pospago y 53,937 en modalidad Prepago. Se instalaron 275 kms de red blindada, 4,285 micromedidas y 56 macromedidas, así como 5,271 luminarias.

De igual forma, con la ejecución de diecinueve (19) proyectos de Rehabilitación de Redes en el Polígono Central, con un avance de 90%; se normalizaron 9,550 usuarios, de los cuales, 3,782 se encuentran en la modalidad pospago y 5,768 en modalidad prepago. Se instalaron 40 kms de red blindada, 23 micromedidas, 1 macromedida y se colocaron 200 luminarias.

Mediante la ejecución de estos proyectos un total de **460,060 dominicanos han sido beneficiados con el servicio 24 horas**, contribuyendo a la mejora de calidad de vida en las comunidades impactadas, brindándoles redes seguras, un servicio de energía con calidad y una apropiada iluminación que se traduce en una disminución de la delincuencia.

Edesur aumentó la capacidad de potencia instalada en **10 MVA**, como resultado de la puesta en servicio de nuevo campo MT de la Subestación San Cristóbal Norte, se repotenciaron siete (7) Subestaciones y fueron instalados dos (2) bancos reguladores de voltaje en la Subestación Vicente Noble y en Padre de las Casas.

En cuanto a las mejoras en el servicio a nuestros clientes, se destaca la apertura de las nuevas oficinas comerciales **Plaza Occidental Mall y Galería 360**, con el objetivo tener un mayor acercamiento con los clientes, y una nueva modalidad de pago "**Kiosco Auto Servicio**", para los clientes con tarjetas de crédito, instalado en las Oficinas Naco y Rómulo Betancourt.

Durante el ejercicio del año 2018, Edesur realizó acciones en el alumbrado público que contribuyeron con la seguridad de los ciudadanos mediante la instalación de 335 nuevas luminarias y la normalización de 28,467 lámparas como resultado del mantenimiento preventivo, la detección y el reemplazo masivo de lámparas apagadas.

Como parte de los esfuerzos para la mejora de la sostenibilidad de la empresa, **los cobros por venta de energía se incrementaron en un 5% (RD\$MM 1,625) pasando de RD\$ 29,851 millones en el año 2017 a RD\$MM 31,476 al cierre de diciembre de 2018.**

En la gestión de clientes se destacan el **incremento de un 49% (169,715) Clientes Telemedidos y 42% (171,746) Clientes 24 horas**. Otra mejora a resaltar es la **disminución de un 9% (9,730) de Clientes en Conexión Directa**, lo que permitió a la empresa reemplazar un consumo estimado por consumo real.

Mientras los indicadores de desempeño cerraron con un **índice de Cobranzas de 95.8% año móvil**, el **Índice de Recuperación de Efectivo (CRI) en 72.9% año móvil** para un aumento de **2.40 PP**, en relación a diciembre 2017 y el **índice de Recuperación Energía (ERI) en 73.1% año móvil** para un incremento de **2.41 PP** respecto al cierre del 2017.

Dentro de las acciones para el Fortalecimiento Institucional, se destaca la Redefinición de la Estructura Organizativa de Edesur bajo un modelo de gestión orientado a resultados, basado en valores y cercano al cliente; enfocada, en una primera etapa, en las áreas claves del negocio o sustantivas.

Otra acción que fortalece la institucionalidad, es la inauguración de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), con el objetivo de garantizar que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a acceder a las informaciones de las actividades de la empresa y velar porque las mismas se realicen con transparencia.

En cuanto a los avances en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, los resultados obtenidos por Edesur en la última evaluación del ejercicio del año 2018, fueron los siguientes:

- Transparencia Gubernamental, **95.5%**.
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), **92.24%**.
- Tecnología y Comunicación Gobierno Electrónico (ITICGE), **76.79%**.

Finalmente, como parte de la Responsabilidad Social Empresa, se desarrolló el Proyecto "Sur Contigo", con jornadas de limpieza de playas, reforestación y charlas educativas, de igual manera se apoyaron las iniciativas "Basura Challenge" y "Atabey Caobaton", las cuales motivan la limpieza y recogida de desechos sólidos para el beneficio del medio ambiente y a la transformación de un vertedero en un Parque Ecológico de Caoba.



# Cap. III | Información Institucional





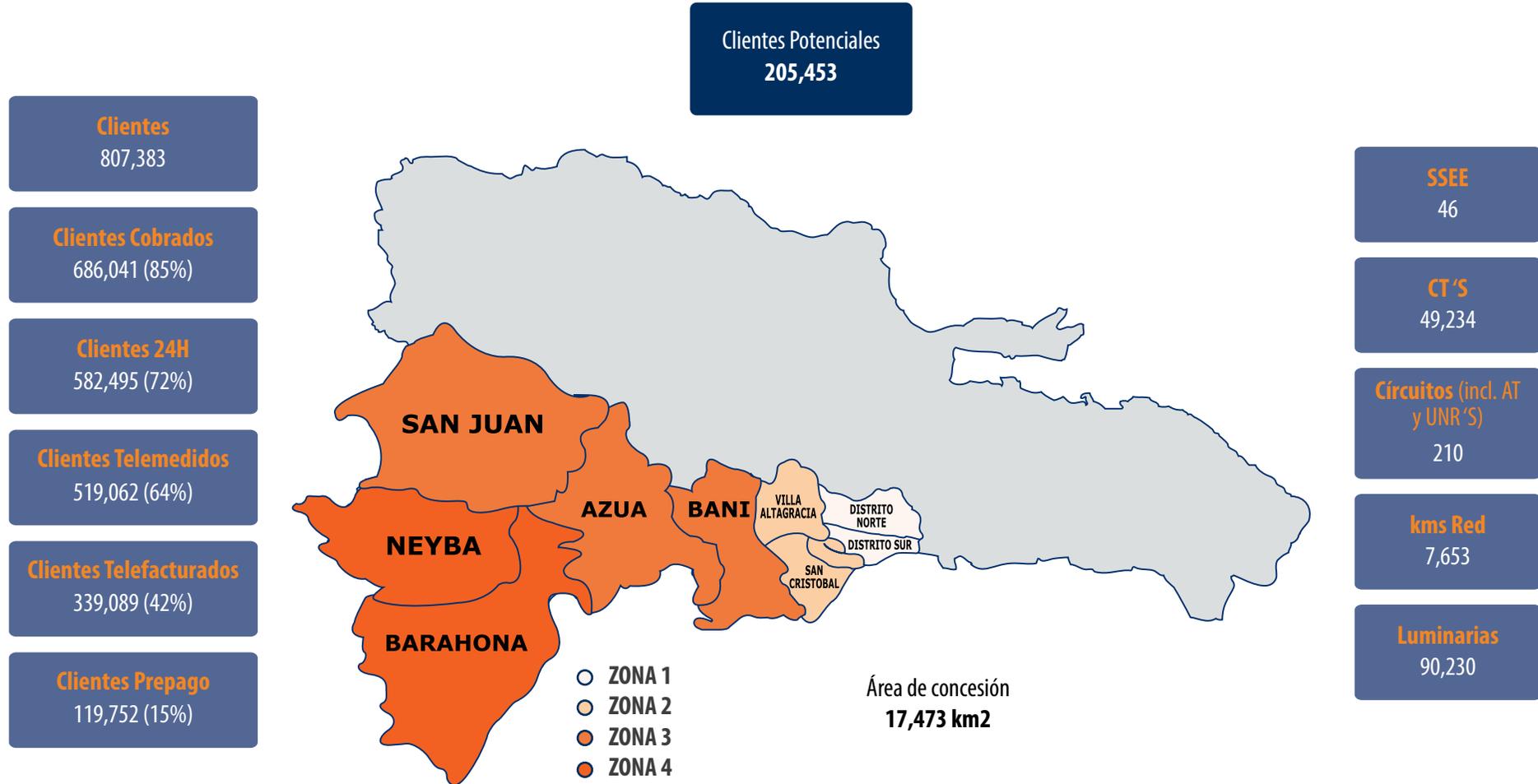
Edesur Dominicana, S.A., fue creada en cumplimiento con la Ley General de Reforma de la Empresa Pública No. 141-97 de fecha 24 de junio de 1997, como una empresa autónoma de servicio público, la cual queda investida de personalidad jurídica y patrimonio propio, con facultad de contratar, demandar y ser demandada. Sus funciones consisten en explorar instalaciones de distribución de electricidad para su comercialización y/o su propio uso en un sistema interconectado, explorar instalaciones de distribución en la forma, modo y porcentajes que se establezcan en la Resolución 235-98 de fecha 29 de octubre de 1998 dictada por la Secretaría de Estado de Industria y Comercio, así como cualquier otra actividad de lícito comercio que sea similar o esté relacionada directamente con el negocio principal de la misma.

Es una sociedad anónima propiedad del Gobierno Dominicano a través de la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) que posee el 50% del capital y del Fondo Patrimonial de Empresas Reformadas (FONPER) que posee el 49.94%. El restante 0.06% es poseído por accionistas minoritarios (ex-empleados de la empresa capitalizada).

La Compañía mantiene sus oficinas administrativas en la avenida Tiradentes No. 47, Torre Serrano, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Edesur Dominicana S.A., tiene el derecho adquirido para la distribución de energía eléctrica en el área geográfica del Sur de la República Dominicana, cuya zona geográfica de responsabilidad está limitada por la Cordillera Central desde la frontera con la República de Haití hasta Bonao y bajando hacia el sur por el río Isabela hasta la acera oeste de la Avenida Máximo Gómez del Distrito Nacional. Las provincias comprendidas en el límite del área geográfica son: parte de la provincia Santo Domingo, con el municipio Santo Domingo Oeste y el Distrito Nacional, San Cristóbal, San José de Ocoa, Azua, San Juan de la Maguana, Elías Piña, Bahoruco, Independencia, Barahona, Pedernales y Peravia.

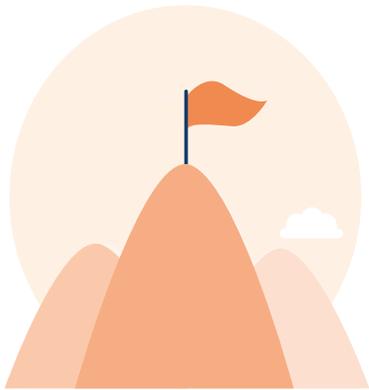
Al cierre del año 2018, las informaciones generales de Edesur se detallan en el mapa siguiente:



# Cap. IV | Marco Estratégico Institucional

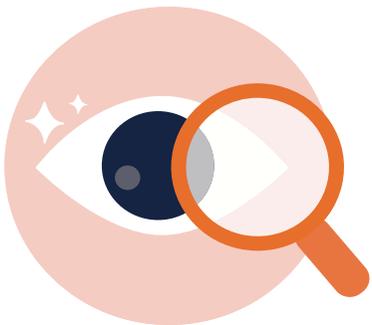


## a. Misión, Visión y Valores



### 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”.



### Visión:

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



### Valores:

Integridad  
Sentido de urgencia  
Compromiso  
Calidad  
Vocación de servicio  
Disposición de trabajo en equipo  
Actitud positiva con la seguridad

## b. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020, es la principal herramienta para cumplir con la Misión y alcanzar la Visión propuesta por la actual administración. El proceso de elaboración de este Plan fue realizado a partir del cierre del año 2016, fue liderado por la Dirección de Planificación y Control de Gestión, con la participación e involucramiento del personal directivo de todas las unidades que forman parte de la empresa.

Durante el año 2018, se replantearon nuevas estrategias de gestión para alcanzar los objetivos propuestos al 2020 por cada Eje Estratégico, según se detalla a continuación:



### Servicio al Cliente

#### Objetivo Estratégico:

- Asegurar la calidad del servicio comercial y técnico acorde a las normativas.

#### Estrategias:

- Arquitectura de red.
- “Plan Maestro para la expansión del Sistema de Distribución”.
- Realizar las obras prioritarias.
- Incremento cobertura de servicio.
- Nuevos canales y medios de pago.

# Reducción de Pérdidas

## Objetivo Estratégico:

- Lograr un nivel de pérdidas del 15% al año 2020.

## Estrategias:

- Proyectos Rehabilitación de Redes y Reducción de Pérdidas
  - Rehabilitación de 40 circuitos.
  - Cubrir telemedición en 47 circuitos.
  - Normalizar 503,245 suministros.
  - Rehabilitar 1,504 km de red.
- Rehabilitación del Polígono Central de Santo Domingo, para el cierre de circuitos 24 horas.
- Aseguramiento de la medida.
  - Inteligencia pérdidas.
  - Operativa técnica por circuitos.
  - Gestión técnica grandes clientes.
  - Establecer rigor técnico operacional para mantener resultados.



# Sostenibilidad Financiera

## Objetivos Estratégicos:

- Relación gasto/ingreso por debajo de un 15% al 2020.
- Fortalecer los mecanismos jurídicos de protección de los intereses de la Empresa, frente a las constantes demandas y sentencias condenatorias.

## Estrategias:

- Incremento de los cobros de la empresa.
  - Incrementar el nivel de cobranza > 2.0 PP.
  - Reducción de morosidad.
  - Realizar acuerdos.
  - Administrar contratos clientes.
- Eficientización de los recursos.
  - Administración de los recursos recibidos para incrementar nuestra disponibilidad.
  - Gestión reducción comisiones.
  - Reducción intereses deudas.
  - Mitigar efecto cambiario
- Reducción de gastos.
  - Conformación de equipos.
  - Transformar gastos en inversiones.
  - Implementación PACC's.
  - Contratación de una auditoría legal.
  - Nuevo Procedimiento para los casos de "accidentes eléctricos".
- Mitigar los embargos.





## Fortalecimiento Institucional

### Objetivo Estratégico:

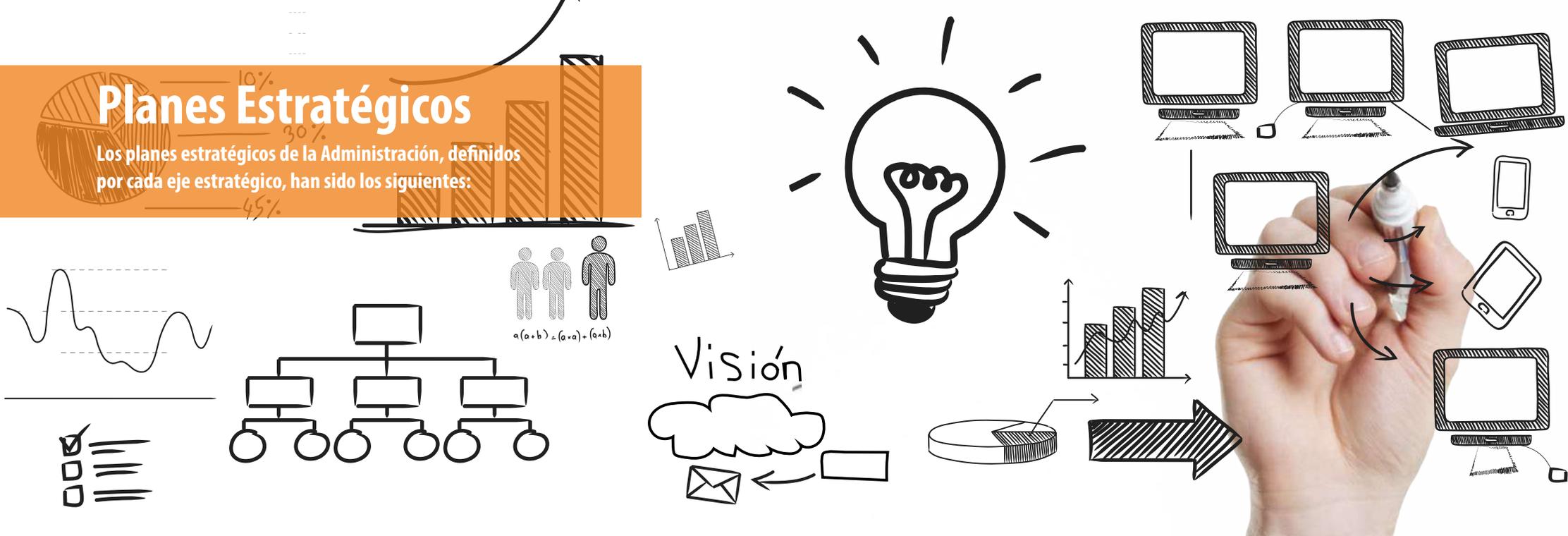
- Lograr cambio Empresa hacia el Nuevo Pensamiento Estratégico.

### Estrategias:

- Desarrollo del Marco Normativo Institucional.
- Implementación y gestión inteligente del negocio.
- Organización atendiendo a los procesos claves.
- Gestión del cambio.
- Evaluación de desempeño / modelo de incentivos.
- Alianzas socios estratégicos.
- Fortalecimiento de la plataforma tecnológica.
- Blindaje de la data.
- Sistematización de procesos neurálgicos.

# Planes Estratégicos

Los planes estratégicos de la Administración, definidos por cada eje estratégico, han sido los siguientes:



## Eje Servicio al Cliente:

Se articuló el Plan Comercial para la atención al cliente, tales como: el aseguramiento de la facturación, incremento del número de clientes óptimos, recuperación de deuda y reducción de morosidad, saneamiento de la base de datos, nuevos canales de pago, y la mejora de los procesos claves de lectura y distribución de facturas.

## Eje Reducción de Pérdidas:

A través de los proyectos con financiamiento de los organismos multilaterales y los financiados con recursos propios, la meta es intervenir y rehabilitar cuarenta (40) circuitos, así como cubrir telemedición en cuarenta y siete (47) circuitos. Adicional a esto se realizarían verificaciones de suministros, normalización de clientes, desmantelamiento de conexiones ilegales, reintegración de Clientes Morosos y aseguramiento de paneles. De igual manera se contempla la Rehabilitación en el Polígono Central en Santo Domingo, para el cierre de circuitos 24 horas.

## Eje Sostenibilidad Financiera:

Incluye el plan de eficientización de los recursos recibidos para incrementar la disponibilidad y gestión de los compromisos asumidos. Gestión adecuada de pagos a los Generadores con el objetivo de reducir los intereses que pagamos. Se incluye, además, la reducción del impacto económico de las obligaciones de pago por concepto de indemnizaciones por daños físicos y/o patrimoniales sobre terceros. Este plan persigue fortalecer los mecanismos jurídicos de protección de los intereses de la Empresa, frente a las constantes demandas y sentencias condenatorias.

## Eje Fortalecimiento Institucional:

Bajo este eje estratégico se articularon varios pilares, tales como: Mejora Infraestructura, Mejora Telecomunicaciones, Seguridad de la Red, Licenciamientos, Apoyo a las Áreas Operativas del Negocio, el Plan de Gestión del Cambio, que consiste en incrementar la motivación, el compromiso y sentido de pertenencia del personal a través del reconocimiento por su desempeño, cumplimiento de los estándares de desempeño y empleados que modelen los valores institucionales. De igual forma se incluye el Plan de Seguridad y Protección de personas e infraestructura física y el desarrollo del Marco Normativo Institucional.

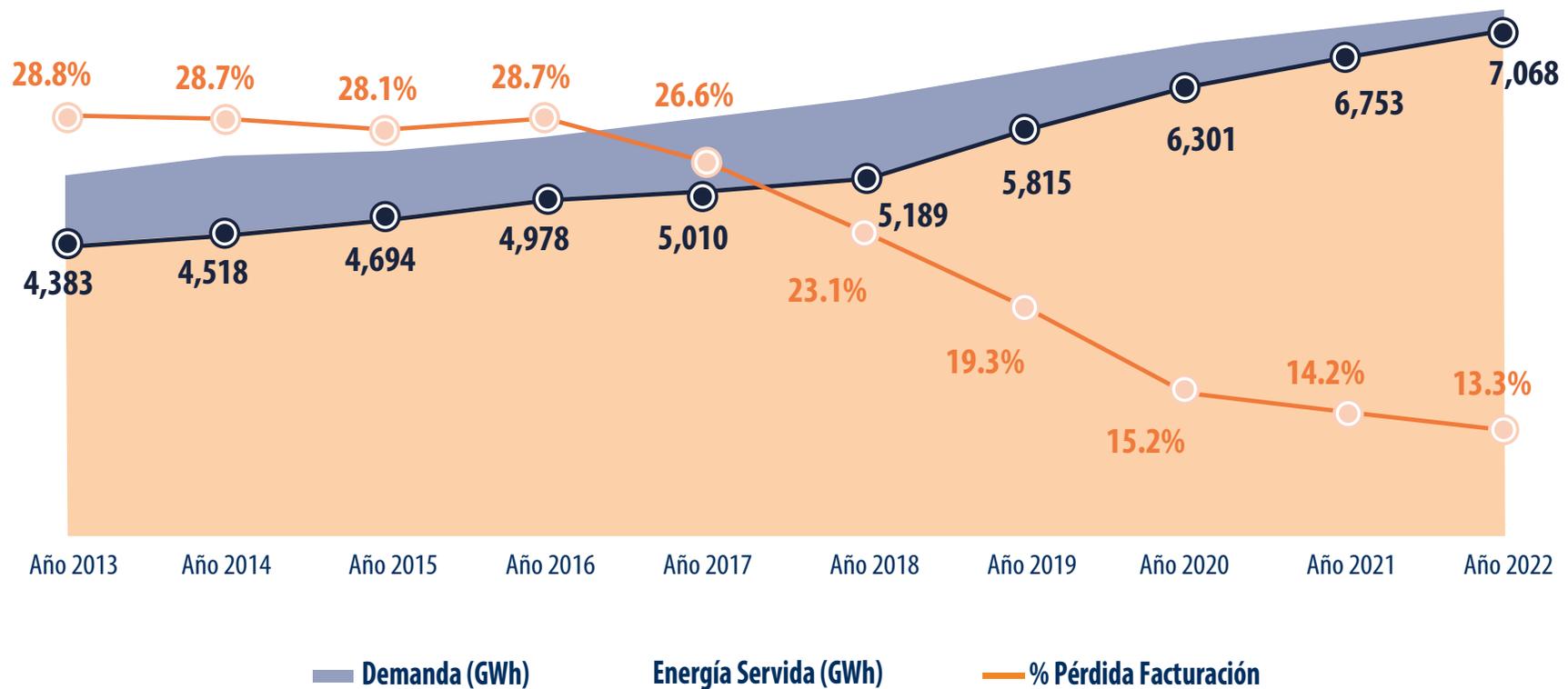
## c. Plan de Reducción de Pérdidas 2018-2022

Edesur Dominicana presenta un estancamiento en su nivel de pérdidas en los últimos cuatro (4) años, pasando de un 28.8% a sólo un 28.7% en el año 2016. Esta situación evidencia la necesidad de atacar las pérdidas con soluciones integrales y proyectos de reducción de pérdidas, por lo que la Empresa definió el objetivo estratégico de reducir 15.4 puntos porcentuales el nivel de pérdidas en seis (6) años, para llevarlo del (28.7%) al cierre 2016 a un 13.3% de la energía entregada en nuestra área de concesión al año 2022. En la actualidad, no tener un nivel de pérdidas por el orden del que se plantea, de un 13.3%, le representa a la empresa pérdidas por el orden de los **US\$ 110.24 millones por año**.



# Impacto Recuperación Energía

(Valores Acumulado Año)

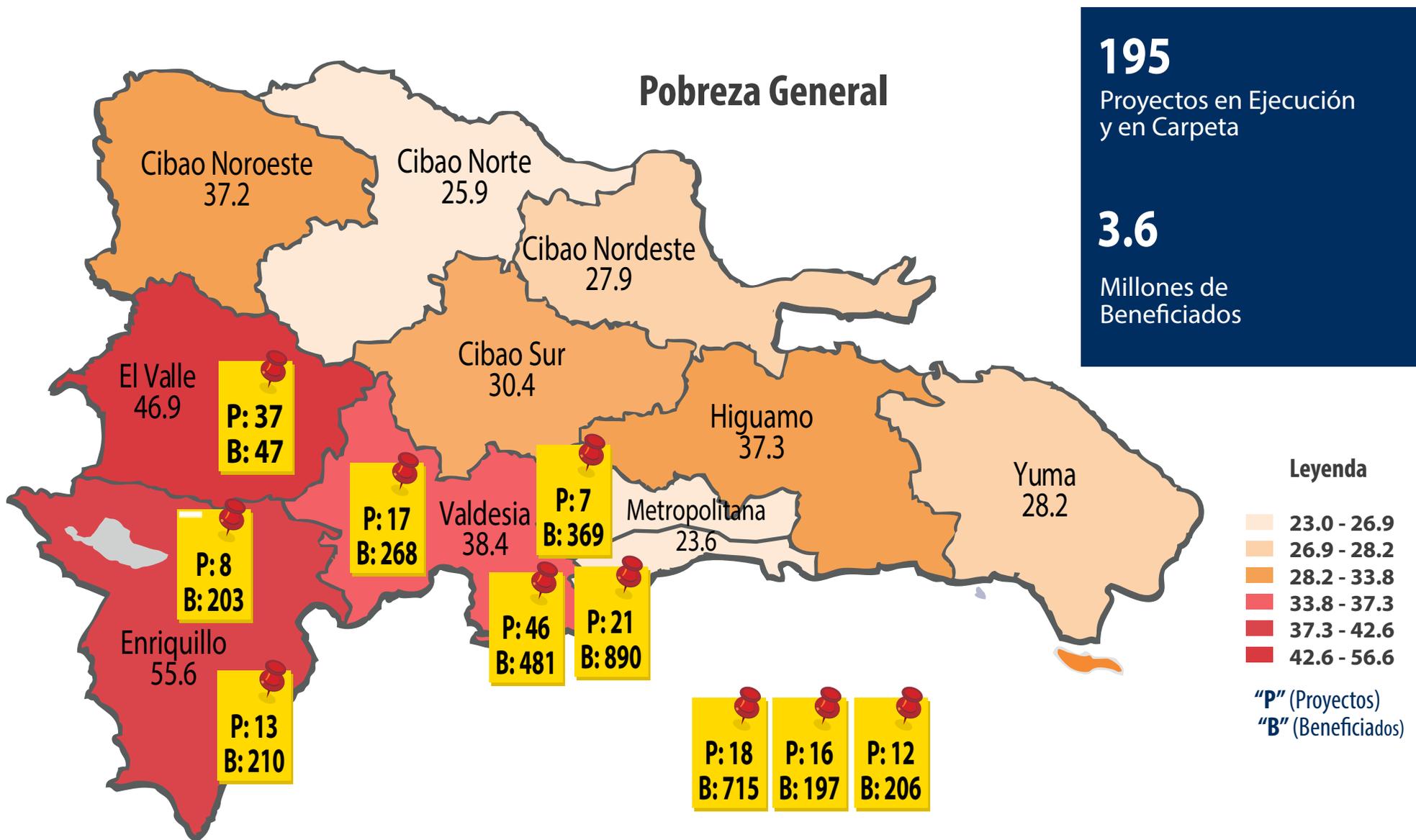


Para lograr este objetivo, se contemplaron tres (3) estrategias:

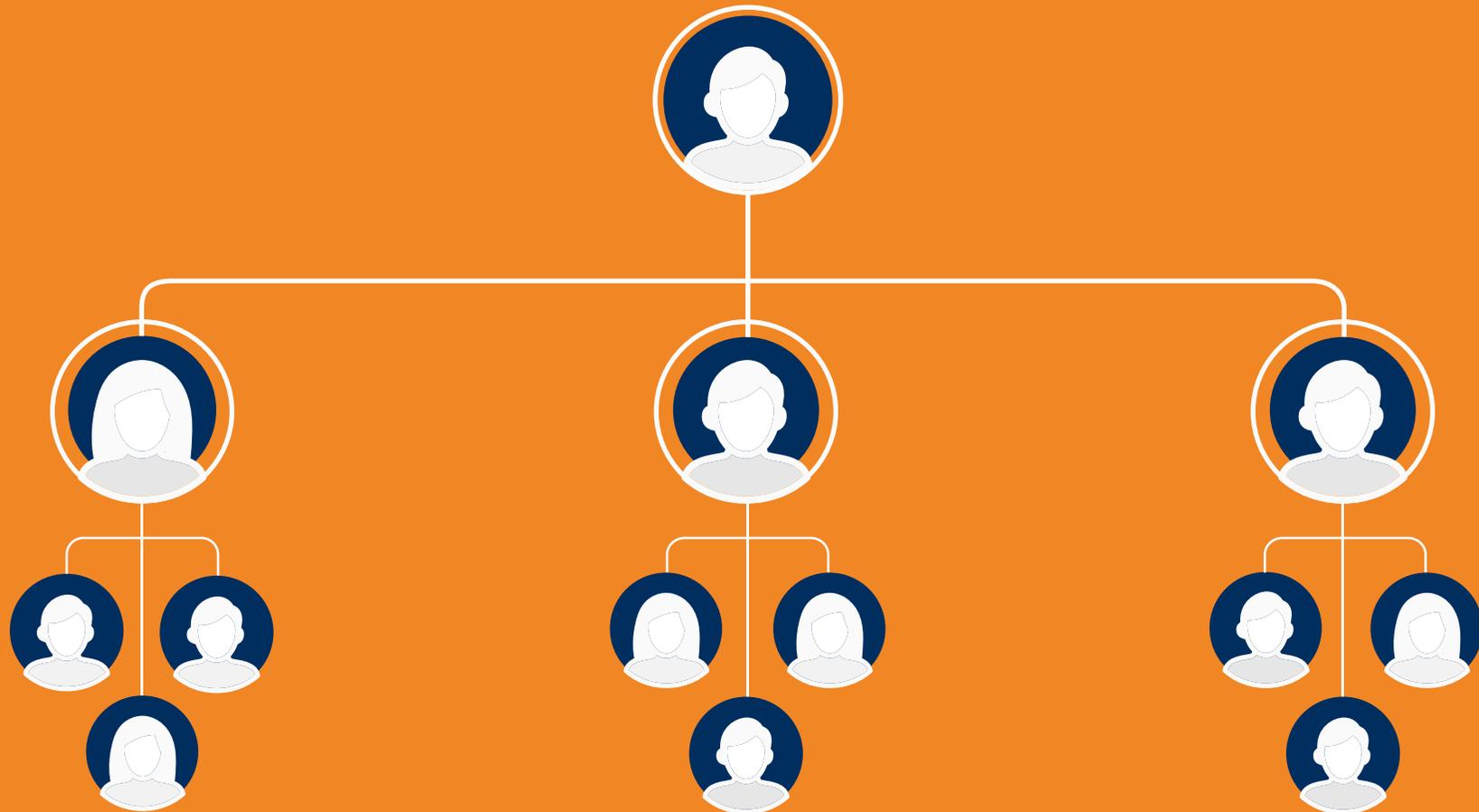
- **Proyectos de Rehabilitación de Redes y Normalización de Suministros. Se intervendrán 82 circuitos**, generando la contratación de unos 229,640 nuevos clientes, la telemedición de unos 430,261 suministros (aproximadamente 162,314 suministros con medición prepago). Se intervendrá los circuitos que presentan mayores niveles de pérdidas, apoyándose en la rehabilitación de redes de distribución en modalidad red antifraude, instalación de macro, micro y tele medición, con tecnologías de medición concentrada en altura y medición convencional. Se proyectan reducir 9.9 puntos porcentuales, con una inversión asociada de **US\$ 345.01 millones**.
- **Rehabilitación de Redes Eléctricas en el Polígono Central en Santo Domingo, para el cierre de circuitos 24 horas.** Esta estrategia consiste en la Rehabilitación de las Redes Eléctricas del Polígono Central en Santo Domingo, específicamente en zonas no rehabilitadas que se encuentran dentro de circuitos 24 horas, lo cual busca mejorar sustancialmente la calidad del servicio que se ofrece en esta zona y reducir las pérdidas de energía. Estos proyectos pretenden la construcción de redes de Media Tensión (MT) y Baja Tensión (BT) en troncales distribuidos en los Sectores Carenciados en Santo Domingo con lo cual se busca alcanzar la sostenibilidad de brindar un servicio continuo en todo el Distrito Nacional. Se proyectan reducir 0.5 puntos porcentuales, con una inversión asociada de **US\$ 7.0 millones**.
- **Aseguramiento de la Medida.** Se estarán interviniendo circuitos que sus niveles de pérdidas están asociados a descuido o abandono de la gestión comercial, circuitos donde las redes y los equipos de medición están relativamente en buenas condiciones, completando la medición de los clientes que hagan falta, instalando telemedición, macro y micro medición para focalizar y eficientizar la gestión de recuperación y mantenimiento posterior. Se proyectan reducir 2.9 puntos porcentuales, con una inversión asociada de **US\$ 110.56 millones**.



# Proyectos Planificados y en Ejecución en zonas de Mayor Pobreza



# Cap. V | Estructura Organizativa 2018



Toda Empresa que quiera transformarse debe pensar de manera estratégica e implementar los cambios necesarios en todos los sistemas internos de la organización.

Como consecuencia de este proceso, la estructura organizativa debe sufrir cambios asociados a la alineación de la organización con los objetivos estratégicos, ya que es imposible repensar la Empresa sin que se implementen cambios en los procesos, en la estructura y en las personas.

En tal sentido, en el año 2018, se realizó una propuesta de redefinición de la Organización enfocada, en una primera etapa, en las áreas claves del negocio o sustantivas.

### **Visión del Administrador Gerente General (AGG)**

Desde el inicio de la presente administración, el Administrador Gerente General ha externado y analizado, en diferentes escenarios internos, el modelo de gestión que entiende más adecuado para llevar la empresa a la sostenibilidad tan deseada, que parte de la experiencia y participación y contacto con diferentes esquemas de gestión de empresas distribuidoras.

El modelo se basa en la gestión por centros de carga (Transformadores, Polígonos, Circuitos, Subestaciones), teniendo encargados operativos con responsabilidad No compartida ante los indicadores y clientes del conglomerado o mercado que se le asigne. Para esto, la organización se adecuaría para que todos los procesos operativos (Distribución y Comercialización) estén desconcentrados y bajo el control de los mencionados encargados.

Básicamente esto resultaría en que los clientes tendrían dolientes asignados en la empresa con todo el poder de brindarle el mejor servicio sin excusa alguna.

### **Recomendaciones del Informe del Plan de Reducción de Pérdidas preparado por AF Mercados EMI.**

Los consultores recomiendan la implementación de un “Plan Integral de Gestión de Mercado” que deba “acercarse al cliente y empezar a realizar gestiones activas de los mismos”. Destacan “la necesidad de contar con un Modelo de Gestión de Mercado que integre a toda la empresa bajo un mismo objetivo común prioritario”.



Este modelo lo enfocan básicamente en los siguientes puntos:

- “El Cliente como elemento central del modelo. El Cliente es la razón de ser de la empresa y lo que se tiene que cuidar con más ímpetu.” ... “El modelo debe ser de abajo arriba (de la necesidad del cliente hacia los recursos de la empresa) ...”
- “Introducir un sub-modelo de control y monitorización efectivo y de bajo nivel válido para la priorización de actividades, así como para evaluar de los resultados de las mismas”. Este se basa en un control energético de las Unidades Básicas de Mercado (UBM), que no es más que gestionar los clientes asociados a los transformadores de MT/BT. Plantean que la figura del Encargado de Mercado, que sería el responsable de los indicadores de un grupo de UBM's, en función de los clientes que se encuentren asociados a éstas y a la dispersión geográfica de las mismas.
- “Un Sub-Modelo de Relación que debe indicar como se va a relacionar la empresa con este cliente en términos de tipo de atención, proximidad de la empresa, tipo de facturación, tipo de red, etc.”
- “Una organización que se debe adecuar a un esquema de servicio al cliente.”
- “La tecnología y los recursos necesarios para proveer al Cliente con el servicio que se merece.”

### **Resultado del levantamiento de información y consultas realizado con el personal directivo y mandos medios durante el proceso de Actualización del PEI 2017-2020 y de la Planificación Operativa Anual del 2018.**

Como resultado del levantamiento de información y consultas realizadas con el personal Directivo, la Administración y los Mandos Medios de las Direcciones de Distribución, Gestión de Pérdidas, Gestión Comercial, Planificación y Gestión de Proyectos, se encontraron un conjunto reiterado de dificultades que afectan la efectividad y calidad de los procesos relacionados a la Distribución y Comercialización de la energía de Edesur.

Una parte importante de dichas dificultades son el resultado, ente otros, de la duplicidad de funciones y procesos que no agregan valor al negocio, sino que más bien, no generan responsabilidad frente a los problemas detectados en los servicios de distribución y comercialización de la energía; pobre supervisión y seguimiento a los temas claves del negocio, entrega inoportuna frente a la demanda de servicios de los clientes de Edesur, generando esto insatisfacción a dichos clientes y por consiguiente incrementando la

valoración negativa de la empresa.

En las consultas realizadas con los incumbentes de las direcciones y mandos medios mencionados se expresaron las siguientes dificultades asociadas a la estructura actual de la organización:

- Duplicidad de funciones. Hemos ido generando estructuras duplicadas con el argumento de la imposibilidad de llevar a cabo un trabajo medular para la organización y sus proyectos sin el control directo de un producto o servicio que debería ser proporcionado por una determinada unidad para toda la organización. Cada área implementa soluciones o estrategias que le faciliten el logro de sus objetivos, pero no se llega a analizar lo pertinente o el costo de sus acciones para otras áreas y la misma empresa.
- Dilución de la responsabilidad en aplicación de consecuencias. Existen dos situaciones en relación a la aplicación de consecuencias: por un lado, la supervisión es débil y no aplica las consecuencias; y por otro lado, si las quiere aplicar, lo quiere hacer a través de otro, por ejemplo, que las aplique auditoría, o que las aplique recursos humanos. Esto causa que no haya poder de moldear y administrar la conducta de los empleados por parte de sus supervisores.
- Centralización. La toma de decisiones está centralizada en los Directores y los Gerentes, lo que hace ineficiente un servicio de calidad al cliente por la gran dispersión geográfica de la empresa; por Ejemplo: para el cambio de un transformador en Pedernales, Neyba o cualquier otro lugar, el Gerente de Mantenimiento que está ubicado en la sede central de la empresa debe autorizar el cambio del mismo. No existe responsabilidad directa sobre lo que acontece en la unidad mínima del negocio (cliente) ya que son muchas las áreas que confluyen para llevar y mantener el servicio, pero el resultado sigue siendo desfavorable para el cliente y por ende para la empresa. La cadena de mando centralizada para ejecutar acciones de carácter operativo en lugares distantes de la capital es demasiado extensa.
- Falta de una estructura de Fiscalización. No se verifica el cumplimiento de las normativas técnicas y operativas establecidas por la empresa en las diferentes áreas; por ejemplo: materiales que son removidos de las redes de distribución y son manejados de manera discrecional por los coordinadores de mantenimiento de redes. Existe, además, una necesidad imperante en la fiscalización de los procesos que llevan a cabo las unidades operativas, pues en la actualidad se descansa sólo en los exámenes periódicos que la Dirección de Auditoría realiza, a su vez, desamparada de informes de seguimiento técnicos que deberían generarse de manera sistemática y permanente por unidades dedicadas a normar y fiscalizar las actuaciones de los supervisores y ejecutores de las actividades operativas de la empresa.

- Falta de coordinación entre las unidades sustantivas. Un mismo cliente es visitado varias veces por brigadas de distintas áreas a realizar acciones en períodos cercanos, generando duplicidad en los costos de las contrataciones y molestias en los clientes. Al no tener una visión integral de distribución y comercialización, en el terreno los técnicos sólo se limitan a resolver un caso puntual, sin verificar los suministros cercanos o en un mismo panel con posibles anomalías. Falta de coordinación de actividades regulares de trabajo, que ameritan obligatoriamente estar en una misma dirección porque impacta directamente con el cliente. En este sentido, y a modo de ejemplo:
  - El proceso de interconexión clientes MT, este proceso tiene cuatro dueños, inicia en la Gerencia de Grandes Clientes, pasa a la Gerencia de Ingeniería, luego a la Gerencia de Desarrollo de la Red y luego a la Gerencia de Servicios Técnicos Centralizados. Demasiada burocracia para una contratación.
  - El proceso de inserción de reclamos de clientes vía Call Center, que luego generan incidencias de averías para ser atendidas por la Gerencia de Operación de la Red. No estar coordinados representa tener reportes de clientes con errores de información, que provocarían una mala atención. En campo, una mala depuración del reclamo del cliente provocaría una mala atención en campo.
- Pobre supervisión, liderazgo y compromiso de los líderes de equipo, para resguardar y hacer valer los procesos internos y los intereses del negocio de venta de energía.
- Proliferación de estructuras de calidad y procesos. Fragmentación de la estructura de calidad y procesos que si bien, es controlada funcionalmente por la Gerencia de Calidad y Procesos, cada Dirección Sustantiva tiene una parte de la misma que obedece a sus prioridades e intereses.

### Propuesta de la Organización

Considerando estas dificultades, y de cara a mejorar la efectividad de servicio, se ha propuesto la modificación de la estructura de Edesur **bajo un paradigma o modelo de gestión orientado a resultados, basado en valores y cercano al cliente.**

Estas modificaciones y su implementación se han realizado atendiendo a algunos principios:

- Garantizar la continuidad de las operaciones del negocio. Es decir, la propuesta de rediseño de la estructura sustantiva de Edesur no debe afectar la estabilidad de los servicios de la empresa.

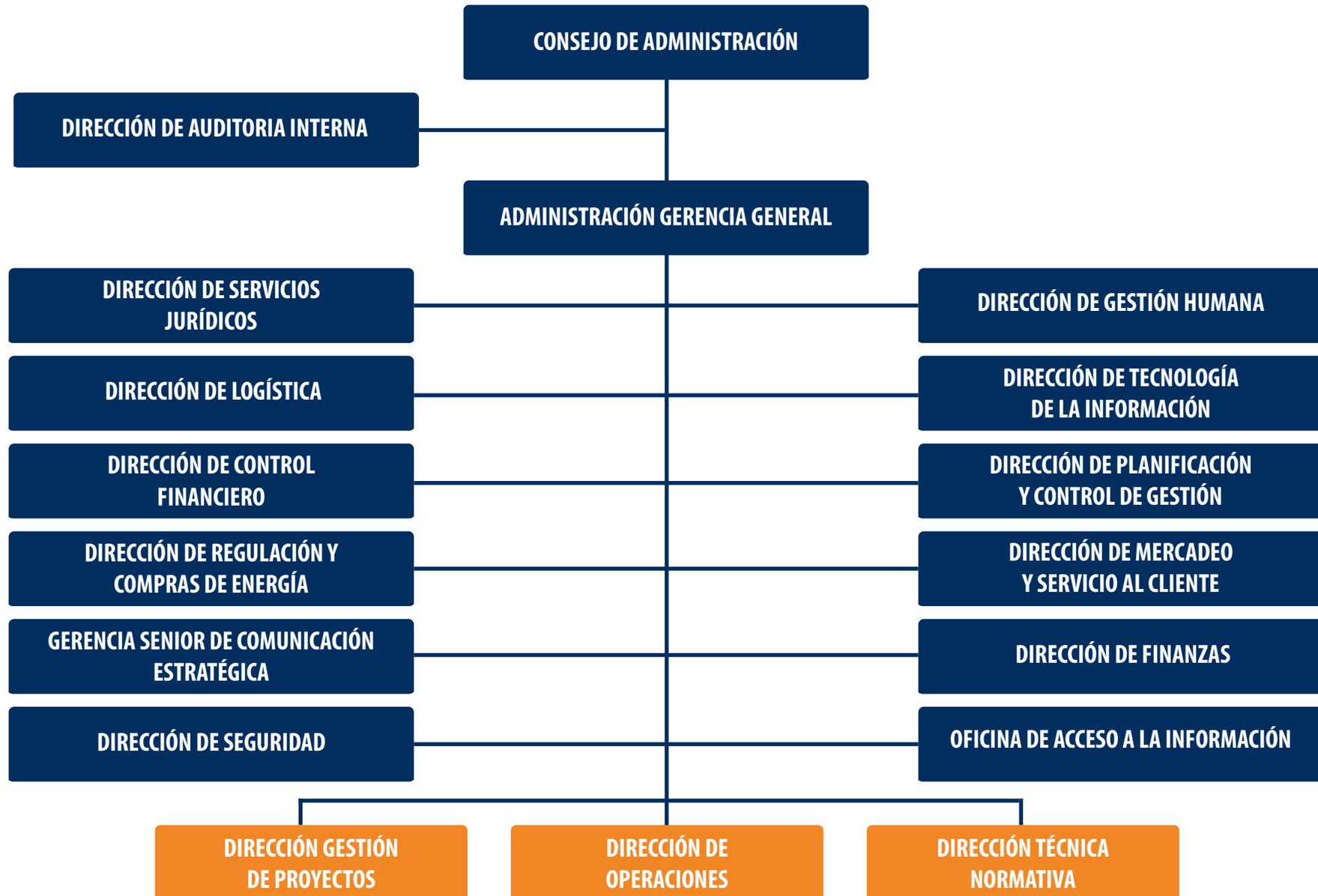
- Gradualidad. Se está proponiendo un proceso de implementación gradual que permita validar la efectividad y funcionalidad de los cambios propuestos a la estructura sustantiva de la empresa.
- Cercanía de la empresa y servicio a los clientes. La propuesta de rediseño se ha pensado para favorecer la accesibilidad, calidad, oportunidad de la entrega de los servicios.
- Satisfacción del cliente.
- Asegurar la entrega de resultado y servicios.

La propuesta de adecuación a la estructura organizacional de Edesur cuenta con las siguientes modificaciones:

Cambios en el Clasificador Estructural. El clasificador de las unidades funcionales de Edesur se propone de la siguiente manera:

- Consejo de Administración.
- Administración Gerencia General.
- Sub-Administrador Operativo.
- Direcciones de Áreas.
- Gerencias.
- Departamentos.
- Divisiones.
- Secciones.

Al cierre del año 2018 la estructura organizativa de Edesur, en el primer nivel de la organización, es la siguiente:



Del Clasificador vigente se eliminan las categorías o denominaciones de Unidades de Coordinación, Encargada y Supervisor por ser estas denominaciones genéricas correspondientes a funciones de todas las instancias estructurales de Edesur. Se crean las categorías siguientes:

- Dirección General, pero restringiéndolo sólo a la Unidad que manejará los procesos operativos de Distribución y Comercialización de energía;
- Departamento que sustituye la categoría de Coordinación.
- División que sustituye la categoría de Supervisión.
- Sección que sustituyen la categoría de Encargado.

Todas las unidades de la estructura general de Edesur se agruparán atendiendo al siguiente arreglo:

- Instancia de Máxima Dirección.
- Instancia de staff o asesor.
- Instancia de Apoyo.
- Instancia Sustantiva.

Las modificaciones a la estructura de Edesur se han planteado de forma gradual: en una primera fase rediseñando la estructura sustantiva; y en una segunda fase, considerando las unidades de staff o asesoras y las unidades de apoyo. La propuesta que se presenta ahora sólo corresponde con la primera fase. Esto es la modificación al diseño organizacional relacionado con los procesos de Distribución y Comercialización de la energía.

#### Nuevas Incorporaciones:

- **Se crea la Dirección Técnica-Normativa.** La misma tendrá como propósito principal mantener la red distribución en condiciones óptimas para su explotación, propiciando la expansión adecuada conforme el crecimiento demográfico y aumento de la demanda, a través del diseño y planificación correspondiente y el establecimiento de normas, reglas y controles que le permitan realimentar el ciclo técnico y generar las soluciones técnicas formales y estratégicas para este fin.
- **Se crea la Dirección de Operaciones.** La misma tendrá como propósito principal operar el negocio de Distribución y Comercialización de energía en toda la zona de concesión de la empresa, con base a los lineamientos estratégicos y la normativa determinadas por la organización, coordinando y administrando eficientemente los diferentes recursos en los entornos geográficos que la subdividen para atender las necesidades de servicio de los clientes y mantener la infraestructura de distribución asociada.

#### Adecuaciones:

- **Se eliminan la Dirección de Distribución, la Dirección de Gestión Comercial y la Dirección de Gestión de Pérdidas.** Las funciones de estas unidades serán asumidas por la Dirección Técnica Normativa y la Dirección de Operaciones.
- **Se desconcentra el poder de decisión en las unidades mínimas de gestión técnica (polígonos/circuitos),** gestionando la calidad del servicio técnico a los clientes y reducción de las pérdidas con todos los recursos unificados asociados a Redes, Averías, Pérdidas y el Servicio Técnico. Es decir, se propone a los Encargados de División de Circuito, como los responsables de los indicadores de polígonos o circuitos, dependiente de la cantidad de clientes, complejidad territorial y tamaño de los circuitos que se definan.
- **Respecto a la Dirección de Proyectos,** las áreas asociadas a procesos normativos y comerciales pasan a las nuevas direcciones creadas, manteniéndose sólo con el proceso de Ejecución de Obras hasta la instalación de las acometidas.



# Funcionarios



# Cap. VI | Hitos Relevantantes de la Gestión por Áreas - 2018



## a. Dirección de Operaciones

A continuación, se presentan las acciones más relevantes ejecutadas durante el año que abarca este informe, desde cada una de las diferentes Direcciones que componen la estructura organizativa de Edesur, de acuerdo a los objetivos estratégicos trazados.

Como fruto de las modificaciones a la estructura de Edesur en el año 2018, surge la Dirección de Operaciones con el propósito principal de operar el negocio de Distribución y Comercialización de energía en toda la zona de concesión de la empresa, en base a los lineamientos estratégicos y la normativa determinados por

la organización, coordinando y administrando eficientemente los diferentes recursos en los entornos geográficos que la subdividen para atender las necesidades de servicio de los clientes y mantener la infraestructura de distribución.

Desde esta Dirección se presenta el desempeño de Edesur Dominicana relacionado con los resultados obtenidos en los principales Indicadores de Gestión del Negocio, comparados con igual período del año anterior.



# I. Desempeño Operativo de la Empresa

## Indicadores de Gestión Año 2018

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el año 2018 en los principales indicadores del negocio, comparados con el año 2017:

|                      | Indicadores                | Año 2018     | Año 2017     | Variación Absoluta | Variación % |
|----------------------|----------------------------|--------------|--------------|--------------------|-------------|
| <b>Energía (GWh)</b> | Compras                    | 5,057.53     | 5,010.39     | ▲ 47.14            | ▲ 0.94%     |
|                      | Facturación                | 3,847.64     | 3,678.69     | ▲ 168.96           | ▲ 4.59%     |
|                      | Cobros                     | 3,699.29     | 3,544.06     | ▲ 155.23           | ▲ 4.38%     |
|                      | Pérdidas                   | 1,205.82     | 1,327.82     | ▼ -122.00          | ▼ -9.19%    |
| <b>Monetarios</b>    | PMC-USCents/kWh            | 12.86        | 11.70        | ▲ 1.16             | ▲ 9.91%     |
|                      | Compras MMUS\$             | 650.44       | 586.29       | ▲ 64.15            | ▲ 10.94%    |
|                      | Facturación MMUS\$         | 662.91       | 653.58       | ▲ 9.34             | ▲ 1.43%     |
|                      | Facturación MMRD\$         | 32,839.58    | 31,078.71    | ▲ 1,760.87         | ▲ 5.67%     |
|                      | Cobros Totales MMUS\$      | 635.31       | 618.38       | ▲ 16.93            | ▲ 2.74%     |
|                      | Cobros Totales MMRD\$      | 31,476.32    | 29,850.98    | ▲ 1,625.34         | ▲ 5.44%     |
|                      | Pérdidas % Año móvil       | <b>23.9%</b> | <b>26.6%</b> | ▼ -2.66            | ▼ -9.99%    |
| <b>Índice %</b>      | Cobrabilidad (%) año móvil | <b>95.8%</b> | <b>96.0%</b> | ▼ -0.18            | ▼ -0.19%    |
|                      | CRI % Año móvil            | <b>73.1%</b> | <b>70.7%</b> | ▲ 2.41             | ▲ 3.42%     |
|                      |                            |              |              | ▲ 2.41             | ▲ 3.41%     |

## • Inyección de Energía y Satisfacción de la Demanda

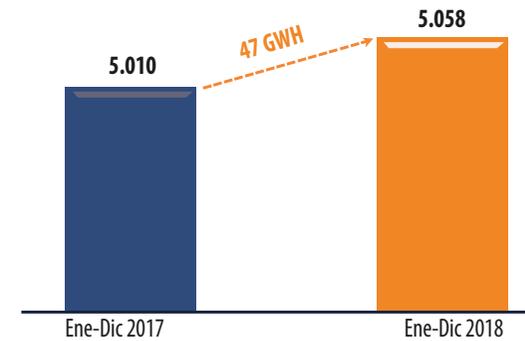
Durante el ejercicio del año 2018, Edesur Dominicana inyectó **5,058 GWh** en su área de concesión, lo que significó un **incremento de 1% (47 GWh adicionales)** en el suministro de energía, comparado con el año anterior.

El Índice de Satisfacción de la Demanda, que es la proporción que se abastece del mercado total, se situó en un **83.9%** promedio año, para un incremento de **0.2 PP** respecto al año 2017 que fue de **83.7%**.

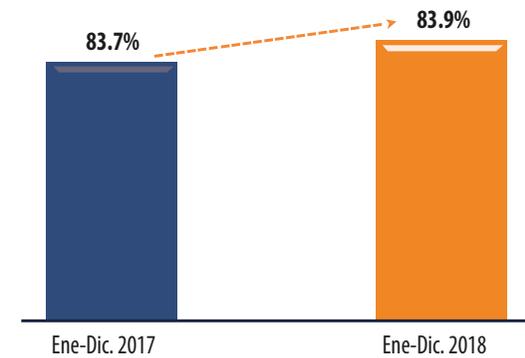
## • Cobros

La empresa experimentó en el año 2018 un **incremento en los Cobros de un 5% (RD\$MM 1,625)** pasando de RD\$ 29,851 millones en el año 2017 a RD\$MM 31,476 al cierre de diciembre de 2018.

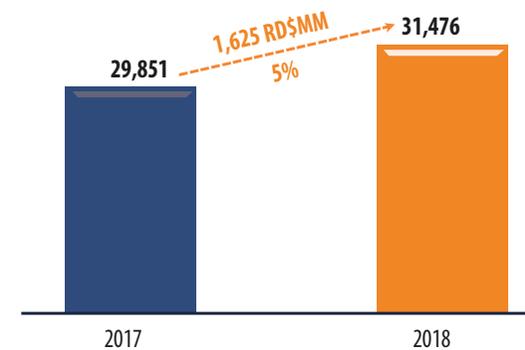
Compra Energía Año Móvil (Gwh)



Abastecimiento (%)



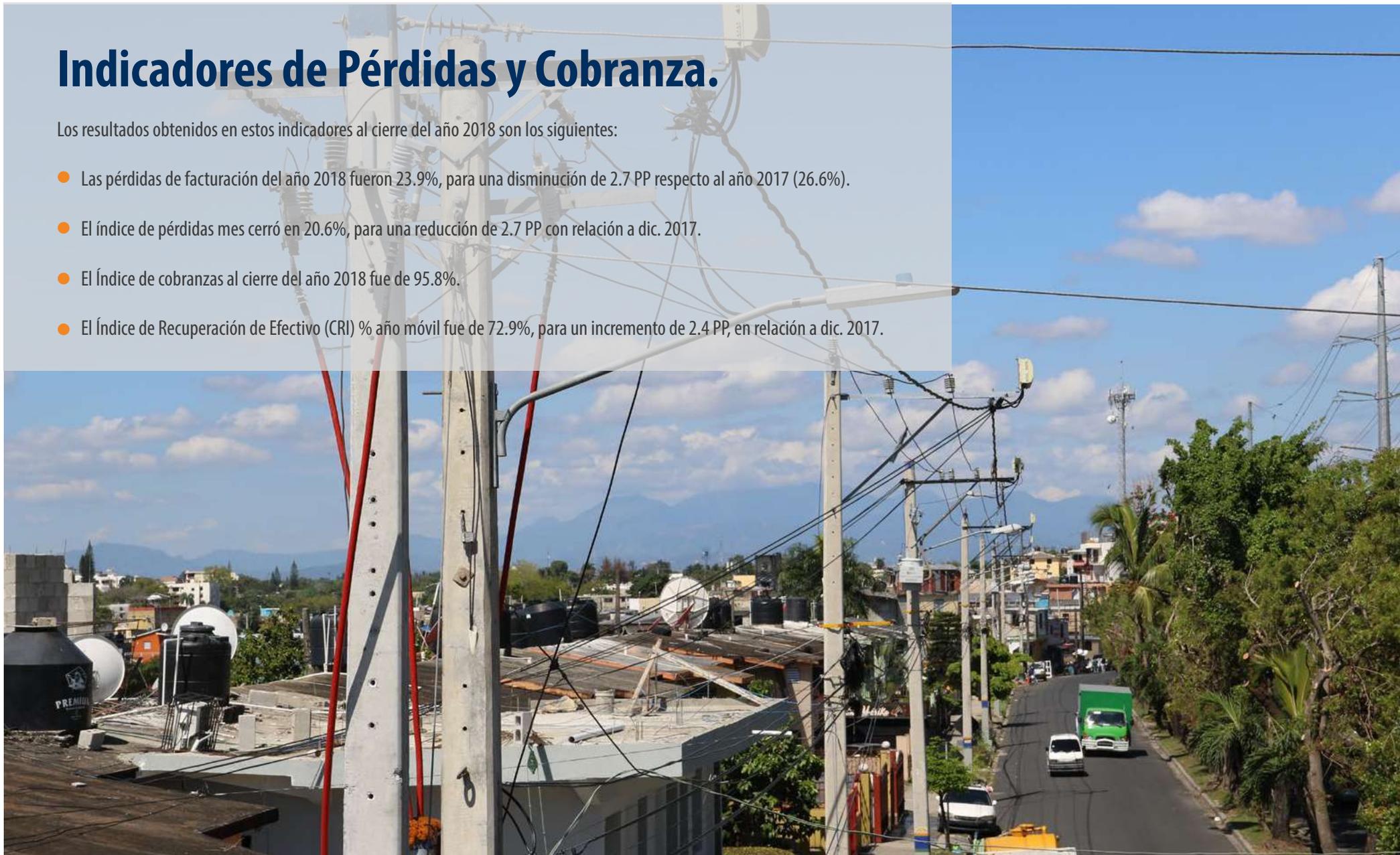
Cobros Año Móvil (RD\$MM)



# Indicadores de Pérdidas y Cobranza.

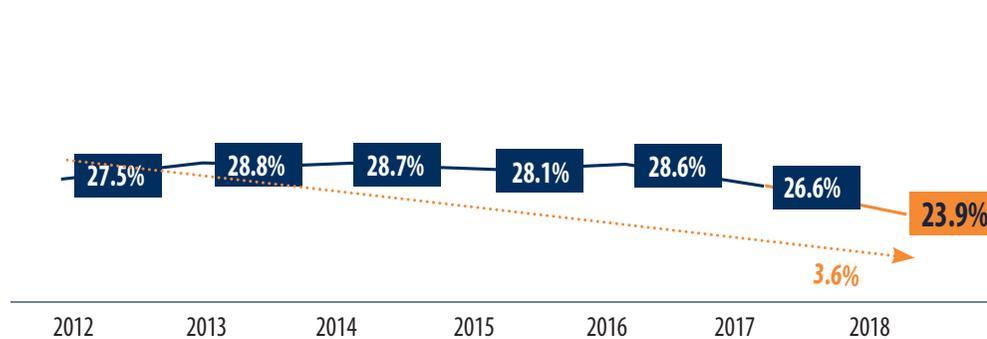
Los resultados obtenidos en estos indicadores al cierre del año 2018 son los siguientes:

- Las pérdidas de facturación del año 2018 fueron 23.9%, para una disminución de 2.7 PP respecto al año 2017 (26.6%).
- El índice de pérdidas mes cerró en 20.6%, para una reducción de 2.7 PP con relación a dic. 2017.
- El Índice de cobranzas al cierre del año 2018 fue de 95.8%.
- El Índice de Recuperación de Efectivo (CRI) % año móvil fue de 72.9%, para un incremento de 2.4 PP, en relación a dic. 2017.

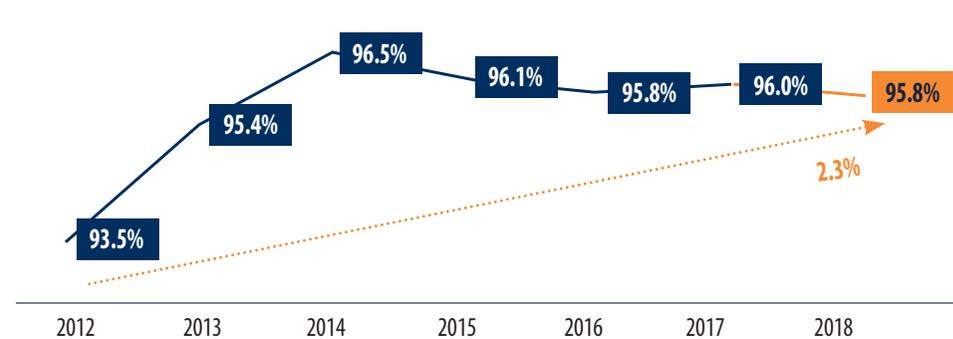


# Evolutivo de Indicadores Pérdidas, Cobrabilidad y CRI

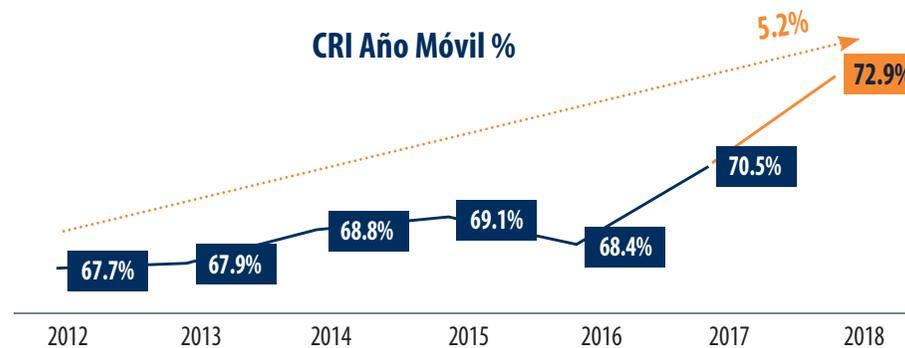
## Pérdida Año Móvil %



## Cobrabilidad Año Móvil %



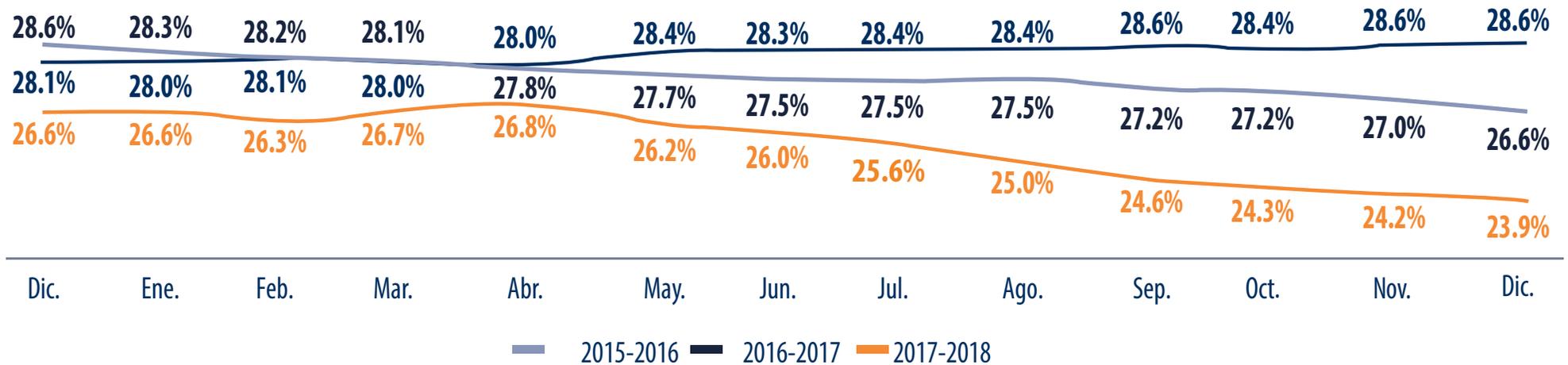
## CRI Año Móvil %



A continuación se presenta un evolutivo de las pérdidas de energía en facturación, de los últimos tres (3) períodos móviles:

## Evolutivo Enero 2015 - Diciembre 2018.

### Pérdidas Año Móvil %

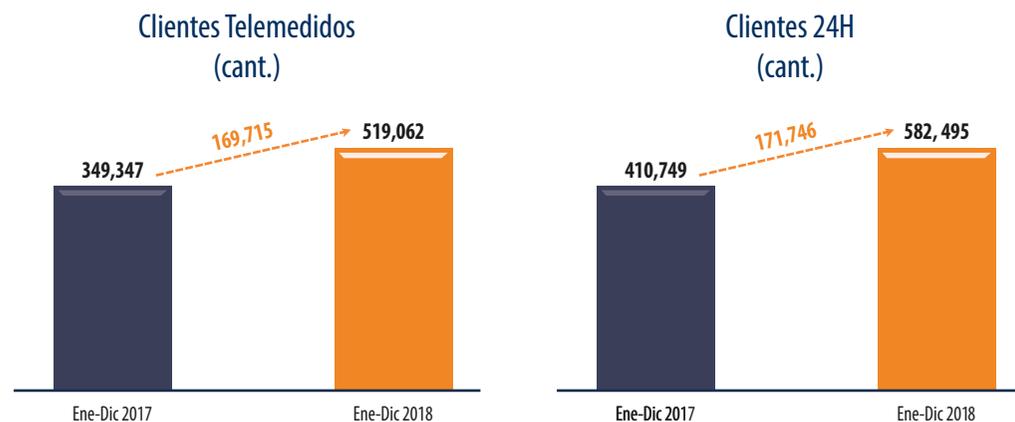


## • Cartera de Clientes

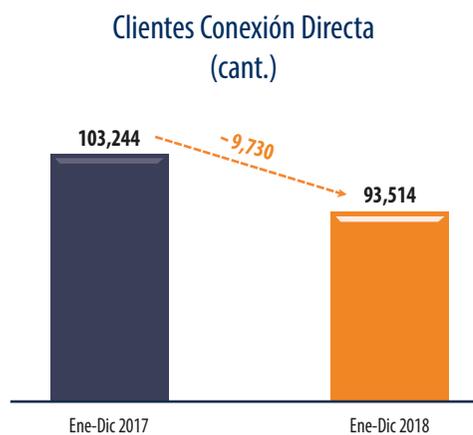
Al cierre del año 2018, los indicadores de la cartera de clientes de Edesur muestra el comportamiento siguiente comparado con el año anterior:

|                     | Indicadores               | Año 2018     | Año 2017     |   | Variación Absoluta |   | Variación %    |
|---------------------|---------------------------|--------------|--------------|---|--------------------|---|----------------|
| Cartera de Clientes | Cientes                   | 807,383      | 691,728      | ↑ | 115,655            | ↑ | 16.7%          |
|                     | Cientes Cobrados          | 686,041      | 551,449      | ↑ | 134,592            | ↑ | 24.4%          |
|                     | Cientes 24 horas          | 582,495      | 410,749      | ↑ | 171,746            | ↑ | 41.8%          |
|                     | Cientes Telemedidos       | 519,062      | 349,347      | ↑ | 169,715            | ↑ | 48.6%          |
|                     | Cientes Conexión Directa  | 93,514       | 103,244      | ↓ | -9,730             | ↓ | -9.4%          |
| Índice %            | <b>Cobrados %</b>         | <b>85.0%</b> | <b>79.7%</b> | ↑ | <b>5.25</b>        | ↑ | <b>6.59%</b>   |
|                     | <b>24 horas %</b>         | <b>72.1%</b> | <b>59.4%</b> | ↑ | <b>12.77</b>       | ↑ | <b>21.50%</b>  |
|                     | <b>Telemedidos %</b>      | <b>64.3%</b> | <b>50.5%</b> | ↑ | <b>13.79</b>       | ↑ | <b>27.30%</b>  |
|                     | <b>Conexión Directa %</b> | <b>11.6%</b> | <b>14.9%</b> | ↓ | <b>-3.34</b>       | ↓ | <b>-22.40%</b> |

**Se destaca el incremento de un 49% (169,715) en Clientes Telemedidos y 42% (171,746) en Clientes 24 horas.**



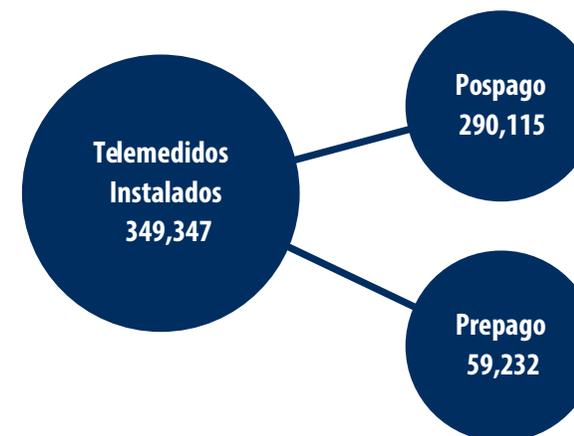
Otra mejora a resaltar en la gestión de clientes es la disminución de un 9 % (9,730) de Clientes en Conexión Directa, lo que permitió a la empresa reemplazar un consumo estimado por el consumo real.



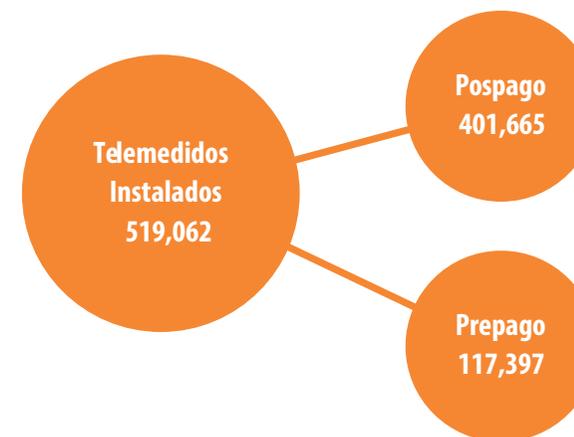
De manera general, nuestra cartera de clientes ha ido aumentando y saneando, lo que ha dado paso a un incremento en la cantidad de clientes facturados y cobrados.

## Clientes Telemedidos

**AÑO 2017**



**AÑO 2018**



**Nota:** Los Prepago excluyen los medidores No Telemedidos (2,268 año 2017 y 2,355 año 2018).

# Indicadores de Calidad

Al cierre del año 2018 los resultados de los indicadores de calidad (promedio año móvil) fueron los siguientes:

| Indicadores de Calidad   | 2018 vs 2017 |              |              |             |               |
|--|--------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
|  | Edesur       | dic-17       | dic-18       | Var. Abs.   | Var. %.       |
| SAIDI (24h)  |              | 81.63        | 62.19        | (19.44)     | -23.8%        |
| SAIFI (int)  |              | 30.03        | 21.01        | (9.02)      | 30.0%         |
| ASAI o Disponibilidad Promedio del Servicio (%)  |              | 88.8%        | 91.5%        | 0.03        | 3.0%          |
| Promedio Resolución Avería (hrs) - TMRA  |              | 1.0          | 1.2          | 0.17        | 17.2%         |
| Trámites de Clientes en la Oficinas Comerciales <b>atendidos fuera del Tiempo Admisible (TTRA)</b>   |              | 4.2%         | 7.4%         | 0.03        | 74.6%         |
| <b>Instalaciones de Nuevos Suministros fuera de los Plazos Admisibles (COSE)</b>                     |              | <b>24.0%</b> | <b>30.7%</b> | <b>0.07</b> | <b>28.1%</b>  |
| <b>Reconexión de Suministros Suspendidos por Falta de Pago Fuera de los Plazos Admisibles (RSFP)</b> |              | <b>3.6%</b>  | <b>13.7%</b> | <b>0.10</b> | <b>281.2%</b> |
| <b>Reclamaciones Comerciales resueltas fuera de los Plazos Admisibles (IPP)</b>                      |              | <b>6.2%</b>  | <b>12.3%</b> | <b>6.08</b> | <b>98.1%</b>  |

## II. Hitos Relevantes de la Dirección de Operaciones

Durante el ejercicio del año 2018, la Dirección de Operaciones de Edesur realizó diversas acciones de gestión a los fines de cumplir con los objetivos estratégicos propuestos; destacándose las siguientes:



# Avances en los Cobros Vía Nuevos Medios de Pago:

- **Incremento de 30% (RD\$ 2.96 millones) en los cobros por Pagos Recurrentes** pasando de RD\$ 10.0 millones en el 2017 a RD\$ 12.96 millones al cierre del año 2018.



- **Cobro de RD\$ 9 millones vía "APP Edesur Móvil"**, aplicativo móvil para pago de facturas.



- **Cobro de RD\$ 13 millones vía "Kiosco Auto Servicio"**, nueva modalidad de pago para los clientes con tarjetas de crédito, instalado en las Oficinas Naco y Rómulo Betancourt.



- **Apertura De Nuevas Oficinas Comerciales**

- **En Plaza Occidental Mall y Galería 360**, con el objetivo de tener un mayor acercamiento con los clientes en las zonas impactadas por los Proyectos de Rehabilitación de Redes.



- **Recuperación de RD\$33.0 millones** de deuda por gestión de cobros de tres (3) firmas externas contratadas, con una deuda asignada con antigüedad mayor a 180 días.
- **Fortalecimiento en la cartera de Clientes Óptimos**, con un incremento de 9% (34,346), motivando el cobro antes del vencimiento, pasando de 373,265 clientes en diciembre 2017 a 407,611 en diciembre 2018.
- **Repotenciones, adecuaciones y mejoras de Subestaciones**, con la finalidad de aumentar la calidad del voltaje y garantizar un mejor suministro, destacándose las siguientes:



- Puesta en servicio de nuevo campo MT de la Subestación San Cristóbal Norte, en celdas modulares 12.5 kV, 1250 A, quedando en explotación cuatro celdas para los circuitos SCNO101, SCNO102, SCNO103 y SCNO104, además de dos celdas disponibles para circuitos futuros (SCNO105, SCNO106).
- Puesta en servicio de nuevo transformador de potencia 40-50 MVA, en la Subestación San Cristóbal Norte, en sustitución del transformador de potencia 28-40 MVA, instalado en el campo T01 de la Subestación Matadero.
- Puesta en servicio de transformador de potencia 10-14 MVA, en el campo T01 de la Subestación Vicente Noble, en sustitución del transformador 10- 14 MVA, quedando fuera de servicio por el alto nivel de gases en el aceite.

- Inicio de adecuación campo T02 de la Subestación Matadero (90% de progreso al cierre de 2018) para su futura explotación.
- Homologación de características técnicas en transformadores de potencia instalados, mediante la puesta en servicio del transformador de potencia 28-40 MVA, en el campo T01 de la Subestación Matadero, en sustitución del transformador de potencia 28-40 MVA, instalado en el campo T03 de la Subestación Los Prados.
- Eliminación de sobrecarga, con la puesta en servicio del transformador de potencia 24-30 MVA, en el campo T01 de la Subestación Azua, en sustitución del transformador de potencia 16-20 MVA, instalado en la Subestación Neyba; y la puesta en servicio de dicho transformador en el campo T01 de la Subestación Neyba, en sustitución del transformador de potencia 10-14 MVA, instalado en el campo T02 de la Subestación Madre Vieja.

● **Instalación de dos (2) Banco de Regulares**, detallados a continuación:

- VPAN102 3 x 167 kVA, Padre Las Casas.
- Banco de Reguladores 3 x 250 kVA, Subestación Vicente Noble.

● **Acciones en Alumbrado Público**, con lo cual, Edesur contribuye a la seguridad de los ciudadanos. Durante el ejercicio del año 2018 se realizaron las siguientes acciones:



- Instalación de 335 nuevas luminarias y normalización de 28,467, lo que representa un 87% del total de las acciones realizadas en el año 2018, como resultado del mantenimiento preventivo, la detección y el reemplazo masivo de lámparas apagadas.
- Reducción de 80 a 67 las fallas promedio mensual en las redes soterradas, en comparación con el desempeño del año 2017.
- Adecuación y Extensión del Alumbrado Público; esto incluyó los trabajos de supervisión y mano de obra en la iluminación de la Ave. George Washington, desde la Ave. Máximo Gómez hasta la Ave. Abraham Lincoln. De igual manera en el alumbrado de las avenidas Rómulo Betancourt entre Luperón e Isabel Aguiar, Zona Industrial de Herrera.
- Iluminación de las calles Pedro J. Heyaime, San Juan Bautista y Eusebio Puello, en San Juan de la Maguana.



- **Ejecución de diecinueve (19) Proyectos de Rehabilitación de Redes en el Polígono Central,** con un avance de **90%**, obteniéndose los resultados siguientes:

- **Normalización de 9,550 usuarios,** de los cuales, 3,782 se encuentran en la modalidad pospago y 5,768 en modalidad prepago.
- **Instalación de 40 kms de red blindada,** 23 micro medidas, 1 macro medida y 200 luminarias.
- **47,750 personas impactadas con el servicio 24 horas,** en las localidades detalladas a continuación:

| Localidades con Servicio 24 horas |  |              |               |
|-----------------------------------|--|--------------|---------------|
|                                   | Localidades  | Suministros  | Personas      |
| <b>19 Polígonos</b>               | Luz Consuelo Norte, Luz Consuelo Sur, Ens. Kennedy, Manganagua, Barrio Cuba, San Luis (Evaristo Morales), Celda Lope de Vega, Caobita (Evaristo Morales), Barrio La Lotería, Haina Oriental (Manresa), El Bolsillo (Ens. Quisqueya), Quisqueyita, Sagrario Díaz, La 800, Camino Chiquito, Callejón Sol Poniente, Los Pinos Sur, Alas del Caribe (Res. Anaconda), Calle Belén (La Venta). | <b>9,550</b> | <b>47,750</b> |

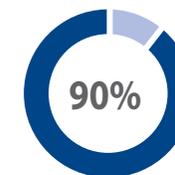


- Al cierre del año 2018, el avance de los **Proyectos de Rehabilitación de Redes en el Polígono Central,** es el siguiente:

### Polígonos 2017



### Polígonos 2018



| Propio       |      | Propio                         |      |
|--------------|------|--------------------------------|------|
| Caoba II     | 100% | Luz Consuelo Norte             | 100% |
| Claret       | 100% | San Luis (Evaristo Morales)    | 100% |
| Lope de Vega | 100% | Celda Lope de vega             | 100% |
| Mata Hambre  | 100% | Barrio La Lotería              | 100% |
| Cristo Rey   | 100% | Quisqueya                      | 100% |
|              |      | Camino Chiquito                | 100% |
|              |      | Sagrario Díaz                  | 100% |
|              |      | Barrio Cuba                    | 100% |
|              |      | Luz Consuelo Sur               | 100% |
|              |      | Alas del Caribe (Res Anacaona) | 100% |
|              |      | Caobita (Evaristo Morales)     | 100% |
|              |      | Los Pinos Sur                  | 100% |
|              |      | Calle Belén (La venta)         | 100% |
|              |      | Mata Hambre                    | 100% |
|              |      | Haina Oriental (Manresa)       | 98%  |
|              |      | Manganagua                     | 95%  |
|              |      | Ens. Kennedy                   | 85%  |
|              |      | El Bolsillo (Ens. Quisqueya)   | 78%  |
|              |      | La 800                         | 18%  |
|              |      | Callejón Sol Poniente          | 8%   |

- **Acciones en el Aseguramiento de la Medida.** Dentro del aseguramiento de la medida, en el año objeto de este informe, se han instalado 144 macro mediciones (MAM) en MT y 11,012 micro mediciones (MIM) con el fin de gestionar de manera más efectiva las pérdidas de energía, según detalle en la tabla siguiente:

| Sector:                 | Cierre 2017 |              | Cierre 2018 |               |
|-------------------------|-------------|--------------|-------------|---------------|
|                         | MAM         | MIM          | MAM         | MIM           |
| AZUA                    | 6           | 0            | 16          | 32            |
| BANÍ                    | 4           | 0            | 1           | 48            |
| BARAHONA                | 17          | 0            | 3           | 124           |
| NEYBA                   | 0           | 0            | 4           | 0             |
| DISTRITO NORTE          | 6           | 1,751        | 14          | 2,787         |
| DISTRITO SUR            | 7           | 4,256        | 23          | 4,991         |
| SECTOR NOROESTE         | 30          | 1,155        | 61          | 1,991         |
| SECTOR SAN CRISTÓBAL    | 35          | 420          | 17          | 956           |
| SECTOR SAN JUAN         | 8           | 1            | 1           | 1             |
| SECTOR VILLA ALTAGRACIA | 0           | 0            | 4           | 276           |
| <b>TOTAL</b>            | <b>113</b>  | <b>7,583</b> | <b>144</b>  | <b>11,012</b> |

Se observa un incremento de 45% (3,429) en las micro mediciones y 27% (31) en las macro mediciones, en relación al total instalado en el año anterior.

## b. Dirección Técnica Normativa

La Dirección Técnica Normativa, conformada en el mes de marzo 2018, tiene como propósito principal mantener la red de distribución en condiciones óptimas para su explotación, propiciando la expansión adecuada conforme al crecimiento demográfico y aumento de la demanda, a través del diseño y planificación correspondiente, y al establecimiento de normas, reglas y controles que le permitan realimentar al ciclo técnico y generar las soluciones técnicas formales y estratégicas para este fin.

Las acciones más relevantes realizadas por esta Dirección se describen a continuación:

### • Mejoras en la gestión operativa:

- Optimización (In House) del sistema de Análisis de Flujos de la Red, facilitando el proceso de ingresos de datos al sistema, con la consecuente reducción en tiempos de respuesta a los requerimientos internos.
- Diseño, desarrollo y puesta en explotación de una base de datos en Access, para el registro y trazabilidad de la información relacionada con los informes, análisis de casos y procesos inherentes a los incidentes sobre la red; fortaleciendo la comunicación con el área legal y agilizando los tiempos de respuesta en lo relativo a las investigaciones de casos.



- Realización de actividades de transferencias normativas, asociadas a procesos que se ejecutan en las unidades sustantivas de la empresa; durante el año 2018 fueron impactadas 413 personas.



- Elaboración, en versión preliminar, de la metodología para ejecutar las fiscalizaciones de la gestión operativa, bajo un criterio ordenado, enmarcado en las buenas prácticas y normas internacionales (ISO-2859).
- Elaboración de estudio y propuesta para determinar la configuración y dimensionamiento de una UBN para la gestión de mercado a partir de actividades técnicas - comerciales y de distribución.
- Actualización de las Unidades Constructivas del SGT en función a lo establecido en la Norma de la Superintendencia de Electricidad. Al cierre del 2018 se ha revisado el 40% de las estructuras de media tensión.
- Habilidad de prototipo de banco de pruebas de resistencia de conductores para verificar que las características resistivas de los mismos cumplan con lo requerido en las fichas técnicas y normas utilizadas por la Empresa.

- Adquisición de accesorios y valija resistente a impactos, para habilitar el Variador de Voltaje (Variac), lo que permite realizar pruebas de pérdidas en vacío y en corto circuito a transformadores; para medir los niveles de pérdidas totales de los mismos.



- Habilitación de un espacio en el área de Laboratorios II de medidores, para almacenar y organizar los medidores desmontados de los proyectos de rehabilitación de redes.

Antes



Después



- Actualización de planillas de materiales y equipos para normalizar la correcta implementación de los materiales en las redes de distribución. Se han creado 24 nuevas fichas técnicas y se han actualizado 238 fichas.
- Implementación del módulo QualityManagement (QM), Gestión de Calidad, del sistema SAP para el registro de las pruebas a materiales y equipos seriadados utilizados en la empresa, permitiendo dar trazabilidad a este proceso de pruebas antes de definir el estatus del uso de los mismos.
- Coordinación del proceso de adquisiciones para la contratación de brigadas de servicios de mantenimiento y resolución de averías en la red.
- **Avance en el Plan de Expansión de la Distribución**, con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030, realizadas en conjunto con la CDEE y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), entre las cuales están:
  - Capacitación del personal de Edesur en temas de adquisiciones y formulación de proyectos con la metodología adoptada por el BID.
  - Desarrollo de perfiles de catorce (14) proyectos para aprobación de fondos por parte del BID, nuevas subestaciones contempladas en el Plan de Expansión para la gestión y vistas públicas en zonas propuestas para construcción de SSEE.
  - Coordinación de Estudios de Impacto Ambiental.

## c. Dirección Gestión de Proyectos

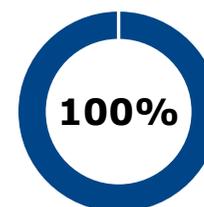
- La Dirección Gestión de Proyectos tiene como función principal planificar, coordinar y controlar la ejecución de los proyectos de rehabilitación de redes y normalización de clientes en la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos programados.

### Avance de Proyectos del Plan Reducción de Pérdidas

Parte de las tres estrategias básicas del Plan de Reducción de Pérdidas es la ejecución de **Proyectos de Rehabilitación de Redes y Normalización de Suministros**, algunos iniciados en el año 2017 y finalizados en el 2018 con financiamiento BID, OFID y Recursos Propios. Al cierre del año 2018, en esta línea de acción se logró lo siguiente:

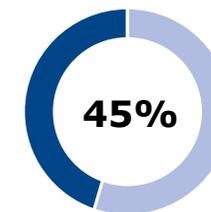
- **Normalización de 104,299 usuarios**, ingresados en el ciclo comercial de la empresa; de éstos, 50,362 se encuentran en modalidad Pospago y 53,937 en modalidad Prepago.
- **Instalación de 275 kms de red blindada**, 4,285 micromedidas, 56 macromedidas y 5,271 luminarias.
- Al cierre del año 2018 el **Avance de Proyectos Rehabilitación de Redes**, es el siguiente:

Circuitos 2017



| Propio               |      |
|----------------------|------|
| GRBO103              | 100% |
| HNUV104              | 100% |
| BID                  |      |
| AHON102              | 100% |
| COHE101              | 100% |
| COHE103              | 100% |
| CUAR104              | 100% |
| LPRA106              | 100% |
| MVIE102              | 100% |
| Telemedia EMBA-UASD  | 100% |
| OFID                 |      |
| KDIE101              | 100% |
| KDIE104              | 100% |
| GRBO101              | 100% |
| Telemedida LPRA-PARA | 100% |

Circuitos 2018



| Propio          |     |
|-----------------|-----|
| PALA101         | 92% |
| CUAR103         | 87% |
| CABA101         | 74% |
| KDIE104         | 70% |
| PALA103         | 62% |
| KDIE103         | 60% |
| ZFAL102         | 57% |
| ZFAL101         | 21% |
| LPRA102         | 19% |
| CSAT102         | 4%  |
| GRBO102 Nigua   | 2%  |
| GRBO102 Hatillo | 1%  |
| HANU101         | 1%  |
| Módulos KDIE102 | 75% |
| HNUV103-HERR105 |     |

# Localidades Impactadas

Durante el ejercicio de gestión del año 2018 con estos proyectos se han beneficiado **un total de 412,310 personas con el servicio 24 horas**, contribuyendo a la mejora de calidad de vida en las comunidades impactadas, brindándoles redes de distribución seguras, un servicio de energía con calidad y una apropiada iluminación que se traduce en una disminución de la delincuencia.

Las comunidades beneficiadas con el servicio 24 horas se detallan a continuación:

| Localidades con Servicio 24 horas |  |               |                |
|-----------------------------------|--|---------------|----------------|
| Circuito                          | Localidades  | Suministros   | Personas       |
| GRB0103                           | Barrio Gringo, Centro Haina, El Naranjal, Colinas de Caribe, Villa Penca, Barsequillo (parcial), Barrio INVI-CEA, Barrio San José, Vietnam, El Distrito, El Medio, Barrio Los Lanzadores, Barrio Chino, Villa Lisa, Urb. Miramar, Bajos de Haina.                                    | 2,140         | 10,700         |
| AHON102                           | La Puya, San Rafael, Barrio Puerto Rico, Los Totumos y C/h5, Cuesta Brava, Callejón San Rafael, Callejón Orlando, Peatonal San Rafael, La Cañada, Paseo de Los Reyes Católicos (parcial).  | 881           | 4,405          |
| MVIE102                           | Madre Vieja Sur por Carr. Sánchez, Jeringa, Las Flores, Barrio Puerto Rico, Los Molina, C/ Bonita, La Cruz, Semilla, Sabana Toro, Las Rosas, Bendaño, San Francisco, El Raimon, El Pedrejo y Castaño.  | 3,024         | 15,120         |
| LPRA106                           | La Yaguita, Barrio Juan Pablo Duarte, Barrio Enriquillo, Barrio Villa Marina, María Gala.  | 126           | 630            |
| COHE101                           | Quita Sueño, El Café, Colinas de Canaán, C/ Resp. Principal, C/ 2da., C/ 18, C/ Resp. 20, Callejón Arelis de la Flor del Café, Km. 12, Loma del Chivo, Barrio Paraíso, C/ Dolly.   | 531           | 2,655          |
| COHE103                           | Abanico de Herrera, El Palmar, Ens. Altagracia, Engombe, C/ 1ra. Abanico de Herrera esq. Carr. Engombe, C/ La Hortaliza, Resp. La Hortaliza, Callejones La Hortaliza, Peatón La Hortaliza, Callejones de la Resp. 27 de Febrero, Respaldo 27 de Febrero del Abanico de Herrera.      | 6,384         | 31,920         |
| CUAR104                           | Cristo Rey (parcial), La Cuarenta, El Caliche, Puerto Isabela (Hoyo de Chulin).  | 12,096        | 60,480         |
| GRB0101                           | Las Colinas, Barrio El Muelle, La Pared de Haina (parcial), Carretera Sánchez, C/ Al Medio, El Muelle, Cabón, Piedra Blanca, Barsequillo, El Carril, La Serca, La Pared de Haina (parcial), Villa María, Sabaneta.   | 10,571        | 52,855         |
| KDIE101                           | Palma Real, Los Girasoles I, Los Girasoles II, Los Girasoles III, Los Militares, Barrio Los Peralejos, Barrio Los Angeles, C/ Resp. 4 Los Peralejos.   | 13,329        | 66,645         |
| KDIE104                           | La Ciénega, Los Hidalgos, La Concordia, Las Mercedes, Barrio Independencia, Km. 14 Aut. Duarte, Pantoja (parcial), San Miguel (parcial), Los Humildes, Canaán/ Primera del Km. 13 de la Aut. Duarte, C/ Mango, Pueblo Chico (parcial), Bella Colina, Valle Encantado, La Cordillera. | 6,839         | 34,195         |
| HNUV104                           | Las Caobas (parcial), El Abánico de Herrera (parcial), Barrio La Rosa (parcial), Buenos Aires de Herrera (parcial).  | 8,860         | 44,300         |
| PALA101                           | Palmarejito, Villa Pantoja, Villa Linda, Villa Alondra, Villa Morada, Barrio 23, Villa Palmar, Santa Rosa, Redención, La Hondonada, Los Rieles, Monserrat.   | 12,670        | 63,350         |
| CUAR103                           | Lahna Gautier, Barrio La Cementera, La Agustina, Cristo Rey (parcial).   | 4,136         | 20,680         |
| Telemedida UASD-EMBA              | Zona Universitaria, La Julia, La Esperilla, El Vergel, Centro de los Héroes, Bella Vista, El Milloncito, Ens. Quisqueña Mirador Norte y Sur.   | 349           | 1,745          |
| Telemedida LPRA-PARA              | Paraiso (parcial), Serralles (parcial), Jardines del Norte, Los Praditos, La Yuca de los Rios, Los Prados (parcial) Evaristo Morales, Piantini.  | 526           | 2,630          |
| <b>Total</b>                      |  | <b>82,462</b> | <b>412,310</b> |

# Antes y Después Circuitos Rehabilitados

## Circuito MVIE102

Antes



Después



## Circuito COHE101

Antes



Después



## Circuito COHE103

Antes



Después



## Circuito AHON102

Antes



Después



## Circuito GRB0103

Antes



Después



## Circuito LPRA106

Antes



Después



## Circuito CUAR104

Antes



Después



## Circuito KDIE101

Antes



Después



# Indicadores Comerciales de Proyectos

En los circuitos involucrados en los Proyectos de Rehabilitación de Redes, las **pérdidas han disminuido 20 PP, de un 53% (año móvil - 2017) a un 33% (año móvil - 2018)**. La energía facturada pasa de 240.1 GWh a 319.8 GWh, para un incremento de 80 GWh (33%).

| Indicadores Comerciales | BID     | OFID  | Propios | Total          |
|-------------------------|---------|-------|---------|----------------|
| Energía Facturada GWh   | 170.1   | 107.6 | 42.1    | <b>319.8</b>   |
| Facturación RD\$MM      | 1,381.0 | 813.3 | 301.4   | <b>2,495.7</b> |
| Energía Cobrada GWh     | 163.9   | 96.0  | 38.9    | <b>298.8</b>   |
| Cobros RD\$MM           | 1,319.3 | 721.6 | 271.8   | <b>2,312.7</b> |

## Modalidad Prepago.

La modalidad prepago requiere de la instalación de puntos de ventas de energía dentro de la zona intervenida por los proyectos para facilitar y garantizar el acceso a la compra de energía a los clientes.

## Medición Prepago.

La modalidad prepago consiste en la medición en altura del consumo energético por parte de los clientes, la tecnología prepago está compuesta por un módulo concentrador con capacidad para 18 medidores a 120V o 240V, un colector con una tarjeta SIM para posibilitar la comunicación vía remota, un Display que se ubica en la vivienda del cliente que permite mantener informado al mismo sobre su balance y le permite realizar recargas de energía. El modo de comunicación consiste en el enlace del Módulo Display a través de la comunicación PLC; a su vez se realiza la Comunicación Módulo Empresa a través de un módulo de comunicación SIM (GPRS).

## Impacto Gestión Social Proyectos

Las actividades de la Gestión Social de Proyectos se enfocaron principalmente, en reuniones comunitarias, sensibilización del programa puerta a puerta, charlas educativas en escuelas, charlas comunitarias, acompañamiento a brigadas de obras en replanteo de postes, conteo de viviendas, resolución de conflictos, organización de los actos de lanzamiento o inicio de los trabajos de rehabilitación de los circuitos, conformación de los Comités de Seguimiento y Enlace (COSE), pactos sociales, estudios socioeconómicos, encuestas de percepción, en cuyas actividades estuvieron presentes los actores claves de Edesur y las comunidades, presentando y escuchando el Plan de Mejora del Servicio (PMS) y educando a las personas sobre el uso eficiente y correcto de la energía.

Al cierre del año 2018, los resultados de gestión social fueron los siguientes:

- **364,378 personas impactadas** en la zona de influencia de los proyectos de rehabilitación de redes BID, OFID y Propios, así como del programa puerta a puerta.
- **131,689 personas sensibilizadas** con las charlas educativas sobre ahorro y uso eficiente de la energía, impartidas en centros educativos y a las comunidades.
- **Establecimiento de 10 Pactos Sociales** en los proyectos BID, OFID y Propios alcanzando 1,815 personas.
- **Conformación de 28 Comités de Seguimiento y Enlace (COSE)**, donde se eligieron a 410 líderes con la participación de 3,488 personas en las comunidades.



## d. Dirección Regulación y Compras de Energía

La Dirección de Regulación y Compras de Energía tiene como función principal el interactuar a nivel institucional con los diferentes organismos del sector en el desarrollo de las transacciones de compra y venta de energía y servicios, garantizando el apego al Marco Regulatorio del Sistema Eléctrico Nacional.

Durante el ejercicio del año 2018 se ejecutaron un conjunto de acciones dirigidas a lograr la calidad técnica y económica de las compras de energía, fiscalizar el cumplimiento normativo de Edesur ante los agentes del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) y entidades normativas y reguladoras del Sector Eléctrico.

### Gestión Compras de Energía

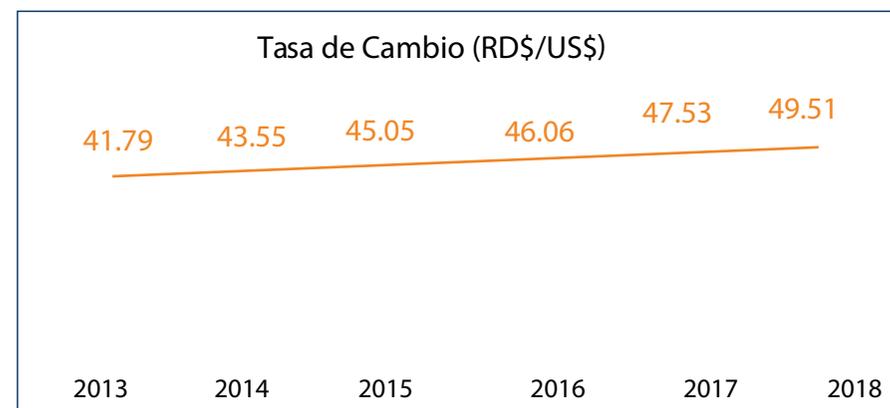
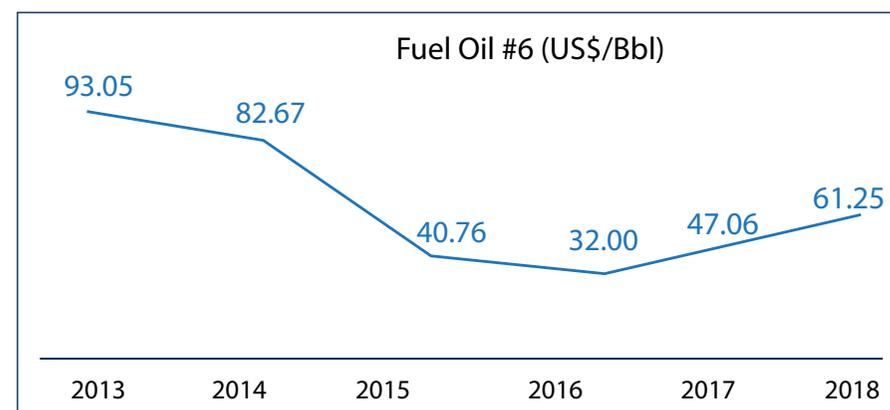
La facturación por compra de energía alcanzó la suma de **US\$ 650.4 millones**, para un incremento de **11% (US\$ 64.15 millones)**. El precio medio de compra cerró en **12.87 USCents/kWh**, para un incremento de **10% (1.16 USCents/kWh)** respecto al año 2017.

|   | Año 2018        | Año 2017        | Variación Absoluta | Variación % |
|---|-----------------|-----------------|--------------------|-------------|
| <b>Compra de Energía (GWh)</b>                | <b>5,053.08</b> | <b>5,006.51</b> | <b>46.57</b>       | <b>1%</b>   |
| Por Contrato                                  | 3,431.09        | 2,770.65        | 660.43             | 24%         |
| SPOT  | 1,621.99        | 2,235.85        | (613.86)           | -27%        |
| <b>Facturación de Energía (MMUS\$)</b>        | <b>650.44</b>   | <b>586.29</b>   | <b>64.15</b>       | <b>11%</b>  |
| Por Contrato                                  | 388.88          | 305.09          | 83.79              | 27%         |
| SPOT  | 261.55          | 281.19          | (19.64)            | -7%         |
| <b>Precio Medio de Compra (US\$cents/kWh)</b> | <b>12.87</b>    | <b>11.71</b>    | <b>1.16</b>        | <b>10%</b>  |
| Por Contrato                                  | 11.33           | 11.01           | 0.32               | 3%          |
| SPOT  | 16.13           | 12.58           | 3.55               | 28%         |

### Fuente de Energía OC

Se muestra que para el año 2018 el Mercado de Contratos representó el 68% de la composición de compra de energía en GWh, con un aumento de 24% (660.4 GWh) en relación al año 2017, mientras que las compras en el Mercado Spot representaron un 32% y una disminución de un 27% (613.9 GWh); esto se debe a los procesos de licitación y la firma de los nuevos contratos para la compra de energía.

A continuación se presenta el evolutivo del **Fuel Oil No. 6 y la Tasa de Cambio**, variables que influyen en los precios de compra, donde se aprecia una tendencia al alza en el último año:



# Acciones Relevantes de la Dirección Regulación y Compras de Energía

Las acciones relevantes ejecutadas por esta Dirección se detallan a continuación:

## ● Gestión Compra de Energía:

- Cálculo de costo de compra de energía en tiempo real, para la toma de decisión oportuna, así como el manejo del presupuesto.
- US\$ 53.57 millones de incremento en el margen de beneficio entre los costos de abastecimiento fijados por tarifa versus la gestión de contratos de compras de energía, que permitieron ampliar el margen económico de la empresa abriendo una brecha al Valor Agregado de la Distribución (VAD).

## ● Ahorros y Costos evitados por US\$ 44.64 millones, según el siguiente detalle:

- Acuerdo y firma del Contrato de Compra de Energía representando un costo evitado de **US\$ 22.25 millones** aproximadamente.
- Ahorro de **US\$ 11.30 millones** (US\$ 4.10 millones en compras de energía y US\$ 7.20 millones por potencia en punta) a raíz del aumento del margen de beneficio dado que, como estrategia, se incrementó la compra de mercado de contratos en un 2% al prever que se presentarían costos marginales en el Mercado Spot superiores a mercado de contratos, reduciendo la demanda máxima prevista de 750 MW a 700 MW.
- Saldo neto a favor por **US\$ 6.97 millones** (US\$ 5.19 millones por Potencia Firme y US\$ 1.78 millones por Derecho de Conexión) en el Mercado Eléctrico Mayorista -MEM- por concepto de Reliquidación de Potencia y Derecho de Conexión del año 2017, así como la estrategia de dar seguimiento y mantener la potencia de punta por debajo de los 700 MW que habíamos declarado como máxima para Edesur Dominicana.

- Costos evitados por **US\$ 4.10 millones** en gestión de Compras de Energía y Peaje y **US\$MM 0.02** en aspectos Regulatorios y Tarifas sobre reclamos y consultas de clientes a la Superintendencia de Electricidad (SIE).
- **RD\$ 168.04 millones cobrados** por concepto de la Reliquidación de Potencia y Derecho de Conexión de la cartera de Clientes Especiales y UNR.



## e. Dirección de Finanzas

La Dirección de Finanzas dirige y coordina las acciones necesarias para garantizar el adecuado uso y aplicación de los recursos financieros, minimizando riesgos, promoviendo el cumplimiento de las metas de la empresa, a través del análisis de las actividades y registros que generan sus ingresos y egresos.

Desde esta Dirección se presentan los resultados obtenidos por Edesur Dominicana en sus actividades financieras, así como las acciones realizadas para una mejor gestión de la Dirección; las más relevantes se muestran a continuación:



# Gestión Financiera

Incremento de **1.3% (US\$8.0 millones)** en el total de ingresos en relación al año 2017. Esta mejora se debe al crecimiento de los cobros durante la gestión del año 2018.

| Valores expresados en US\$MM.      | 2018           | 2017           | 2016           | 2018          | vs.             | 2017 | 2018          | vs. | 2016            |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|------|---------------|-----|-----------------|
| <b>Total Ingresos</b>              | <b>637.8</b>   | <b>629.8</b>   | <b>609.4</b>   | <b>8.0</b>    | <b>1.3%</b>     |      | <b>28.5</b>   |     | <b>4.7%</b>     |
| Ingresos por Venta de Energía      | 628.8          | 621.1          | 595.4          | 7.7           | 1.2%            |      | 33.4          |     | 5.6%            |
| Otros Ingresos                     | 9.1            | 8.7            | 14.0           | 0.4           | 4.2%            |      | (4.9)         |     | (34.9%)         |
| <b>Total Gastos</b>                | <b>793.4</b>   | <b>734.7</b>   | <b>738.6</b>   | <b>58.7</b>   | <b>8.0%</b>     |      | <b>54.8</b>   |     | <b>7.4%</b>     |
| <b>Compra de Energía</b>           | <b>643.9</b>   | <b>583.5</b>   | <b>538.1</b>   | <b>60.4</b>   | <b>10.3%</b>    |      | <b>105.8</b>  |     | <b>19.7%</b>    |
| <b>Gastos Operativos (OpEx)</b>    | <b>137.4</b>   | <b>140.4</b>   | <b>184.4</b>   | <b>(3.0)</b>  | <b>(2.1%)</b>   |      | <b>(47.0)</b> |     | <b>(25.5%)</b>  |
| G. Generales & Administrativos     | 122.0          | 122.4          | 165.3          | (0.4)         | (0.4%)          |      | (43.3)        |     | (26.2%)         |
| Cargos Inst. Regulatorias & Ayunt. | 15.4           | 18.0           | 19.2           | (2.5)         | (14.0%)         |      | (3.7)         |     | (19.4%)         |
| Gastos Financieros                 | 12.0           | 10.7           | 16.0           | 1.3           | 11.9%           |      | (4.0)         |     | (24.8%)         |
| <b>Gastos de Capital (CapEx)</b>   | <b>53.9</b>    | <b>51.9</b>    | <b>23.4</b>    | <b>2.0</b>    | <b>3.9%</b>     |      | <b>30.5</b>   |     | <b>130.6%</b>   |
| Capital propio                     | 53.9           | 51.9           | 23.4           | 2.0           | 3.9%            |      | 30.5          |     | 130.6%          |
| Financiamiento Externo             | 0.0            | 0.0            | 0.0            | 0.0           | 0.0             |      | 0.0           |     | 0.0             |
| <b>Balance Comercial</b>           | <b>(6.1)</b>   | <b>46.3</b>    | <b>71.2</b>    | <b>(52.3)</b> | <b>(113.1%)</b> |      | <b>(77.3)</b> |     | <b>(108.5%)</b> |
| <b>Balance Corriente</b>           | <b>(155.5)</b> | <b>(104.9)</b> | <b>(129.2)</b> | <b>(50.7)</b> | <b>48.3%</b>    |      | <b>(26.3)</b> |     | <b>20.4%</b>    |
| <b>Balance Global</b>              | <b>(209.4)</b> | <b>(156.7)</b> | <b>(152.6)</b> | <b>(52.7)</b> | <b>33.6%</b>    |      | <b>(56.8)</b> |     | <b>37.3%</b>    |

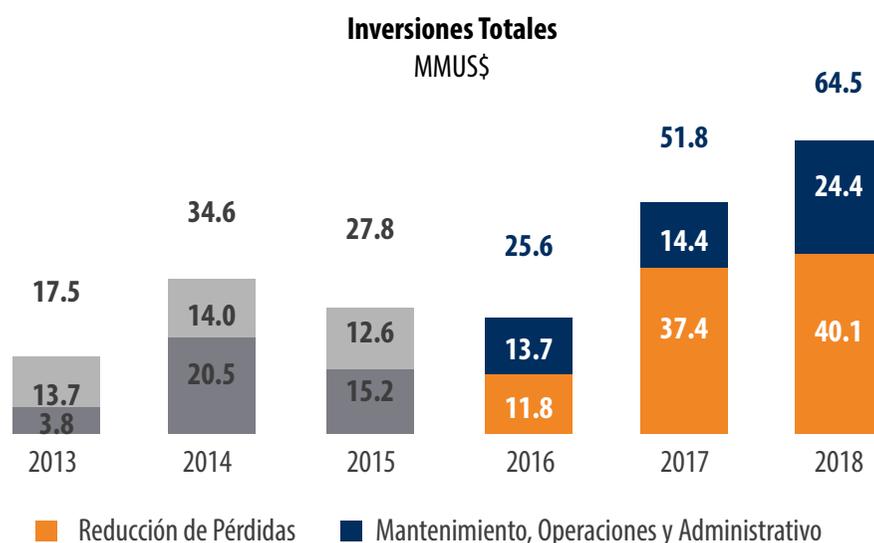
|  |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|
| % <b>Compra Energía/Ingr.</b>          | <b>101.0%</b>  | <b>92.7%</b>   | <b>88.3%</b>   |
| % <b>G.Grales. &amp; Admtvos/Ingr.</b> | <b>19.1%</b>   | <b>19.4%</b>   | <b>27.1%</b>   |
| % <b>OPEX/Ingr.</b>                    | 21.5%          | 22.3%          | 30.3%          |
| % <b>G.Financieros/Ingr.</b>           | 1.9%           | 1.7%           | 2.6%           |
| % <b>Capex/Ingr</b>                    | 8.4%           | 8.2%           | 3.8%           |
| % <b>Balance Comercial/Ingr.</b>       | <b>(1.0%)</b>  | <b>7.3%</b>    | <b>11.7%</b>   |
| % <b>Balance Corriente/Ingr.</b>       | <b>(24.4%)</b> | <b>(16.6%)</b> | <b>(21.2%)</b> |
| % <b>Balance Global/Ingr.</b>          | <b>(32.8%)</b> | <b>(24.9%)</b> | <b>(25.0%)</b> |

Los gastos operativos (OPEX) percibidos presentan una disminución de un 2.1% (US\$3.0 millones) en relación al año 2017, mientras que los gastos de capital (CapEx) se incrementaron durante este período en un 3.9% (US\$ 2.0 millones) debido a la gestión de pagos para saldar la deuda a los contratistas y suplidores, así como a la reactivación de proyectos de rehabilitación de redes para la reducción de pérdidas.

Es importante destacar que la inversión devengada asociada a Proyectos de Reducción de Pérdidas se incrementó en un 7% (US\$ 2.7 millones), respecto al año 2017.

En la gráfica siguiente se observa que el total de la inversión devengada aumentó en un 25% (US\$ 12.7 millones), pasando de US\$ 52 millones en año 2017 a US\$ 65 millones en el 2018.

#### Detalle de Inversión Asociada a Proyectos de Reducción de Pérdidas



#### Pagos y Deuda Proveedores

##### ○ Generadores de Energía

Al término del año 2018, los pagos realizados por compras de energía alcanzaron la suma de **US\$ 481.4 millones**, mientras el balance de la deuda con los generadores privados de energía cerró en **US\$ 130.2 millones**.

##### ○ Contratistas y Suplidores

Los pagos realizados a Contratistas y Suplidores se incrementaron en un **1% (US\$ 0.69 millones)** en relación al año 2017, alcanzando la suma de **US\$62.4 millones**, mientras que las cuentas por pagar por este concepto cerraron en **US\$ 29.8 millones** a diciembre 2018; se observa que la deuda por servicios de contratistas representa un 46% del total en el 2018, mientras que en el año 2017 alcanzó un 39%. Esto es debido a los compromisos contraídos con los contratistas para las obras de rehabilitación de redes.

#### Aportes del Gobierno Central

Durante el año 2018 Edesur Dominicana recibió del Gobierno Central aportes por un total de US\$ 182.84 millones, de los cuales US\$ 86.30 millones corresponden al déficit de caja y US\$ 96.54 millones al Acuerdo de Reconocimiento y Pago de Deuda a los Generadores Privados.

La tabla siguiente muestra el detalle mensual de los aportes recibidos durante el período de gestión que abarca este informe:

| Aportes Ministerio de Hacienda en MM US\$        | ene. | feb.  | mar.  | abr.  | may.  | jun.  | jul.  | ago.  | sept. | oct. | nov.  | dic. | total año |
|--|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|-----------|
| Déficit de Caja                                  | -    | 16.60 | 6.97  | 13.94 | -     | 13.94 | 6.97  | 6.97  | 6.97  | -    | 6.97  | 6.97 | 86.30     |
| Acuerdo Reconocimiento Deuda (Capital+Intereses) | -    | 22.82 | 16.68 | -     | 16.57 | 8.22  | 8.17  | 8.07  | -     | -    | 16.01 | -    | 96.54     |
| <b>Total</b>                                     | -    | 39.42 | 23.65 | 13.94 | 16.57 | 22.16 | 15.14 | 15.04 | 6.97  | -    | 22.98 | 6.97 | 182.84    |

## Pagos Instituciones Gubernamentales No Cortables

Al cierre del año 2018, se facturó un total de **RD\$MM 2,681.7** a las Instituciones Gubernamentales No Cortables (IGNC), de los cuales se cobró un total de **RD\$MM 2,213.3** quedando pendiente de pago un **17% (RD\$MM 468.3)**, mientras en el 2017 fue el 12% (RD\$MM 308.7).

| Conceptos         | 2017    | 2018    | Acum.   |
|-------------------|---------|---------|---------|
| Facturación       | 2,621.7 | 2,681.7 | 5,303.4 |
| Pagos             | 2,313.0 | 2,213.3 | 4,526.4 |
| Pendiente de pago | 308.7   | 468.3   | 777.0   |

### Acciones Relevantes Dirección de Finanzas:

Las principales actividades realizadas por la Dirección de Finanzas durante el año 2018 se destacan a continuación:

- **Conclusión de la Auditoría de los Estados Financieros del año 2014**, con emisión de opinión por parte de la firma de auditores externos Ernst and Young.
- **Desarrollo de las Auditorías de los Estados Financieros del 2015, 2016 y 2017**; con un avance de 95%, 60% y 30%, respectivamente.
- **Homologación de los criterios del Sistema Único de Cuentas de Carácter Regulatorio** para Empresas de Transmisión, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, coordinado por la Superintendencia de Electricidad.

# f. Dirección Planificación y Control de Gestión

La Dirección de Planificación y Control de Gestión tiene como función principal dar seguimiento a los indicadores de gestión, analizándolos para incorporar estrategias de mejora a través de la coordinación de planificación y presupuesto, cadenas de aprobación y estructura de gestión, así como las actividades relacionadas con el control de calidad y gestión de procesos de la empresa.

Las acciones realizadas en el año 2018 con miras al alcance de los objetivos propuestos, fueron las siguientes:

- **Coordinación y elaboración de la Planificación Operativa Año 2019**, incluye el Presupuesto y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).
- **Diseño, elaboración y ejecución del nuevo modelo monitoreo y evaluación** al cumplimiento del Plan Operativo Año 2018.
- **Definición y elaboración Nueva Estructura de Gestión SAP** para el año 2019.
- **Coordinación general de las actividades del Proyecto Gestión de Cambio Organizacional 2017-2020**, acción compartida con la Dirección de Gestión Humana y la Gerencia Senior de Comunicación Estratégica.
- **Seguimiento al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)**, entre las que destacan las siguientes acciones:
  - Acciones de mejora en los componentes de control interno del accionar de las entidades del sector público hacia la excelencia operacional, lo que permitió que en el Seguimiento y monitoreo a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la República; pasáramos de un 16% en el primer cuatrimestre evaluado en enero 2018 a un **92.46%** en el último cuatrimestre del año 2018, según se muestra en la evaluación realizada por Contraloría General de la República en la NOBACI en enero 2019.

| Componentes del Control Interno        | Institución   |          | Contraloría General de la República |          |                   |
|--|---------------|----------|-------------------------------------|----------|-------------------|
|  | Calificación  | Progreso | Evaluación                          | Progreso | Observaciones CGR |
| Ambiente de Control                    | 92.13%        |          | 92.13%                              |          | 0                 |
| Valoración y Administración de Riesgos | 89.68%        |          | 89.68%                              |          | 0                 |
| Actividades de Control                 | 85.19%        |          | 85.19%                              |          | 0                 |
| Información y Comunicación             | 85.35%        |          | 85.35%                              |          | 1                 |
| Monitoreo y Evaluación                 | 100.00%       |          | 100.00%                             |          | 0                 |
| <b>%Totales</b>                        | <b>92.48%</b> |          | <b>92.46%</b>                       |          | <b>1</b>          |

- Acciones de seguimiento para la mejora de resultados de los indicadores y optimización en los tiempos para la presentación de los mismos en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (Ley 200-40, ITICGE y NOBACI).
- Seguimiento y mejoras en los requerimientos solicitados por Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) y DIGEIG para la obtención de la Norma A3, sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano.
- Gestión y seguimiento a las firmas de contrato para la creación de la Firma Digital en la empresa proporcionada por la OPTIC.
- **Elaboración del Informe dos (2) años de Gestión de la actual administración** período comprendido entre Junio 2016 - Julio 2018.

- **Elaboración de Informes para toma de decisiones y mejoras en los procesos producto de levantamientos y verificaciones en terreno:**

**Informe Múltiplos de Facturación.** Seguimiento y verificación en los cambios de múltiplos en terreno, donde se validó que los múltiplos asignados en el sistema Open SGC coinciden con los transformadores de Corriente (CTs) instalados en terreno.

**Informe Levantamiento Materiales Eléctricos (Transformadores).** Comprobación en terreno de que los transformadores retirados de almacén estén instalados según su ubicación en el Sistema de Gestión de Distribución (SGD), que la serie coincida con la matrícula del Centro de Transformación (CT) que está asociado en el SGD. Se verificó que 82% de los trafos están correctamente asociados a su CT.

**Análisis Alto Consumo de Facturación de Anomalías, Abril 2018.** Identificación de las causas que provocaron errores de facturación a fin de prevenir inconsistencias futuras que distorsionen los indicadores de la empresa.

**Informe Seguimiento Anomalías de Facturación.** Verificar el comportamiento de las anomalías generadas, específicamente de los ocho (8) tipos presentados en el informe de referencia, por considerarse que en éstas se pueden tomar acciones inmediatas para su regularización y solución definitiva. Se concluyó que los mismos tipos de anomalías continúan generándose de manera reiterada sin presentar posibles soluciones inmediatas, al comparar la situación a Abril 2018 con el cierre de Mayo 2017.

**Análisis Registros Directos Septiembre 2017- Abril 2018.** Evaluación de los gastos incurridos, sus soportes y las autorizaciones correspondientes, para identificar las causas de los registros directos financieros que se están realizando en SAP que no están asociadas al Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).

**Informe de Brigadas.** A raíz del incremento en la facturación de servicios de contratas, se realizó un análisis de las cantidades de brigadas, días facturados y ejecución presupuestaria y, además, se procedió a confrontar el levantamiento de brigadas en terreno versus reportes del área supervisora.



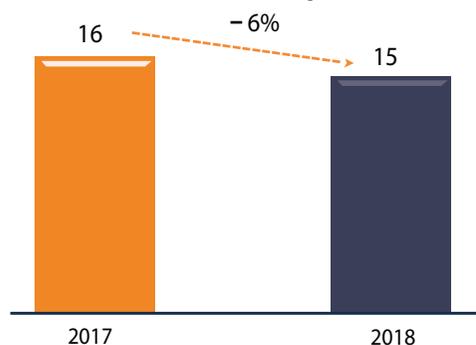
## g. Dirección Servicios Jurídicos

La Dirección de Servicios Jurídicos tiene como propósito general garantizar que la empresa opere dentro del marco legal vigente a fin de asegurar la implementación de las mejoras alternativas jurídicas para el beneficio de los intereses de Edesur Dominicana.

Dentro de las acciones jurídicas ejecutadas durante el período que abarca este informe, se destacan las siguientes:

- Lograr que del total de Fallos de la Superintendencia de Electricidad (SIE) el 82% (665 de 814 fallos) fueron a favor de Edesur.
- **Reducción en un 6% de las Demandas Recibidas por Responsabilidad Civil**, pasando de 16 demandas mensuales a 15 demandas promedio mes.

**Demandas Recibidas por Responsabilidad Civil  
(Cantidad Promedio por mes)**



- **Reducción de un 28% (RD\$40 millones), los pagos por Demandas por Daños a Terceros**, en relación al año 2017. Es importante destacar, que más del noventa por ciento (90%) de este monto, corresponde a sentencias definitivas que no fueron gestionadas durante la presente administración.

**Pagos Indemnizaciones (MMRD\$)**



- **Reducción en un 15% (158) las actas de fraude levantadas**, en relación al año 2017, pasando de 1,256 actas en el 2017 a 1,124 en el 2018. En el año 2018 se realizaron acciones atinentes a la persecución del fraude eléctrico, y al reforzamiento de la acción en aquellos procesos donde se ha descartado la conciliación.

- **Lograr un incremento de un 26% (56) en la gestión de contratos**, pasando de 212 en el 2017 a 268 en el 2018. Del total gestionado, el 82% (229) fueron concluidos al cierre del año.

| Area                      | CONTRATOS GESTIONADOS |            |                      |
|---------------------------|-----------------------|------------|----------------------|
|                           | 2018                  | 2017       | Variación 2018- 2017 |
| Logística                 | 119                   | 99         | 20                   |
| Publicidad                | 86                    | 51         | 35                   |
| Legal                     | 25                    | 10         | 15                   |
| Seguridad                 | 0                     | 8          | -8                   |
| Distribución              | 0                     | 25         | -25                  |
| Tecnología                | 11                    | 5          | 6                    |
| Comercial                 | 21                    | 3          | 18                   |
| Compra de Energía         | -                     | 3          | -3                   |
| Pérdidas                  | 1                     | 2          | -1                   |
| Consejo de Administración | 0                     | 2          | -2                   |
| Gestión Humana            | 2                     | 2          | 0                    |
| Mercadeo                  | 2                     | 1          | 1                    |
| Planificación             | -                     | 1          | -1                   |
| Proyectos                 | 1                     | 0          | 1                    |
| <b>Total</b>              | <b>268</b>            | <b>212</b> | <b>56</b>            |

- **Detección de casos de demandas sustentadas en hechos falsos interpuestas por abogados en contra de Edesur**, los cuales arrastraban un listado de procesos judiciales viciados desde años anteriores.

## h. Gerencia Senior Comunicación Estratégica

La Gerencia Senior de Comunicación Estratégica tiene como función principal llevar a cabo las relaciones públicas y la comunicación interna de la empresa, representándola ante los medios de comunicación e instituciones.

Las acciones realizadas durante este año de gestión, permitieron obtener los siguientes resultados:

- **Avances en el Portal Web.**

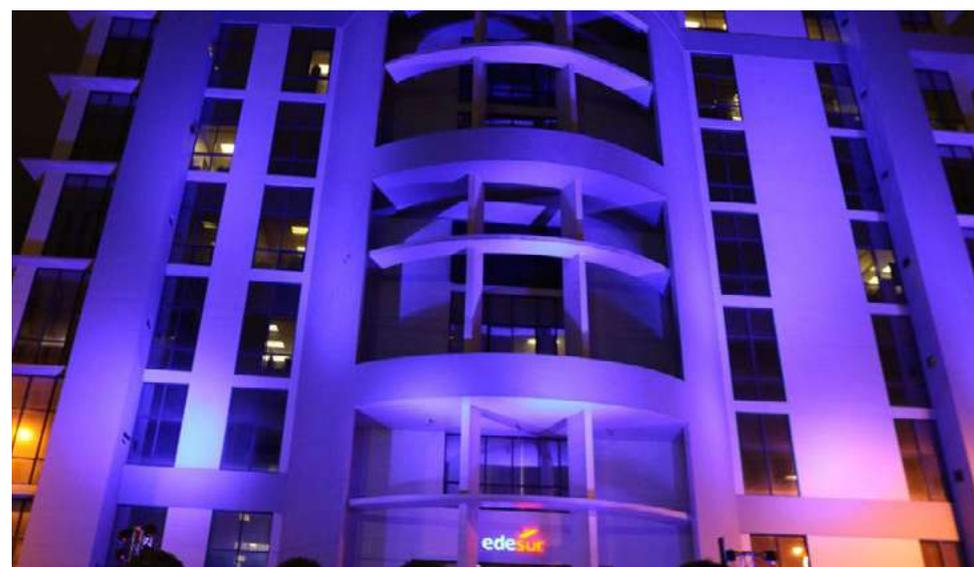


Inicio

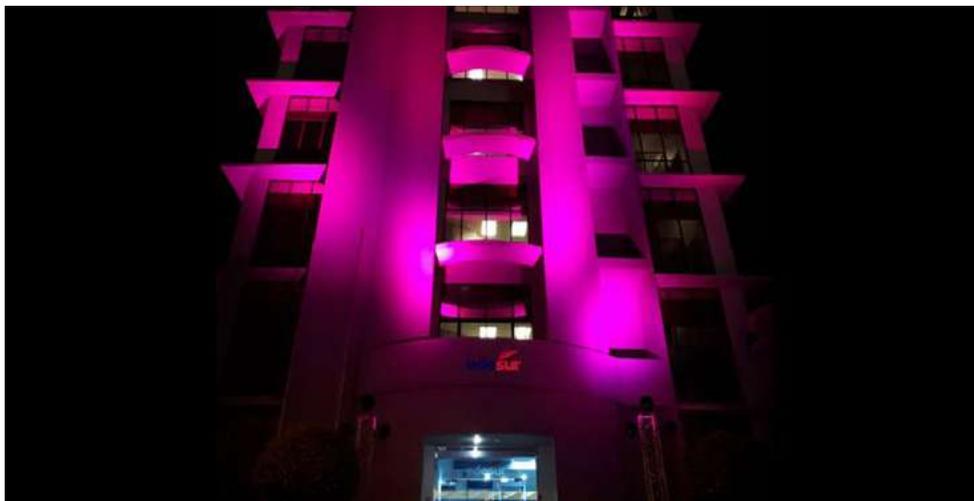
Portal de Transparencia de Edesur Dominicana

- Diseño y configuración de publicación de documentos en el sub-portal Transparencia.
- Diseño y configuración de Oficinas Comerciales y Puntos Expresos.
- Formulario Buzón de Sugerencias.
- Sección Rehabilitación de Redes.
- Sección Sur Contigo.

- **Acciones de Responsabilidad Social Corporativa**, entre las que destacan:
  - Iluminación en azul del edificio corporativo de Edesur con el propósito de enviar un mensaje de amor para los niños que padecen la condición de Autismo, uniéndose a las diferentes instituciones y organizaciones que abogan por una mayor concientización sobre esta condición.



- Iluminación en rosado del edificio corporativo durante el mes de la Prevención del Cáncer de Mama, con el objetivo de concientizar a la ciudadanía de la importancia de hacerse un chequeo a tiempo y así evitar el cáncer de mama.



- Participación en la Feria Reciclaje 360 realizada en la Plaza Comercial Galería 360 sobre el uso de los recursos naturales que puede ser reciclados.



- Dentro del Proyecto "Sur Contigo", se realizaron jornadas de limpieza de playas, reforestación y charlas educativas, de igual manera se apoyaron las iniciativas "Basura Challenge" y "Atabey Caobátón", las cuales motivan la limpieza y recogida de desechos sólidos para el beneficio del medio ambiente y a la transformación de un vertedero en un Parque Ecológico de Caoba.



- Reforestación en el Zifón de Matagorda próximo a la cuenca baja del Río Baní.



- Acercamiento a la comunidad de Fondo Negro, Barahona, apadrinando la cancha deportiva de este lugar, donde se practican basketball y volleyball. Se pintó toda el área central y periférica de la cancha, se instalaron nuevas luminarias para la práctica nocturna de los deportes y se ambientó el centro deportivo con murales alegóricos a las diversas actividades que realiza la comunidad.



- Media TOUR 2018, mediante acceso a entrevistas radiales en diferentes medios de comunicación.



# i. Dirección de Logística

La Dirección de Logística de Edesur es la encargada de planificar, coordinar y dirigir los procesos de abastecimiento desde la elaboración de los pedidos, almacenaje, despacho y transportación. Además es la encargada del mantenimiento de la infraestructura, equipos, gestión de servicios contratados y de la flotilla vehicular.

Dentro de las acciones ejecutadas por la Dirección de Logística en cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Administración, se destacan las siguientes:

## ● Gestión Vehicular

La Gerencia de Transportación durante la gestión 2018 ha estado sumergida en un proceso de implementación de mejoras continuas en todas las áreas que la componen: Gestión Mecánica del Taller, Gestión de Flotilla Vehicular y Gestión de Combustible. Dentro de los avances más importantes se destacan:

- Control de despacho de combustible para plantas eléctricas, basado en el análisis de Interrupciones, la capacidad de la planta a máxima carga y el rendimiento de dichos equipos.
- Instalación de neumáticos con sistemas de marcación interna para trazabilidad del uso, evitando así acciones fraudulentas por parte de los usuarios que pueda lesionar la economía de Edesur.
- Organización, de manera óptima, de las áreas de trabajo de esta Gerencia en las instalaciones del segundo piso de la Torre Serrano, obteniendo así una mejora en la atención al cliente interno.
- Atención a más de 800 servicios en el año por concepto de traslado de personal o gestión de mensajería, con un índice de atención de un 87%.

- Optimización de la política de parqueos la cual conduce a la mejor gestión de control de uso de los vehículos alquilados o comprados por la empresa.
- Realización del Piloto Proyecto Paso Rápido, con la finalidad de reducir los costos asociados a gestión hora hombre para reposición de peajes y tiempo de espera en el trayecto.
- Optimización en el uso de camiones para beneficio de la Gerencia de Almacenes logrando implementar servicios de delivery y el aumento a la atención de despachos.

## ● Gestión Servicios Generales

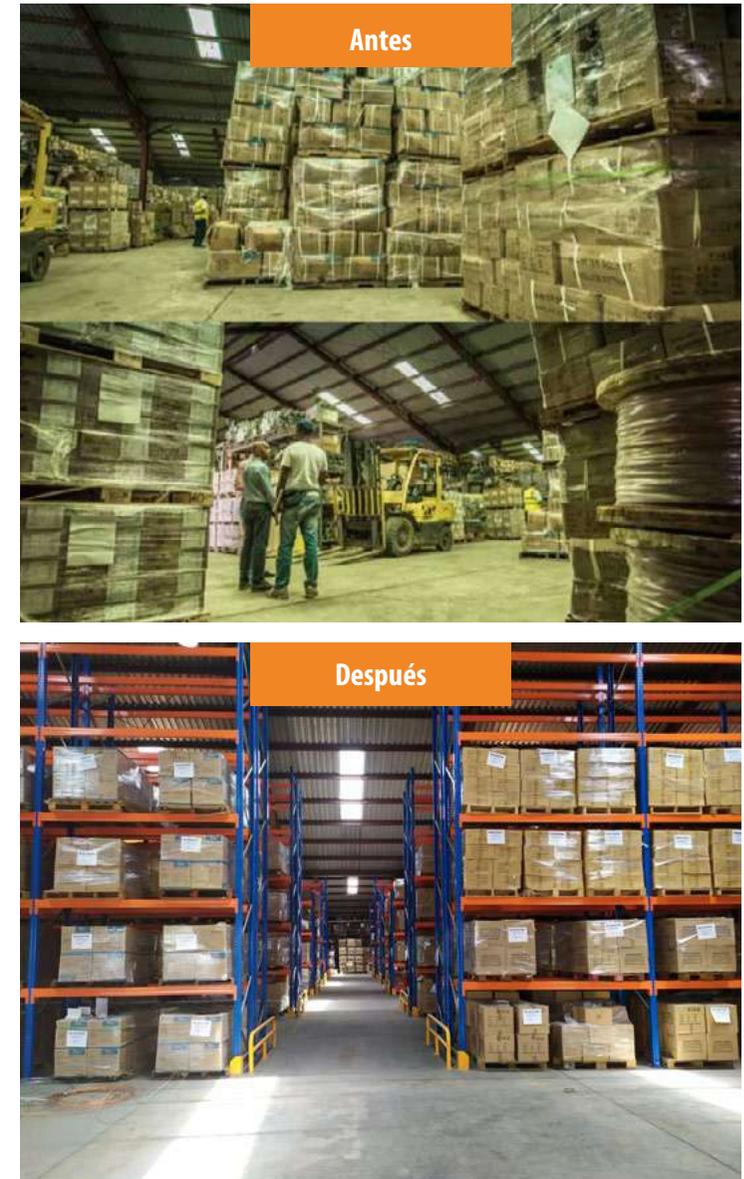
Durante el año 2018, las acciones realizadas en materia de infraestructura fueron las siguientes:

- Remodelación del piso 2 Torre Cristal; con esta obra se logró eficiencia en el espacio disponible para acoger la estructura organizativa de la Gerencia Servicios Comerciales y organizar la existente en la Gerencia de Redes.
- Adecuación de Oficina en Occidental Mall, esto abarcó la habilitación de 35 puestos de trabajo.
- Adecuación Oficina Libre Acceso a la Información, donde se habilitaron 3 puestos de trabajo.
- Remodelación de áreas y mantenimiento de estructura física, Oficina Comercial San Cristóbal y Lava Pies.
- Mantenimiento físico y mejora en 16 subestaciones; incluyó impermeabilización de techos en las casetas de control.

## ● Gestión de Almacenes

Las acciones realizadas durante el año 2018 en los Almacenes se detallan a continuación:

- Etiquetado y laminado con altos estándares de identificación para los códigos de materiales en un 70%.
- Lograr los registros en sistemas SAP de serios de mercancía sensible como medidores, sellos y transformadores.
- Apertura de nuevo depósito para materiales chatarra y removidos de los circuitos, en el sector de Nigua.
- Elaboración e implementación de los procedimientos de Recepción, Despacho y Correcto almacenaje de materiales.
- Gestión de programaciones de despachos y recepciones de materiales comunicados a las áreas en un 100% del total de solicitudes.
- Reducción en el tiempo de carga al sistema SAP de los materiales, quedando un promedio menor a 5 días.
- Rebobinado del 90% de los cables existentes en los almacenes y que con el paso de los años se tenían sin carrete, identificación o cuantificación.
- Implementación del modelo de recibo de mercancía a los proveedores con sistemas paletizados y organizados para optimización y reducción en un 60% de tiempos logísticos.
- Instalación de cámaras de seguridad para cubrimiento de otras áreas objetivo de control.
- Habilitación y organización de espacios en el almacén de Santo Domingo en más de 360 Mts2 y en más de 39 posiciones paletizables.



● **Gestión de Compras:**

Los procesos de compras se realizan bajo las directrices y en cumplimiento de la Ley No. 340-06 y sus modificaciones. Con especial atención al Art. No. 17, Párrafo I, Párrafo II, donde se indican los umbrales dictados por el Órgano Rector.

Como acciones relevantes de esta gestión podemos destacar las siguientes:

- Adquisición en procesos competitivos de todos los materiales requeridos para abastecer los almacenes de Edesur y los cuales son requeridos por las áreas operativas para la persecución de los objetivos de la empresa.
- Publicación, por primera vez, de los procesos de compras en el Portal Transaccional de Compras Dominicanas, el cual permite a los oferentes presentar sus ofertas de forma digital y así dar cumplimiento al decreto 350-17 que cita que dicho portal es de uso obligatorio para las entidades sujetas a la LEY 340-06 y su modificación.



- Realización del proceso de Auditoría de la cadena de los procesos de compras de materiales eléctricos que inicia con el debido proceso de gestión (incluyendo su solicitud interna), la entrega de los bienes y el pago.
- Unificación y Estandarización de las fichas técnicas que incluye especificaciones mínimas, máximas y obligatorias. En una segunda etapa se trabajará en documentar los procesos, la homologación de los informes técnicos, informes de excedentes, informes justificativos y demás documentos que se manejen en la Gerencia.

El resumen de las compras y contrataciones realizadas durante el año 2018, según el tipo de umbral y empresa, es el siguiente:

| Modalidad                   | Cantidad de Procesos | Monto Adjudicado (RD\$) | % en base a monto contratado |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------|
| Compras Debajo del Umbral   | 30                   | 1,986,957.17            | 0.2%                         |
| Compras Menores             | 37                   | 11,756,797.88           | 1.2%                         |
| Comparación de Precios      | 93                   | 175,645,023.20          | 17.7%                        |
| Suplidor Único (Excepción)  | 49                   | 497,187,672.09          | 50.1%                        |
| Licitación Pública Nacional | 7                    | 305,583,947.10          | 30.8%                        |
| <b>Total</b>                | <b>216</b>           | <b>992,160,397.44</b>   | <b>100.0%</b>                |

| Tipo de Empresa | Monto Contratado        | % en base a monto contratado |
|-----------------|-------------------------|------------------------------|
| Gran Empresa    | 1,624,146,131.07        | 52.6%                        |
| Mediana Empresa | 1,211,640,980.01        | 39.3%                        |
| Pequeña Empresa | 97,921,989.90           | 3.2%                         |
| No Clasificada  | 151,107,367.01          | 4.9%                         |
| <b>Total</b>    | <b>3,084,816,467.99</b> | <b>100.0%</b>                |

# j. Dirección Tecnología de la Información

La Dirección de Tecnología de la Información está encargada de planificar, coordinar, dirigir y controlar los procesos asociados a la infraestructura tecnológica, telecomunicaciones y los sistemas informáticos de manera que se garantice el nivel y la calidad óptima del servicio a las unidades de la empresa.

Durante este año de gestión las acciones realizadas en Tecnología de la Información estuvieron enfocadas en dotar de las características técnicas a la infraestructura para que responda a las nuevas demandas de la operativa, fortalecer la plataforma de seguridad tanto para los servicios de internet, procesos de respaldo de información, así como el cumplimiento de compromisos de licenciamiento y soporte de las aplicaciones que utiliza la empresa.

Dentro de las acciones relevantes a destacar durante este período, están las siguientes:

- **Mejora en Procesos Operativos:**

- **Servicios Comerciales; cuyas acciones fueron las siguientes:**

- Actualización del módulo de gestión de contratación en móvil GCM, aumentando la flexibilidad de la operativa de la Dirección de Gestión de Proyectos con mejoras de cierre por suministro y transferencias entre centros.
- Desarrollo de nuevos WebServices, que permiten a las aplicaciones externas al SGC conectarse para realizar y consultar operaciones propias del SGC. Estos WebServices serán usados en primera instancia por la Oficina Virtual y el Chatbot.
- Despliegue del MPD móvil a todos los centros de Edesur. Con esta aplicación la Dirección Comercial logró realizar el levantamiento de coordenadas de las rutas de reparto y esta información sirvió de base para reorganizarlas durante el 2018.

- Reconfiguración de la botonera del sistema de turnos E-FLOW de oficinas comerciales para agilizar la atención a clientes, separando la selección de los turnos de caja de los de otras atenciones.

- **Servicios de Distribución; donde se realizaron las siguientes mejoras:**

- Conversión de coordenadas de los sistemas SGD e IGEA, proceso que habilita la cartografía de Edesur para hacerla compatible con el sistema de coordenadas WGS84. Con este cambio se pueden sobreponer nuestros datos con sistemas como Google u Open Street Map, facilitando la creación de nuevos servicios para los usuarios y los clientes.
- En los módulos de Operación del Sistema de Gestión de Distribución (SGD) se incluyeron más datos en las ventanas, lo que permite agilizar la operativa del Call Center y el Centro de Operación de la Red (COR).

- **Servicios Administrativos; donde se ejecutaron las siguientes acciones:**

- Instalación del Sistema de Calidad de Procesos con visión empresarial para la Dirección de Planificación y Control de Gestión.
- Implementación del proceso de manejo de materiales gastables para la gestión del almacén de material gastable desde el Sistema SAP.
- Implementación del módulo de Calidad (QM) en SAP, utilizado en el Laboratorio de Medidas para las pruebas de materiales recibidos, entre ellos, medidores y transformadores CT y PT.
- Migración de Cognos 11, que incluyó la instalación, configuración, pruebas y formación del personal operativo; convirtiéndose en un producto más intuitivo y fácil de usar.

- **Proyectos Operativos, donde se realizaron las siguientes acciones:**

- Reingeniería Sistema TWACS, Interface lectura facturación LMT, que incluyó la migración de las soluciones TWACS y LMT a una plataforma servidora robusta SUN-ORACLE denominada SUPERCLUSTER.
- Optimización del proceso de teleconsumo, lo que permitió el envío del informe de teleconsumo a más de 150 mil clientes.
- Optimización de los procesos de las interfaces de carga, inicialización y lecturas para facturación (LMT) con el Sistema de Gestión Comercial (SGC) y Control de Herramientas y Materiales (CHM).

- Avances en la implementación de nueva versión del software Balance de Energía (ECL). Con el proyecto de migración se actualiza la tecnología de la aplicación lo que facilita el soporte y desarrollo de nuevas funcionalidades.

- **Proyectos Interinstitucionales:**

- Avances Proyecto CDEEE – BI; rediseño de los ETLs Comerciales en la solución Microsoft SQL Integration Services. Este proyecto está en etapa de pruebas y ajustes para Edesur.
- Avances Proyecto Conectividad Departamento Nacional de Investigaciones (DNI) y Procuraduría General de la República. Este proyecto de interconexión incluye el desarrollo de servicio web para consulta de datos en línea y el desarrollo de un proceso de generación de archivos con los datos utilizados por la Procuraduría para actualizar su información.

- **Mejoras en Infraestructura Tecnológica:**

- Crecimiento en la solución de infraestructura HIPERCONVERGENTE (NUTANIX) que combina de manera fluida varios servicios de TI en un único dispositivo. Esta solución brinda a Edesur una eficiencia operativa que permite un alto nivel de automatización y disponibilidad.
- Incorporación de nuevos servidores de tecnología BLADE y almacenamiento, para mantener las capacidades de procesamiento de nuevos aplicativos y crecimiento de datos de la organización.

- Mitigación de riesgos para el Centro de Procesamiento de Datos, al aumentar su autonomía en los UPS.
- Integración de nuevos switches en la plataforma de virtualización para aumentar el flujo de datos de los mismos.
- Actualización de la plataforma de correo electrónico, tanto hardware como software, para seguir cubriendo la demanda actual y ante futuro crecimiento de aplicaciones y usuarios que utilizan este servicio.

- **Licenciamiento:**

- Adquisición de licencias Oracle RAC para los servicios de aplicaciones corporativas.
- Expansión de licencias Cognos, con 21 licencias adicionales durante el año 2018.
- En proceso de gestión para la renovación del licenciamiento de Microsoft Usuario Final y Plataforma Server.

- **Mejoras en Servicios de Telecomunicación:**

- Conclusión del Diseño de la nueva Red de Datos LAN e inicio del proceso de implementación, con una proyección de finalización para Agosto 2019.
- Implementación de enlaces redundantes de radio en los principales Site de Radio Repetición de Edesur.
- Logro del uso exclusivo de la banda de 2300 a 2310 MHz, una frecuencia de 10 MHz que permite el desarrollo del primer demo o prueba de concepto de la RED TDD LTE. Para el año 2019 se pretende desarrollar e implementar esta Red que permitirá a Edesur empezar a introducir el concepto de Smart Grid en su zona de concesión.
- Incorporación de herramienta Chatbot, utilizando como base los avances de machine learning e inteligencia artificial que dota a sus usuarios de un nuevo canal de contacto automático.

- Mejora Plataforma CALL CENTER, mediante el upgrade de la versión del software de Avaya Aura Contact Center Rojo y la tecnología de la Central Telefónica de TI de Voz hacia SIP Trunking.
- Rediseño en los servicios de Radio Comunicación, utilizando el concepto de segmentación de licencias, generando mayor seguridad y ordenamiento en las comunicaciones del campo, el despacho de la red y otras operativas de la Empresa.
- Conclusión del Proyecto Servicios Red WIFI para seguimiento a eventos, Conectividad interna a Directivos, Visitantes y captura de datos de Clientes en las Oficinas de Naco, Rómulo Betancourt y Galería 360.

# CALL CENTER 24 HORAS

809-683-9393

## k. Dirección de Gestión Humana

La Dirección de Gestión Humana está encargada de gestionar los aspectos de la administración del personal, orientando las decisiones de las unidades para garantizar la permanencia del capital humano en la empresa.

Desde Gestión Humana se ha dado apoyo a todas las áreas de la organización para que puedan lograr las metas y objetivos propuestos.

A continuación, se detallan los puntos más relevantes en Gestión Humana:

- **Diseño organizacional de Edesur**, acorde a los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2017-2020 y al Plan Operativo Anual 2018, donde se destacan las siguientes acciones:
  - Redefinición de la Estructura Organizativa bajo un modelo de gestión orientado a resultados, basado en valores y cercano al cliente; enfocada en su primera etapa en las áreas claves del negocio o sustantivas.
  - Reorganización de la Gerencia de Almacenes atendiendo a la naturaleza de los procesos ejecutados en la misma (recepción, despacho y logística de almacén).
  - Reorganización de estructuras en las Direcciones Gestión Comercial, Gestión de Pérdidas y Gestión de Distribución. Como resultado de esta reorganización, los procesos operativos del negocio quedaron bajo la gestión de la Dirección de Operaciones; mientras que los procesos normativos, de control y fiscalización, fueron asociados a la Dirección Técnica Normativa.
  - Rediseño del proceso de Evaluación de Desempeño, donde se diseñaron cuatro (4) tipos de formularios por cada grupo ocupacional, se implementaron mejoras a la aplicación al Sistema de Gestión de Personal (EIKON) para cargar las plantillas, matrices de evaluación y procesar en línea las evaluaciones tanto de Competencias Conductuales como de Objetivos.
- **Desarrollo del programa de capacitación y entrenamiento**, con la participación de 2,494 asistentes durante este año de gestión. Dentro de este programa de capacitación se destacan los siguientes:
  - Cursos del Negocio, con 33 acciones formativas y 202 participantes donde se destacan Seminario Internacional XVI SICESD, Taller de Contabilidad Regulatoria, Programa de Formación Integral Comercial, y Diplomado de Seguridad y Salud.
  - Desarrollo de Habilidades, con 50 acciones formativas y 784 participantes donde se realizaron acciones formativas para el desarrollo de competencias técnicas y conductuales, destacándose los cursos–talleres de Desarrollo de Habilidades de Supervisión, Redacción de Informes Técnicos, Comunicación Efectiva, Relaciones Humanas, Inteligencia Emocional, Oratoria.
  - Cursos de Sistemas Corporativos, con 30 acciones formativas y 1,218 participantes, destacándose los entrenamientos ejecutados por los facilitadores internos en Sistema Gestión de Servicios (SGS), Sistema Gestión de Trabajo (SGT), Gestión Contratación Móvil, IGEA Web y Consultas, Sistema Gestión Comercial (SGC), Sistema Gestión Distribución (SGD), entre otros. También se realizó el entrenamiento en la aplicación Power Monitoring Expert (PME), la cual es utilizada para leer medidores ION que son utilizados en los puntos frontera de la red (Medición de Circuitos y Subestación).

- **Programas “Yo me Comprometo” y “Una Milla Extra”,** con el objetivo de reconocer aquellos empleados que han modelado el valor del compromiso y han contribuido a la mejora y eficiencia de la gestión, así como en el cumplimiento de las metas trazadas, en el 2018 se reconocieron a 360 empleados dentro de estos programas.



- **Actividades para empleados,** con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de nuestros empleados en el entorno laboral, personal y familiar, entre las cuales podemos destacar:
  - Día de la Amistad, donde se compartieron historias de amistad que se han forjado y se han mantenido a través de los años entre los colaboradores de la empresa.

- Día de las Secretarías, donde se entregaron obsequios y se participó en la actividad organizada por el Holding en el Club Julio Sauri (CDEEE), que incluyó presentaciones artísticas, degustaciones, rifas y un exquisito almuerzo.



- Día de las Madres y de los Padres, donde fueron reconocidos nuestros colaboradores con un obsequio y una charla de motivación coordinada por la Cooperativa de Edesur (EDECOOP).

- **Proyecto Gestión de Cambio Organizacional 2017-2020**, cuyo objetivo es sensibilizar al personal de la empresa en el compromiso y sentido de oportunidad, en lo relativo a los procesos de cambio de la Nueva Edesur, asociados con el modelo de gestión institucional, el enfoque de planeación por resultados, el rediseño organizacional, la gestión de procesos y el reenfoque del sistema de evaluación del desempleo.

En el mes de noviembre se realizó la campaña Institucional Gestión del Cambio con la realización de charlas donde se informó a la población de Edesur de los procesos que están encaminados en este 2018 y de los que están por ejecutarse para el próximo año 2019.

**Seguridad y Salud Ocupacional**, cuya prioridad es resguardar la integridad física de los empleados y las instalaciones de la empresa. Para lograr este propósito se desarrollaron las siguientes acciones:

- Jornadas Médicas de Salud, con la participación de 1,487 empleados.
- Charlas sectoriales sobre prevención de salud, con la participación de 880 empleados.
- 95 inspecciones a distintos centros de trabajo (subestaciones, oficinas comerciales, puntos expresos, etc.) para seguimiento de las condiciones de anomalías detectadas.



# I. Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

Con la promulgación de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04 el Estado Dominicano fomenta los principios de ética y transparencia en el servicio público, por el hecho de establecer como una obligación de las instituciones expresamente señaladas el suministro de informaciones específicas a la ciudadanía, relativas a la actividad que ejerce toda entidad estatal.

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de esta Edesur Dominicana, S.A., con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones de Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento No.130-05, ha laborado con el propósito de que las disposiciones establecidas en la referidas formas jurídicas sean cumplidas, y como un canal de comunicación entre la ciudadanía y la empresa, asegurándose del cabal cumplimiento de lo consagrado en la indicada Ley.

Su función principal es coordinar, planificar y controlar las actividades que permitan a los ciudadanos tener acceso a la información pública de Edesur Dominicana S.A. para así cumplir con la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

Durante el ejercicio del año 2018, desde la OAI, Edesur realizó diversas acciones con miras al cumplimiento de lo establecido por Ley 200-04 y la Resolución 01/2018 en todo lo relativo a ética y transparencia en el servicio público, según se detalla a continuación:

- **Cumplimiento de la Ley 200-04 y Transparencia Gubernamental. Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).**

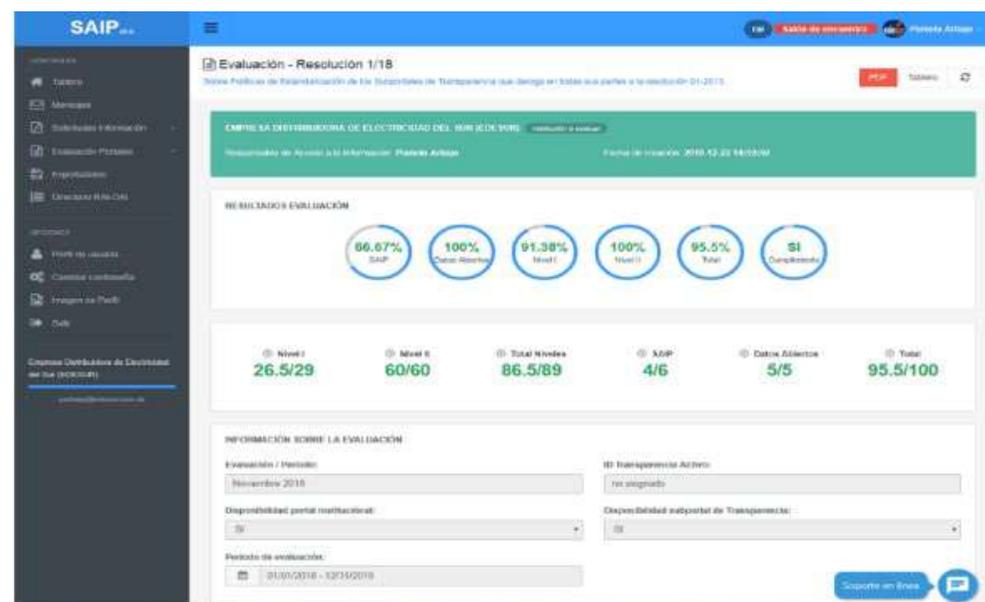
Dentro del ámbito de cumplimiento de la Ley de Libre Acceso a la Información, se creó el Portal Institucional de Acceso a la Información, y Edesur ha venido trabajando en el cumplimiento de la Resolución No.1/2018, emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), que en su Artículo 1 resuelve que: "en todo Portal/Página gubernamental debe existir una sección de Transparencia fácilmente accesible desde la Página de Inicio e identificada bajo el título de "Transparencia".

Desde la sección Transparencia de nuestra Página Web se ha dado cumplimiento a la estructura requerida por la (DIGEIG), la cual, es monitoreada con la finalidad de que esté acorde con los estándares de transparencia.

Los resultados obtenidos en el año 2018 en el cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04, se detallan a continuación:

- **Portal de Transparencia**

En el último Informe de Monitoreo de Portales de Transparencia realizado y publicado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en el año 2018, **Edesur Dominicana, S.A. obtuvo la calificación 95.5%.**



Como parte de los avances logrados en cumplimiento de la Ley 200-04 sobre el Libre Acceso a la Información Pública, Edesur Dominicana inauguró su Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), para el fortalecimiento de los niveles de transparencia de la empresa y para garantizar que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a acceder a las informaciones de las actividades de la empresa y velar porque las mismas se realicen con transparencia.



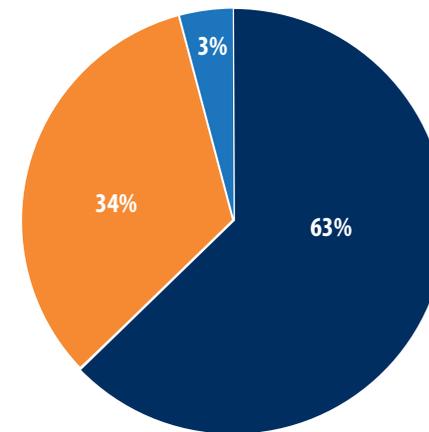
Al cierre de diciembre 2018 se trabaja de manera conjunta con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), para la implementación de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2:2016), que indica las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Estado para el desarrollo y gestión de sus medios web, con el fin de lograr una forma visual y de navegación web homogénea entre toda la Administración Pública.

● **Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1**

A través del Sistema 311, el ciudadano puede reportar en cualquier momento su denuncia, queja o reclamación mediante una vía centralizada, única, rápida y directa. Edesur Dominicana, S.A. en el 2018 ha recibido un total de **64 quejas, 35 reclamaciones y 3 sugerencias**, sumando un total de **102 interacciones** a través de esta plataforma.

A continuación, se presenta el detalle de los casos recibidos durante el año:

**Tipos de Casos**



■ Reclamaciones ■ Quejas ■ Sugerencias

Al cierre del año 2018 las interacciones del ciudadano a través del acceso al 311 (quejas, reclamaciones, sugerencias, etc), **crecieron en un 122% (56)** en relación al año 2017, pasando de 46 a 102.

De igual manera, se recibieron 75 solicitudes de información, de las cuales el 79% (59) fueron canalizadas a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). En relación al año 2017 dichas solicitudes se **incrementaron en un 142% (44)**, pasando de 31 a 75 solicitudes en el 2018.

### ● Comisión de Ética

De conformidad con el Decreto 143-17 de fecha 26 de abril 2017 y su Reglamento de Aplicación No. DIGEIG 04/17, Edesur Dominicana conformó la **Comisión de Ética**, integrada por servidores que promueven valores, principios y normas de conducta a lo interno de la empresa.

Siguiendo los lineamientos y directrices de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la Comisión de Ética Pública (CEP) desarrolló su plan de trabajo debidamente validado por dicha Dirección.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación del Plan de Trabajo de la Comisión de Ética Pública correspondiente al año 2018:

#### RESUMEN DE RESULTADOS

| NO.                              | ACTIVIDADES<br>Referencia | NIVEL DE CUMPLIMIENTO |            |            |              |             | PUNTAJES    | PUNTAJES     |
|----------------------------------|---------------------------|-----------------------|------------|------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
|                                  |                           | CUMPLIDAS             | PARCIALES  | PENDIENTES | NO CUMPLIDAS | N/A         |             |              |
| 1                                | 1-5                       | 6                     | 2          | 0          | 0            | 0           | 29          | 86.75        |
| 2                                | 6-8                       | 1                     | 1          | 0          | 0            | 1           |             |              |
| 3                                | 9-15                      | 8                     | 3          | 0          | 1            | 1           |             |              |
| 4                                | 16-20                     | 3                     | 1          | 0          | 0            | 1           |             |              |
| <b>TOTALES POR PONDERACIONES</b> |                           | 18                    | 7          | 0          | 1            | 3           |             | <b>0</b>     |
| <b>TOTAL PORCENTAJES</b>         |                           | <b>62%</b>            | <b>24%</b> | <b>0%</b>  | <b>3%</b>    | <b>100%</b> | <b>100%</b> |              |
| <b>TOTAL PUNTOS ACUMULADOS</b>   |                           |                       |            |            |              |             |             | <b>86.75</b> |

### ● Declaración Jurada de Patrimonio Funcionarios Públicos

En el cumplimiento de la Ley No. 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio por los funcionarios Públicos, han presentado sus declaraciones juradas a la Cámara de Cuentas los siguientes funcionarios: el Administrador Gerente General, el Director de Finanzas y el Gerente de Compras. Las constancias de recepción de dichas declaraciones fueron publicadas en el portal institucional de Edesur Dominicana, en el siguiente link:

<http://www.edesur.com.do/transparencia/documentos/declaraciones-juradas/>



- **Publicación del Plan Anual de Compras (PACC).**

Edesur Dominicana ha dado cumplimiento a la Resolución No. 1/2018, de fecha 29 de julio de 2018, emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), publicándolo en su Portal de Transparencia el Plan Anual de Compras y Contrataciones de la Empresa (sección transparencia); donde se contempla todo el detalle de las necesidades asociadas a bienes, servicios y obras que serán adquiridos durante el año.



- **Decreto 350-17, sobre el Portal Transaccional del Sistema Informático de Compras y Contrataciones del Estado Dominicano.**

Durante el ejercicio del año 2018, Edesur Dominicana ha trabajado para el cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 350-17 en la implementación del Portal Transaccional de Compras Dominicanas, herramienta tecnológica para la gestión de las contrataciones públicas.

Las acciones realizadas se enfocaron en las capacitaciones requeridas para el inicio de la publicación de los procesos, se crearon los perfiles de los usuarios; logrando que a finales del mes de diciembre la empresa publicara, por primera vez, en el Portal Transaccional sus primeros procesos de compras.

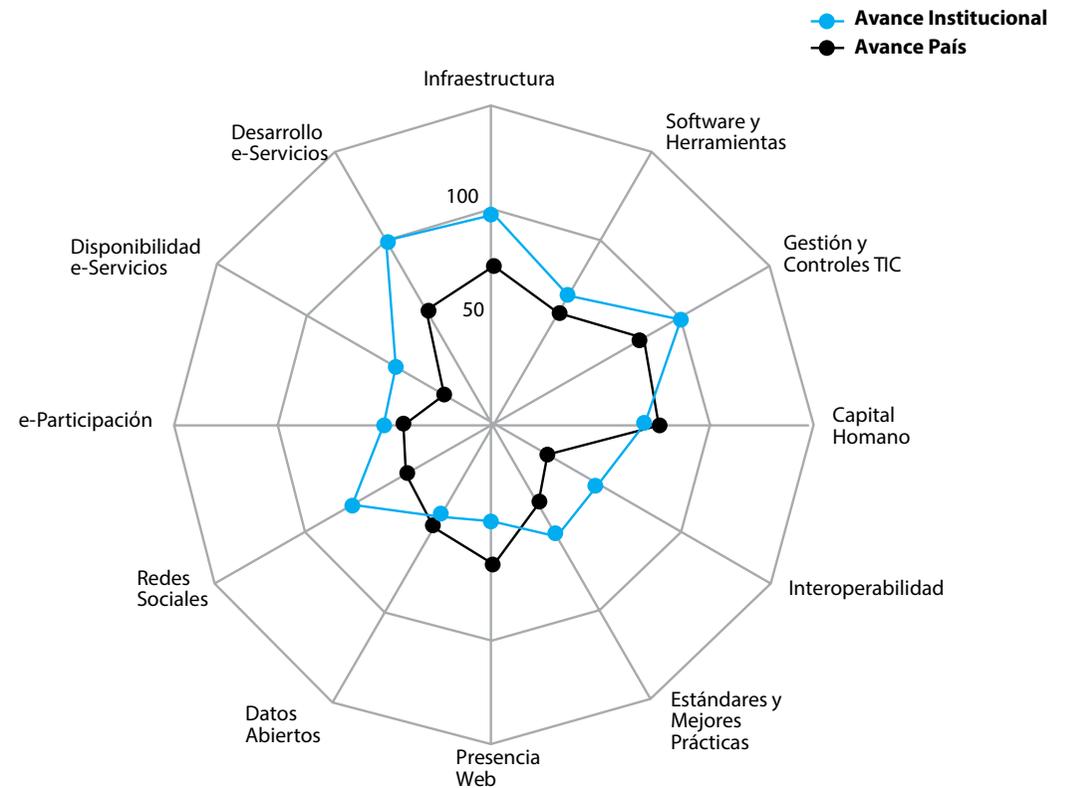
- **Avances en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).**

Los resultados obtenidos en cuanto al uso de las tecnologías de la información (TIC) y el Gobierno Electrónico, se detallan a continuación:

- **Índice Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico**

Durante el año 2018 se realizaron esfuerzos para avanzar en el “índice de Uso de TIC e implementación del Gobierno Electrónico”. Los resultados obtenidos de la última evaluación realizada por la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), es la siguiente:

**Edesur Dominicana vs el país:**



## Uso de TIC y Gobierno Electrónico:

|  | Peso Categoría | Puntuación   |
|--|----------------|--------------|
| <b>ITICge 2018</b>                               | <b>100.0</b>   | <b>76.79</b> |
| <b>USO DE LASTIC</b>                             | <b>20.00</b>   | <b>18.50</b> |
| <b>Infraestructura</b>                           | <b>7.00</b>    | <b>7.00</b>  |
| <b>Software y Herramientas</b>                   | <b>6.00</b>    | <b>4.50</b>  |
| Desarrollo de Software                           | 2.00           | 2.00         |
| Políticas de Software                            | 4.00           | 2.50         |
| <b>Gestión y Controles TIC</b>                   | <b>7.00</b>    | <b>7.00</b>  |
| Seguridad Física                                 | 2.00           | 2.00         |
| Seguridad Lógica                                 | 2.00           | 2.00         |
| Controles TIC                                    | 3.00           | 0.30         |
| <b>IMPLEMENTACIÓN DE E-GOB</b>                   | <b>30.00</b>   | <b>21.04</b> |
| <b>Capital Humano</b>                            | <b>8.00</b>    | <b>5.74</b>  |
| Brecha de Género TIC                             | 3.50           | 1.24         |
| Capacitación                                     | 2.00           | 2.00         |
| Gestión de Proyectos                             | 2.50           | 2.50         |
| <b>Interoperabilidad</b>                         | <b>7.00</b>    | <b>4.00</b>  |
| Acuerdo y Gestión                                | 4.00           | 4.00         |
| Nortic A4  | 3.00           | 0.00         |
| <b>Estándares y Mejores Prácticas</b>            | <b>10.00</b>   | <b>9.00</b>  |
| Buenas Prácticas Internacionales                 | 6.00           | 6.00         |
| Buenas Prácticas Nacionales                      | 4.00           | 3.00         |
| <b>Presencia Web</b>                             | <b>5.00</b>    | <b>2.30</b>  |
| Presencia  | 2.00           | 2.00         |
| Nortic A2  | 3.00           | 0.30         |
| <b>GOBIERNO ABIERTO y e- PARTICIPACIÓN</b>       | <b>25.00</b>   | <b>14.50</b> |
| <b>Datos Abiertos</b>                            | <b>7.00</b>    | <b>3.50</b>  |
| Publicación y Facilidades de Acceso al Ciudadano | 4.50           | 3.50         |
| Nortic A3  | 2.50           | 0.00         |
| <b>Redes Sociales</b>                            | <b>8.00</b>    | <b>6.00</b>  |
| Presencia y Manejo de Redes                      | 5.50           | 3.50         |
| Nortic E1  | 2.50           | 2.50         |
| <b>e-Participación</b>                           | <b>10.00</b>   | <b>5.00</b>  |
| Gestión del Espacio y Nivel de Participación     | 7.00           | 4.00         |
| Prueba Anonima                                   | 2.00           | 0.00         |
| Vinculación al Sistema 311                       | 1.00           | 1.00         |
| <b>DESARROLLO DE e-Servicios</b>                 | <b>25.00</b>   | <b>21.30</b> |
| <b>Disponibilidad de e-Servicios</b>             | <b>8.00</b>    | <b>4.30</b>  |
| Disponibilidad Web y Aplicación Móvil            | 5.00           | 4.30         |
| Nortic A5  | 3.00           | 0.00         |
| <b>Desarrollo de e-Servicios</b>                 | <b>17.00</b>   | <b>17.00</b> |
| Informativos                                     | 5.00           | 5.00         |
| Interactivos                                     | 5.00           | 5.00         |
| Transaccionales                                  | 7.00           | 7.00         |

## ● Datos Abiertos

Al cierre del año la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), se encuentra validando el Conjunto de Datos remitido por Edesur para garantizar que los mismos cumplan con los requisitos exigidos por la Norma A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

Nos encontramos en la fase de terminación para la certificación NORTIC A3, que es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano, logrando la homogeneidad en los medios web del Estado.



## m. Dirección de Seguridad

La Dirección de Seguridad tiene como misión proteger a las personas y al patrimonio de Edesur, prevenir la comisión de actos que atenten contra la seguridad de la empresa e investigar las acciones violatorias a sus Políticas.

En este sentido, las acciones más relevantes ejecutadas durante esta gestión, se detallan a continuación:

- **Culminación del Proyecto Torre Serrano Segura**, donde se fortaleció el nivel de seguridad del Edificio Administrativo colocando cámaras de seguridad en lugares sensitivos, así como la automatización del Control de Acceso Vehicular. Se adquirió la impresora de personalización de tarjeta e identidad digital, para robustecer las características actuales del carnet de identidad de empleado, instalación de control de acceso electrónico para puertas lo que permite el control de acceso al edificio.
- **Instalación de cámaras de seguridad** en las subestaciones Metropolitano y Embajador, las cuales son monitoreadas en el CCTV de Edesur.
- **Optimización del sistema de video vigilancia** por la transferencia de las del Sistema On-Guard al Sistema Ocularis, para eficientizar el manejo de las cámaras instaladas en la empresa.



## n. Dirección de Auditoría

La Dirección de Auditoría Interna tiene como misión velar por el cumplimiento efectivo de las normas, políticas, reglamentos, procedimientos de la empresa y leyes vigentes, evaluando los riesgos operativos, comerciales, financieros y administrativos, generando informes para mejoras continuas, oportunas y seguimiento del control, contribuyendo de manera efectiva con el logro de los objetivos del plan de desarrollo, mediante un programa de Auditorías, aprobado por el Consejo de Administración.

Las acciones más relevantes realizadas durante el año 2018 se resumen a continuación:

- **Auditorías Técnicas a las Gerencias de Desarrollo de la Red, Mantenimiento de Redes (transformadores) y Pérdidas**, donde se verificó la gestión y manejo de transformadores y el cumplimiento del procedimiento de actualización de datos para el registro de los transformadores de altas y bajas.
- **Auditoría a los Proyectos de Rehabilitación de Redes (Polígonos):** Barrio Mata Hambre, Lotería, Manresa, Callejón Belén, Los Pinos Sur, Alas del Caribe, Lope de Vega – La Fe y Cristo Rey, en los cuales se verificó el nivel de ejecución, funcionamiento y la calidad del trabajo realizado. De igual manera se auditó el proyecto Los Mogotes (etapa I y II).
- **Auditorías a Procesos Comerciales y Técnicos**, donde se revisaron los procesos de atención al cliente, tales como de nuevos contratos, cambios de titular, bajas voluntarias, bajas forzadas, acuerdos a plazos, IFO's, entre otros; así como las liquidaciones, para evaluar el manejo de los fondos recaudados y la aplicación correcta de los movimientos en el cierre de caja.
- **Auditorías a los Sistemas de Información**, donde se realizó el levantamiento de los activos de TI de toda la zona de concesión de Edesur, así como el personal y las áreas que hacen uso de los mismos.

- **Control Previo a procesos de pagos**, a través de ésta se realiza la verificación y el análisis de los desembolsos o pagos a terceros de los bienes y servicios que la empresa adquiere para el desarrollo de sus operaciones, según las normas y procedimientos establecidos tanto interno como externo. Durante este año se realizaron 14,456 revisiones de expedientes de desembolsos, 38 expedientes de nómina regulares y 159 de prestaciones laborales.
- **Análisis de los Estados Financieros y Cuentas Contables**, consiste en la revisión de las cuentas que conforman los estados financieros, con la finalidad de asegurar que los balances presentados reflejen, a una fecha determinada, razonablemente la información.



## o. Dirección de Control y Análisis Financiero

La Dirección de Control y Análisis Financiero da seguimiento a la gestión financiera de la empresa en lo concerniente a los procesos, registros, cobros, flujo de efectivo, Estados Financieros e indicadores de gestión, para mantener informado a la Administración Gerencia General sobre estos aspectos.

En términos generales, las actividades y tareas realizadas para el cumplimiento de los objetivos trazados, comprende el análisis de los siguientes elementos:

- Disponibilidad de recursos.
- Realización de actividades conforme al Plan Operativo Anual de cada área.
- Problemas y dificultades presentadas que pudieran afectar el curso de las actividades planificadas.
- Las medidas correctivas tomadas en cada caso.
- Resultados alcanzados justificados con los costos asociados.

Durante el ejercicio del año 2018 los informes de gestión realizados por esta Dirección se detallan a continuación:

- **Registros contables, flujos de efectivo y Estados Financieros** con especial énfasis en los Estados Financieros auditados 2013 y 2014, donde se verificaron los ajustes y recomendaciones de los auditores externos.
- **Análisis del modelo de Gestión Comercial y las políticas comerciales**, con la finalidad de darle seguimiento a las recomendaciones que esta Dirección había emitido en años anteriores. Se observó que las órdenes de servicios presentan una tendencia a la disminución.
- **Sistema de Gestión de Recursos Humanos y estructura organizacional**, donde se recomiendan oportunidades de mejora para trabajar en las descripciones de funciones y responsabilidades de los puestos de cada área.





"Año del Fomento a las Exportaciones"

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

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

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

Atentamente,

  
JUAN MANUEL VICIOSO ARTHUR  
Director Planificación y Control de Gestión





**edesur**<sup>®</sup>

*¡Toda nuestra energía para que vivas mejor!*

