



PLAN OPERATIVO AÑO 2022

Dirección de Planificación y Control De Gestión

Diciembre, 2021



Contenido

I.	Introducción.....	2
II.	Marco Estratégico de EDESUR.....	3
III.	Matriz de Alineamiento Estratégico de EDESUR.....	6
IV.	Tabla Productos e Indicadores del 2021.....	10
V.	Principales Iniciativas Año 2022	41
a)	Dirección Gestión Técnica Comercial.....	41
b)	Dirección Operativa Centralizada (DOC).....	47
c)	Dirección Gestión Distribución (DGD).....	51
d)	Dirección Gestión de Proyectos.....	62
e)	Dirección Gestión Humana.....	64
f)	Dirección Logística	67
g)	Dirección de Tecnología de la información.....	70
h)	Dirección de Seguridad.....	74
i)	Dirección de Análisis y Control Financiero.....	76
j)	Dirección de Finanzas	77
k)	Dirección de Servicios Jurídicos.....	79
l)	Dirección de Planificación y Control de Gestión.....	81
m)	Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente	83
n)	Dirección Comunicación Estratégica.....	86
o)	Dirección de Auditoría Interna.....	89
p)	Dirección de Regulación y Compra de Energía.....	90
q)	Oficina de Acceso a la Información (OAI)	93



I. Introducción.

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

La metodología utilizada para la formulación del Plan Estratégico 2021-2024 y Plan Operativo del año 2022, es la Gestión por Resultados basado en el Modelo de Cadena Valor, que es un modelo que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización, para generar valor al cliente final y cuyo objetivo es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos, logrando así la eficiencia en las operaciones del negocio.

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

El proceso de formulación del Plan Operativa Año 2022, fue una labor conducida por la Dirección de Planificación y Control de Gestión y contó con la colaboración y participación de todos los Directores de áreas y mandos medios de la organización.

II. Marco Estratégico de EDESUR.

Misión, Visión y Valores

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

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

MISIÓN

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

VISIÓN

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

Nuestros Valores

Integridad

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



Compromiso

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



Calidad

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



Eficiencia

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



Servicio Oportuno

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



Ejes Estratégicos

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

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



III. Matriz de Alineamiento Estratégico de EDESUR.

MISIÓN Y VISIÓN	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
<p>MISIÓN: Satisfacer las necesidades energéticas con soluciones eficientes, transparentes y sostenibles a todos nuestros clientes.</p> <p>VISIÓN: Ser un modelo regional en eficiencia y calidad de soluciones energéticas.</p>	Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Desarrollo de Instalaciones Eléctricas	Garantizada la disponibilidad de potencia de manera eficiente para satisfacer la demanda de energía del cliente
			Mantenimiento de Instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente
		Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Diseñado, elaborado e Implementado modelo de servicio al cliente Edesur
				Mejorada y estandarizada la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la empresa
				Incrementada la accesibilidad del cliente
			Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés	Clientes sensibilizados acerca del impacto de la energía en su calidad de vida, e informados sobre el impacto económico de su consumo y la lectura e interpretación de su factura
Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés				
Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en temas de sostenibilidad, inclusión laboral y equidad de género. obtenidos en temas de responsabilidad social				

MISIÓN Y VISIÓN	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
<p>MISIÓN: Satisfacer las necesidades energéticas con soluciones eficientes, transparentes y sostenibles a todos nuestros clientes.</p> <p>VISIÓN: Ser un modelo regional en eficiencia y calidad de soluciones energéticas.</p>	Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa
				Recuperados y aprovechados los activos del negocio
			Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas
			Reducidos los precios en compras de energía	Reducidos los precios en compra de energía
			Eficiencia del gasto	Optimizado el gasto operativo
			Optimización de las inversiones	Optimizadas y priorizadas las inversiones
		Reducir las pérdidas de energía a un 19.7% al año 2024	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas
		Lograr la calidad de la información financiera de la empresa.	Gestión de Activos Fijos	Identificados, inventariados y valorizados los activos fijos de la empresa
			Aseguramiento de la calidad en los registros contables acorde a las NIIF's	Obtenidos estados financieros saneados

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

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

IV. Tabla Productos e Indicadores del 2021.

Eje Servicio y Atención al Cliente

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

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

Estrategias derivadas:

a) Desarrollo de Instalaciones Eléctricas.

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

b) Mantenimiento de Instalaciones.

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

Resultados Esperados:

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

Mediante esta estrategia se busca desarrollar e implementar lo siguiente:

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

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

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

Estrategias derivadas:

a) Desarrollo del Modelo de Atención al Cliente Edesur.

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

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

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

Resultados Esperados:

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

Matriz POA Eje Servicio y Atención al Cliente.

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente	Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Incrementada la accesibilidad del cliente	Mejorar Tiempo Respuesta	Porcentaje de Reclamaciones Resueltas Dentro del Plazo (IPP)	95%	97%	Dir. Operativa Centralizada	1	Dar seguimiento a la resolución de la OS en el tiempo establecido y gestionar soporte.	-
									2	Analizar OS.	
									3	Aplicar decisión en función a lo indicado por la OS.	
				1	Identificar clientes con email en la base de datos (BI).	178.16					
				2	Solicitar cambio de modo de envío.						
				3	Activar envío de factura email.						
				4	Identificar mercado (clientes, agentes comerciales, agentes call center, áreas técnicas etc.).						
				5	Elaborar Presentación Power Point.						
				6	Elaborar cronograma.						
				7	Impartir charla.						
				8	Elaborar informe, recomendaciones y conclusiones.						
				9	Planificar personal disponible para atender la demanda de llamadas dentro de los plazos. Nivel de servicio obtenido en el mes extraído de AVAYA						
	10	Realizar seguimiento a la gestión realizada, Monto cobrado en el mes de la cartera asignada a las firmas externas, extraído del BI									
	11	Formación para oficinas comerciales de Zona 1 Sobre el uso de la aplicación Edesur Móvil y la oficina Virtual.	45								
	12	Contratación y Gestión de Puntos de pagos en la ruta de cobros móviles de San Juan para movilizar los clientes a la estafeta. (en conjunto con el sector)									
	13	Enfoque de campañas y promoción externa canal Chatbot: Campaña SMS a Clientes Potenciales Publicidad en Redes Sociales Publicidad en Call Center									
	14	Gestión sobre clientes que pagan en Oficinas Comerciales y tienen tarjetas inscritas en Canales Electrónicos.									
	15	Gestión de Medios de valoración de canales (Chatbot, IVR, Oficina Virtual, Estafetas) Para establecer la línea base del conjunto para medición									
16	Empezar a medir la satisfacción de la aplicación según lo establecido en Google Play y APP STORE										
17	Gestionar la asistencia de usuarios Google Play y APP STORE, para aumentar su valoración del producto Edesur Móvil	Incrementar 5%									
18	Garantizar nivel de servicio de los clientes en canales alternos										
Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en temas de sostenibilidad, inclusión laboral y equidad de género.	Cultura Equitativa y Diversa	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación de acciones para la Certificación en materia de equidad de género (Iguando RD)	0	1	Dir. Gestión Humana	1	Implementación de acciones para la obtención del Sello en Equidad de Género (Iguando RD)	4.92	
								2	Implementación de acciones para incrementar la representación de las mujeres en posiciones técnicas		
								3	Implementación de acciones para incrementar la representación de las mujeres en posiciones de liderazgo		

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Desarrollo de Instalaciones Eléctricas	Garantizar la disponibilidad de potencia de manera eficiente para satisfacer la demanda de energía del cliente	Diseño y arquitectura de la Red	Cantidad de Diseños Repotenciaciones de Subestaciones entregados	5.0	6.0	Dir. Distribución	1	Levantamiento	301.99
					Cantidad de Diseños Circuitos Entregados	11.0	12.0		2	Análisis de Alternativas	
					Porcentaje Diseños y estudios no programados entregados	95%	100%		3	Selección de Alternativas	
					Cantidad de Estudios de Regulación de Voltaje Entregados	4%	5.0		4	Revisión de Diseño	
					Plan Compensación de Reactivo	0	4.0		5	Elaboración de Presupuesto	
				Plan de Expansión	Plan de Conectividad	0	1.0		1	Levantamiento	6.25
					Arquitectura de Red del Plan de Expansión	1.0	1.0		2	Análisis de Alternativas	
					Porcentaje Revisión de Diseños para nuevas subestaciones	95%	100%		3	Selección de Alternativas	
				Revisión y Aprobación Planos para interconexión de nuevos servicios	Porcentaje Revisión de Diseños para subestaciones a renovar	95%	100%		4	Revisión de Diseño	-
					Porcentaje Planos aprobados en el tiempo establecido	95%	100%		1	Levantamiento	
					Porcentaje Presupuestos aprobados en el tiempo establecido	95%	100%		2	Análisis de Alternativas	
						95%	100%		3	Selección de Alternativas	
	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Mantenimiento de las instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente	Plan de Mejora de Servicio Eléctrico	Base de datos Activos primarios de Subestaciones en el SAP-PM	45	45	Dir. Distribución	1	Creación de las Subestaciones en SAP-PM	3.25
						4	Definición y diseño de las ubicaciones técnicas en SAP-PM				
						3	Creación de las ubicaciones técnicas en SAP-PM				
					4	Levantamiento de las informaciones de los equipos de las Subestaciones en Terreno.					
					5	Llenado de las planillas de carga de equipo de SAP-PM					
					6	Carga de las planillas de los equipos en el sistema SAP-PM					
				Plan operativo de Contingencia para maniobra Subestaciones y Circuitos	43	8	1		Extracción de las informaciones del sistema de gestión de distribución (SGD)	-	
					2	Evaluación de la disponibilidad de puntos de maniobras.					
						3	Verificación o confirmación de la información del SGD en el terreno.				
				Informes de Diagnóstico para Mantenimiento Predictivo de subestaciones	27	27	4		Redacción del plan operativo de contingencia.	-	
					5	Remisión de la guía a las áreas involucradas.					
						1	Visita de inspección a las subestaciones Eléctricas				
2	Evaluación de los ensayos de los equipos de las subestaciones.										
3	Evaluación de la operatividad de los equipos de las subestaciones.										
4	Evaluación de la corriente de corto circuitos en las redes de distribución.										
Saneamiento de la Base de Datos	Porcentaje Cartografía Actualizada	88.2%	97.7%	5	Redacción del informe	-					
	Cantidad CT's Actualizados	57248	59148	6	Remisión del informe al área involucrada						
	Cantidad KM Redes Actualizados	8482	8707	1	Identificar irregularidades e inconsistencias en la base de datos						
Gestión Operación de la Red	Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	100%	100%	2	Planificar y ejecutar el saneamiento de los suministros identificados	259.31					
	Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)	0.94	0.85	3	Generar informes periódicos o puntuales que recojan las modificaciones autorizadas y no autorizadas a la base de datos comercial y de entidades eléctricas						
Gestión de Subestaciones	SAIDI - Averías Subestaciones (Horas/Mes)	0.48	0.28	1	Planificación de Intervenciones en las Redes de Distribución/Programación de las interrupciones/ Envío de la información de manera oportuna.	1,480.38					
	SAIFI - Averías Subestaciones (Int/Mes)	0.214	0.21	1	Aseguramiento de Disponibilidad de Brigadas (cantidad, recursos humanos, materiales, oportunidad) Seguimiento minucioso a la solución de las averías presentadas, pro, así como seguimiento a los mantenimientos.						
	SAIDI - Mantenimiento Programado Subestaciones(Horas/Mes)	0.32	0.27	2	Seguimiento a Circuitos en Averías (alertas de SCADA, búsqueda y resolución de fallas).						
	SAIFI - Mantenimiento Programado Subestaciones	0.17	0.07	3	Construir y repotenciar SSEE						
	Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores con Regulación	99.5%	99.8%	2	Realizar mantenimientos Predictivos						
	Porcentaje Ejecución Cronograma de Mantenimiento SSEE	100%	100%	3	Realizar mantenimientos Preventivos						
	Adecuación de SSEE	100%	100%	4	Realizar mantenimientos Correctivos						
					Cronograma de Mantenimiento SSEE						
				Realizar adecuaciones en SSEE							

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio al Cliente	Asegurar la calidad del servicio comercial y técnico acorde a las normativas	Calidad del Servicio Técnico Comercial	Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés.	Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo mediante el Portal Único de Libre Acceso a la Información (SAIP)	100%	100%	OAI	1	Recibir y Evaluar solicitudes de información.	0.13
					Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo - 311 (15 días)	100%	100%		2	Solicitar al departamento correspondiente la información solicitada a Edesur estableciendo plazos de respuesta, conforme Ley 200-04.	
					Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo de manera física por la Oficina de Libre Acceso a la Información	100%	100%		3	Dar seguimiento para cumplir con los plazos establecidos	
				4	Dar respuesta oportuna al ciudadano que solicitó la información.						
	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés	Fortalecimiento de la imagen de Edesur	Cantidad de noticias favorables de Edesur publicadas en medios de comunicación internos y externos	80	90	Dir. Comunicación Estratégica	1	Redacción y difusión de notas de prensa a medios de prensa	-
									2	Realización de ruedas de prensa	
									3	Elaboración de historias periodísticas de proyectos y beneficiarios en las provincias de la zona de concesión de Edesur	
									4	Redacción e impresión de revista institucional	
									5	Redacción y diagramación de boletín informativo mensual	
									6	Plan de medios para colocación de publicidad institucional en medios de comunicación masiva	
					1	Realización de 2da edición de diplomado sobre sector eléctrico					
					2	Realización de la ruta "Edesur en acción" en las provincias de la zona de concesión de la empresa					
					3	Realización de desayunos y almuerzos con periodistas, comunicadores e influencers					
					4	Realización de visitas guiadas con periodistas y comunicadores					
					1	Feria de Innovación y energía					
					2	Realización de visitas guiadas con estudiantes					
					3	Participación de Edesur en actividades gremiales del sector eléctrico empresarial					
1					Organización del acto de premiación "Mujer de luz"	13.66					
2	Realización de lanzamientos internos, inauguraciones o eventos técnicos o comerciales										
3	Generación de contenidos de Edesur que incluyan participación de los colaboradores										
4	Lanzamiento de la intranet										
Fortalecimiento de la reputación y cercanía digital de Edesur con los clientes	Cantidad de publicaciones de contenido educativo y comerciales de Edesur	16,073	20,000	4,610	4,700	93%	93%	1	Realización de foros "Edesur responde"	90.36	
								2	Atención y monitoreo de casos por redes sociales		
								3	Difusión de las resoluciones de casos en el terreno		
								4	Generación de contenidos educativos y comerciales de Edesur		
								5	Emisión mensual de podcast de Edesur		
Organización de eventos corporativo	Cantidad de eventos corporativos e inauguraciones organizadas	15	25	0	1			1	Organización del acto de premiación "Mujer de luz"	13.66	
	Cantidad de eventos de lanzamiento de la intranet realizados	0	1					2	Realización de lanzamientos internos, inauguraciones o eventos técnicos o comerciales		
Fortalecimiento de la reputación y cercanía digital de Edesur con los clientes	Cantidad de publicaciones de contenido educativo y comerciales de Edesur	62	65	16,073	20,000	4,610	4,700	93%	93%	90.36	
	Cantidad de comentarios negativos en redes sociales	16,073	20,000								
	Cantidad de comentarios positivos	4,610	4,700								
	Porcentaje de respuestas a usuarios digitales	93%	93%								
Fortalecimiento de la reputación y cercanía digital de Edesur con los clientes	Porcentaje de engagement de las cuentas de redes sociales	40%	40%	16,073	20,000	4,610	4,700	93%	93%	90.36	

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$						
Servicio al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en temas de sostenibilidad, inclusión y equidad de género.	Sensibilización Colaboradores	Cantidad de colaboradores que participan en la celebración del Día Mundial sin Carro	244	300	Dir. Comunicación Estratégica	1	Tour en bicicleta con colaboradores	1.42						
									2	Charlas de sensibilización y educación de movilidad sostenible							
									3	Conmemoración del Día Mundial de "Un día sin Carro"							
					Cantidad de actividades realizadas relacionadas con las 3rs	1	3		1	Difusión de mensajes sobre uso eficiente de los recursos							
									2	Concurso artístico de reuso de materiales reciclados							
									3	Proyecto educativo sobre uso eficiente de la energía junto a la fundación Nature Power							
					Cantidad de contenido difundido sobre rol de la mujer en el sector eléctrico	5	9		4	Apoyo a la organización de jornada de reforestación							
									5	Talleres de sensibilización y educación a colaboradores para la clasificación de residuos							
									1	Promoción del Premio Mujer de Luz							
					Cantidad de encuentros deportivos organizados	1	7		2	Apoyo de comunicación a las actividades del proyecto del Sello Igualando RD							
									3	Difusión de mensajes sobre importancia del rol de las mujeres en fechas conmemorativas							
									4	Producción y difusión de historias de mujeres de Edesur destacadas en el ámbito del sector eléctrico							
					Cantidad de nuevas iniciativas impulsadas sobre inclusión de personas con discapacidad	1	2		1	Organización de intercambios deportivos en provincias de la zona de concesión de Edesur							
									2	Entrega de utillería deportiva a comunidades de la zona de concesión de Edesur							
									1	Talleres con colaboradores de sensibilización sobre inclusión de personas con discapacidad							
					Asegurar la calidad del servicio comercial y técnico acorde a las normativas	Calidad del Servicios Técnico Comercial	Mejorar los tiempos de respuestas y satisfacción ante los requerimientos realizados por nuestros clientes.		Atención a clientes	Índice de Satisfacción del Cliente		64%	68%	Dir. Gestión Técnica Comercial	1	Mejora del servicio	4.55
															2	Mejorar los tiempos de atención al cliente	
															3	Dar respuesta a la solicitud	
4	Mejorar los tiempos de normalización de nuevos clientes																
1	Levantamiento circuitos																
2	Diagnostico de fallas																
3	Planificación de los trabajos de mantenimiento																
Garantizada la continuidad y calidad del suministro eléctrico	Servicio Técnico	ASAI	98.6%	98.6%			SAIDI	10.20	8.59	4	Ejecución de mantenimiento preventivo						
										5	Mejorar los tiempos de resolución de averías MT						
										6	Tiempo de Reconexión						
										SAIFI	6.50	2.36					
										PMRA BT	13%	4%					
					TMRA MT	84%				Pend. Definir							
RSFP Tiempo de Reconexión	3%	3%															

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$	
Servicio al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Mejorar y estandarizar la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la empresa	Posicionamiento de la marca	Cantidad de Campañas y Promociones	18	12	Dir. de Mercadeo	1	Levantamiento de información	34.52	
					Cantidad Espacios Homogeneizados	11	20		2	Recepción y evaluación del requerimiento		
					Cantidad de inauguraciones de OOC y PPEE	2	2		3	Solicitud de aprobación de pedido		
					Porcentaje de ferias y patrocinios atendidos	100%	100%		4	Desarrollo y seguimiento		
				5	Cierre / Informe							
				Medición valoración de la población en la zona de concesión de Edesur	Cantidad de encuestas programadas	3	10		1	Identificación de necesidad o requerimiento de valoración de clientes	7.07	
					2	Solicitud de aprobación y Pedido (SOLPED en caso de que aplique)						
					3	Preparación de cuestionario						
					4	Aplicación de la encuesta						
					5	Entrega de resultados						
		Mejorar el índice de aprobación de la marca (IAC.50.2)	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Establecer alianzas con entidades focalizadas a acciones sociales y medioambientales.	Gestión de alianzas estratégicas.	Cantidad de propuestas de proyectos presentadas para aprobación.	0		10	1	Identificación de propuesta.	-
									2	Presentación de propuesta.		
					Porcentaje de cumplimiento planificación y gestión de proyectos aprobados.	0%	100%	3	Evaluación de factibilidad de proyecto.			
								4	Aprobación de propuesta de negocio.			
	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Seguimiento del Modelo de Atención al cliente Edesur	Mejorar y estandarizar la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la empresa	Actualización de datos	Cantidad de clientes actualizados	2207	3500	Dir. de Mercadeo	1	Aprobación de proyecto.	0.13	
2									Estructuración del proyecto.			
3				Implementación de negocio.								
4				Cierre de negocio.								
			Métricas de medición de Atención al Cliente	Cantidad de oficinas y call center evaluados	22	64	1		Recolección de datos	-		
							2		Actualización de datos			
							3		Seguimiento			
							4		Resultados			
									1	Recolección de datos		
									2	Análisis de la información		
									3	Presentación de resultados		
									4	Monitoreo y seguimiento		

Eje Desempeño Financiero

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

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

Estrategias derivadas:

a) *Gestión de Ingresos.*

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

b) *Optimización del costo de la compra de energía.*

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

c) *Eficientización del gasto.*

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

d) *Optimización de los indicadores financieros.*

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

Resultados Esperados:

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

Objetivo 4: Reducir las pérdidas de energía a un 19.7% al año 2024.

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

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

Estrategias derivadas:

a) Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida

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

Resultados Esperados:

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

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

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

Estrategias derivadas:

a) Gestión de Activos Fijos.

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

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

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

Resultados Esperados:

- Identificados, inventariados y valorizados los activos fijos de la empresa
- Obtenidos estados financieros saneados

Matriz POA Eje Desempeño Financiero.

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Desempeño Financiero	Reducir las pérdidas de energía a un 16.7% al año 2024	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Eficiencia Financiera	Porcentaje Reducción de Pérdidas	26.16%	0.00%	Dir. Gestión Técnica Comercial	1	Normalizaciones	621.25
									2	Cambios de Medidores	
									3	Eliminación de Conexiones directas autorizadas	
									4	Verificaciones	
									5	Intervenciones PGASE	
							6		Levantamiento Actas de Fraude		
							7		Inspección de Grandes Clientes SD		
							8		Levantamiento Actas por Anomalía SD		
							9		Inspección de Grandes Clientes Zona Sur		
							10		Levantamiento Actas por Anomalía Zona sur		
							11		Gestión de llamadas		
							12		Gestión de Minimensajes		
							13		Acuerdos de pagos		
							14		Gestión de cortes		
							15		Gestión de Cobros y reducción de pérdidas		
				Incremento de la cartera de clientes	Cantidad de nuevos clientes	12,000	120,574	1	Normalización de clientes nuevos	59.49	
					Incremento de Energía facturada por nuevos clientes contratados (GWh)	0	13.10	2	Calidad de la facturación		
					Porcentaje de Medidores Prepagos comunicando	96.0%	98.0%	3	Verificación de módulos		
					Porcentaje Incremento monto contratos alquiler de postes.	0	104%	4	Incrementar el precio del alquiler de postes		
					Cantidad de Clientes y/o usuarios sensibilizados	380,866	495,132	5	Gestión comunitaria		
					Cantidad de consejo de gestión establecidos	200	264	6	Conformación de Consejo Gestión Comunitaria		
					Cantidad de hogares intervenidos en el alcance de los proyectos de rehabilitación	13,796	24,408	7	Seguimiento a procesos comerciales y Técnicos		

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$			
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos.	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la Empresa.	Gestión regulatoria.	Porcentaje de entrega estudio de caracterización de carga para actualización de tarifa eléctrica.	0%	100%	Dir. Regulación y Compra de Energía	1	Acercamiento con EDE's.	4.19			
					Porcentaje de actualización y conciliación del Fondo de Estabilización de la Tarifa eléctrica (FETE) con Hacienda.	50%	100%		2	Levantamiento de información.				
					Porcentaje negociación propuesta tarifa de corte y reconexión a clientes en BT y MT.	75%	100%		3	Desarrollo borrador informe.				
					Porcentaje diseño de las tablas de indicadores y construcción de los cálculos para la compensación a cliente Norma Calidad Comercial.	55%	100%		4	Observaciones y ajustes.				
												5	Recopilación datos área Financiera.	
												6	Presentar informe preliminar a la SIE.	
												7	Elaboración de comunicación a la SIE.	
												8	Seguimiento y control sobre actualización de precios.	
												9	Correo en donde se expone la situación actual, realización de tablas de indicadores.	
												10	Informe regulatorio situacional, realización de tablas y construcción de cálculos de indicadores.	
												11	Envío validación de tablas a la SIE.	
												12	Informe auditoría, construcción de tablas y cálculos de indicadores.	
												13	Entrega formal de tablas de indicadores a la SIE.	
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos.	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la Empresa.	Nuevos negocios.	Porcentaje seguimiento proyecto de instalación de estaciones de carga mediante alianza Público-Privada.	0%	100%		1	Seguimiento a estaciones de Estaciones de Carga mediante Alianzas Público-Privadas.	-			
				Gestión nuevo esquema de compensación medición neta adaptado a RD.	Porcentaje de desarrollo plan de trabajo.	50%	100%		1	Realizar comunicación con la actualización impacto económico.	-			
				Contratación UNR's y clientes especiales.	Cantidad de negociaciones con clientes existentes y UNR's. Cantidad de negociaciones con clientes potenciales.	0	8		2	Solicitud borrador de nuevas normativas.	-			
				Tarifa Técnica (Transitoria y de Referencia acorde al Pacto Eléctrico)	Porcentaje de avance nuevos esquemas tarifarios emitidos a la superintendencia.	50%	100%		3	Presentación y observaciones a la SIE.	-			
				Gestión compra energía.	Cantidad mantener o disminuir precio medio de compra Energía (PMCE) (Ctvos US/kWh)	0	2		1	Elaborar y presentar oferta económica.	-			
												1	Determinación y validación de los Pliegos Tarifarios, seguimiento, análisis y aplicación del Mercado Servido por EDESUR conforme Tarifa de Referencia SIE.	-
									1	Reunión y negociación con el agente para acordar detalles de precio nuevo contrato.	2.67			

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Aseguramiento de la Facturación	Porcentaje Medidores Telemedidos Comunicando	96%	97%	Dir. Operativa Centralizada	1	Realizar mantenimiento de la infraestructura telemedidas	76.80
									2	Realizar mantenimiento a los sistema de telemedidas	
									3	Revisar nivel de eficiencia para TeleFacturación	
									4	Diseñar y elaborar calendario de lectura.	
									5	Cargar calendario en el Sistema SGC.	
									6	Iniciar proceso de lectura en las fechas establecidas.	
									7	Tomar lectura.	
									8	Aplicar anomalía en caso de no conseguir lectura.	
									9	Descarga y tramitar la data.	
									10	Garantizar procesamiento de las rutas e itinerario.	
									11	Identificar suministros en el Sistema SGC.	
									12	Clasificar por estado de suministro (altas, situación correcta, cortados etc.)	
									13	Identificar anomalías de lectura y parámetro en los suministro fuera de ciclo.	
									14	Generar orden de servicio partiendo de la situación.	
									15	Facturar en función a lo indicado por la orden de servicio.	
	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de la Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Rehabilitación de Redes	Cantidad Km de red MT blindados construidos	169.63	14.60	Dir. Gestión de Proyectos	1	izar postes	25.86
									2	Instalar Tendido Red MT	
									3	Instalar Tendido Red BT	
									4	Instalar transformadores	
									5	Instalar de acometidas	
									6	Instalar Módulos	
									7	Cantidad de Macro medición	-
									8	Cantidad de Micro medición	
									9	Instalar Luminarias	
									10	Identificar clientes potenciales (precatastro)	
									11	Contratar clientes	
									12	Normalizar clientes prepago	
									13	Normalizar clientes postpago	

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa	Gestión de Ingresos	Recuperados y aprovechados los activos del negocio	Recuperación de Activos	Importe recuperado de Activos Embargados MMRD\$ (LITIGIOS)	200	400	Dir. Servicios Jurídicos	1	Apoderamiento de oficina de abogados externa encargada de la liberación de los fondos retenidos.	124.62
									2	Suministro de documentación e informaciones a la oficina de abogados externa encargada de la liberación de los fondos retenidos.	
		Eficietización del gasto	Optimizado el gasto operativo	Gestión de demandas	Porcentaje de demandas recibidas apoderadas. (procesos) (LITIGIOS)	99%	100%		1	Recepción del acto de alguacil contentivo de la demanda.	
									2	Apoderamiento en tiempo hábil de las demandas recibidas.	
		Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Gestión de defensa de los intereses de edesur	Porcentaje de decisiones mal sustentadas por PROTECOM que son recurridas	100%	100%		3	Solicitud de informe técnico a la Unidad Incidentes en la Red	
									1	Recepción de informe técnicos	
		Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Recuperación de la energía sustraída por medio al fraude eléctrico.	Porcentaje de denuncias elaboradas a partir de la recepción del informe técnico. (Asuntos Penales)	100%	100%		2	Elaboración de escritos y recursos jerárquicos	
									3	Depositar ante la SIE los recursos y escritos	
		Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Recuperación de la energía sustraída por medio al fraude eléctrico.	Porcentaje de denuncias elaboradas a partir de la recepción del informe técnico. (Asuntos Penales)	98%	100%		4	Recibir la Resolución por parte de Protecom.	
									1	Recepción de informe técnico por parte de Gestión técnica	
		Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Recuperación de la energía sustraída por medio al fraude eléctrico.	Porcentaje de denuncias elaboradas a partir de la recepción del informe técnico. (Asuntos Penales)	98%	100%		2	Elaboración y Presentación de denuncias por fraude eléctrico ante PGASE.	
									3	Vistas conciliatorias con el cliente y PGASE	
	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Recuperación de la energía sustraída por medio al fraude eléctrico.	Porcentaje de denuncias elaboradas a partir de la recepción del informe técnico. (Asuntos Penales)	98%	100%	4	Acuerdos de conciliación.			
							5	Recepción acta tasación SIE			
Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Recuperación de la energía sustraída por medio al fraude eléctrico.	Porcentaje de denuncias elaboradas a partir de la recepción del informe técnico. (Asuntos Penales)	98%	100%	6	Elaboración y deposito de Querellas.				
						7	Representación de Edesur ante los tribunales.				
Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Eficietización del gasto.	Eficientizado los gastos.	Informes de Evaluación de la gestión financiera	Informes de Evaluación de la gestión financiera	Cantidad de informes	10.00	9.00	Dir. Control Financiero	1	Revisión a los temas y/o áreas programadas; Requerimientos de la Administración Gerencia General (AGG)	0.05
					% Entrega informes demandados por la administración	100%	100%		2	Solicitud de información	
					Cantidad de informes a Recomendaciones	100%	7.00		3	Análisis de la información recibida	
									4	Verificación y validación de la información recibida, con los sistemas de la empresa	
									5	Determinación de los resultados finales del análisis	
									6	Elaborar y entregar Informes programados y no programados, con las observaciones y recomendaciones de lugar	
									7	Seguimiento a las recomendaciones realizadas en informes anteriores.	

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$	
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos del negocio.	Gestión de deudas empresas relacionadas y Gobierno	Porcentaje de cobros de la deuda total	94%	100%	Dir. Finanzas	1	Realizar acuerdo de deuda con las empresas relacionadas a fin de gestionar el cobro de la misma.	-	
					Porcentaje de cobro de facturas emitidas punto de fronteras	0%	100%		2	Emisión de la facturación mensual de la transacción de energía en los puntos de fronteras		
					Porcentaje de Cobros de facturas de Reliquidación de energía	100%	100%		3	Realizar gestiones de cobros de los puntos de fronteras a las empresas relacionadas.		
					Porcentaje de Facturas no Comerciales entregadas a tiempo	0.87	1		4	Realizar informe crédito publicitario existente.		
					Parametrización de nuevos puntos de cobros entregados a tiempo	0.9	1		5	Conciliar con la Dir. de Comunicación y Marketing la aplicación del crédito publicitario		
		Eficientización del gasto	Optimizado el gasto operativo.	Pago 100% factura Energía Generadoras	Porcentaje de Pagos Emitidos a Generadoras	10%	100%		6	Realizar gestiones de cobros compulsivos		-
						7	Elaborar solicitud de pago 72 Hrs de anticipación					
	Lograr la calidad de la información financiera de la empresa.	Gestión de Activos Fijos	Identificados, inventariados y valorizados los activos fijos de la empresa.	Proyecto gestión activo fijos	% De ejecución del proyecto activo administrativo	0%	100%		1	Elaborar solicitud de pago 72 Hrs de anticipación	-	
						1	Levantamiento activos administrativos					
						2	Revisión, validación y conciliación en sistema SAP de los activos levantados					
		Aseguramiento de la calidad en los registros contables acorde a las NIF's	Estados financieros saneados	Elaboración de informes financieros	Porcentaje entrega Informes Estados Financieros Auditados (2017-2018)	0%	100%		3	Revalorización del activo administrativo	24.30	
					Porcentaje implementación Automatización Flujo de Caja en SAP	0%	100%		4	Generación de Informe AF Administrativo, para la aprobación del Consejo de Administración Unificado		
					Porcentaje entrega Informes Estados Financieros Mensuales	100%	100%		1	contratación de firma auditores extremos		
					Porcentaje de Reportes Fiscales Realizados	100%	100%		2	Respuesta oportuna carta requerimientos auditores externos		
	Lograr la calidad de la información financiera de la empresa.	Aseguramiento de la calidad en los registros contables acorde a las NIF's	Estados financieros saneados	Conciliaciones	Porcentaje Automatización Carga Data Banreservas en SAP	0%	100%		3	Discusión de informe de auditoria externa	-	
					Porcentaje Automatización Reporte NCF Bancarios	0%	100%		1	Elaborar el requerimiento a T&S		
					% Conciliación Estado de Cuenta Suplidores	0%	100%		2	Explicar el proceso actual de la carga de la data Banreservas		
					% Conciliación Estado de Cuenta Generadores	0%	100%		3	Definir el plan de mejora requerido		
					Cantidad de Conciliaciones Bancarias	100%	100%		4	Realizar las pruebas de las plantillas		
					% de Embargos Conciliados entre las Entidades Financieras	100%	100%		5	Realizar las pruebas de las plantillas		
					Gestión Tesorería	Informe de flujo financiero	0%		100%	1		Validar el pase a Producción
							2		Elaborar el requerimiento a T&S			
					Gestión de Inventario	Porcentaje de Cumplimiento en Inventario de Almacén fin de año	0%		100%	2		Explicar el proceso actual de la elaboración del Reporte NCF Bancarios
3							Definir el plan de mejora requerido					
4							Realizar las pruebas correspondientes					
5							Valorar el pase a Producción					
Gestión de Inventario					Porcentaje de Cumplimiento en Inventario Selectivo	0%	100%	3	Definir el plan de mejora requerido			
	4	Realizar las pruebas correspondientes										
Gestión de Inventario	Porcentaje de Cumplimiento en Inventario Selectivo	0%	100%	4	Realizar las pruebas correspondientes							
		5	Valorar el pase a Producción									
		1	Planificación inventario fin de año	-								
		2	Comunicación nacional cierre y apertura de los almacenes									
		3	Conformación de equipo de trabajo									
		4	Levantamiento de la existencia en los almacenes de EDESUR Dominicana									
5	Proceso de conciliación de la data levantada y registro en SAP de las diferencias presentadas											
6	Elaborar Informe de Toma Física de Fin de año											

Eje Fortalecimiento Procesos Internos

Objetivo 6: Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.

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

Estrategias derivadas:

a) Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional.

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

b) Fortalecimiento de Seguridad en Manejo de Riesgo.

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

Resultados Esperados:

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

Objetivo 7: Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.

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

Estrategia derivada:

a) Gestión oportuna de los recursos.

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

Resultado Esperado:

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

Matriz POA Eje Fortalecimiento Procesos Internos.

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Recuperación de medidores	Cantidad de Medidores Recuperados	3	≤ 3	Dir. Gestión Distribución	1	Recepción de medidores de baja y confirmación de recepción en CHM	-
									2	Organización y programación de los trabajos	
									3	Revisión y ensamble de medidores	
									4	Pruebas de calibración	
									5	Limpieza de los equipos	
									6	Pruebas de control de calidad	
									7	Almacenamiento y despacho	
				Recuperación de Transformadores de Distribución	Porcentaje de Transformadores evaluados	100%	100%		1	Realizar inspección para identificar transformadores reparables y/o recuperables	-
									2	Realizar pruebas eléctricas a los transformadores reparables y/o recuperables	
									3	Remitir los resultados de las evaluaciones respecto a los transformadores recuperables	
									4	Coordinación con el área operativa para realizar las reparaciones menores a los transformadores	
									5	Realizar pruebas eléctricas a los transformadores reparados	
									6	Remitir los resultados de las evaluaciones respecto a los transformadores reparados	
				Verificación de los equipos por petición de interconexión	Porcentaje de Informes Emitidos en Tiempo (≤ 5 días laborables)	94%	95%		1	Recepción de solicitud y programación de la ruta de trabajo	-
					Promedio de Informes Emitidos en Tiempo (≤ 5 días laborables)	3	≤ 3		2	Ejecución de las pruebas en terreno y/o fábrica	
Evaluación Técnica de Materiales por Licitación	Porcentaje de Evaluaciones Técnicas de Licitación Emitidas en Tiempo según Cronograma	100%	100%		3	Elaboración de informe técnico					
					4	Remisión del informe al área solicitante					
1	Recepción de documentación y muestras del proceso	-									
			2	Revisión de documentación, catálogo y muestras							
			3	Elaboración de matriz consolidada y requerimiento de subsanación							
			4	Elaboración de informe técnico preliminar y presentación al comité de compras							
			5	Remisión del informe técnico definitivo al área de compras							
Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Mitigados los impactos negativos al medio ambiente	Gestión Ambiental	Porcentaje Implementación del sistema de gestión medio ambiental basado ISO 14000	45.0%	35.0%	Dir. Gestión de Proyectos	22.65	1	Inspección de Transformadores		
								2	Remediación de Lugar		
								3	Plantar arboles		
								4	Implementar el sistema de gestión ambiental		
	Prevenidos y mitigados los eventos que ponen en riesgo la seguridad industrial y ocupacional de los colaboradores, contratistas y partes interesadas de la Empresa	Seguridad Industrial	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional basado en ISO 45000	0%	100%	Dir. Gestión Humana	81.73	1	Inspecciones programadas en centros y zonas de trabajo en calidad de infraestructuras y equipos de emergencias.		
								2	Realizar inspección a brigadas contratistas		
								4	Determinar ACR (Análisis Causa-Raíz) de los accidentes e incidentes laborales de empleados		
								4	Auditoría de Equipos de Protección Personal (EPP) y Equipos de Protección colectivo		
								5	Seguimiento Resultados de Inspecciones a Empresas		

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$	
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Gestión de Almacén	Porcentaje de Cumplimiento de Recepción de Materiales	100%	100%	Dir. Logística	1	Programación de Citas / Conduce de Recibo / Generar archivo de Recepciones en SAP / Carga de Documentos a SAP y Socialización de la Recepción	56.75	
					Porcentaje de Cumplimiento de Despacho de Materiales	100%	100%		2	Solicitud de Despacho vía Reserva / Análisis de la Reserva / Programación de Citas para retiro de Materiales / Preparación del Despacho / Verificación de Reserva / Autorización de Despacho / Impresión y Firma Documento de Salida SAP / Carga de Documentos a SAP y Socialización del Despacho		
					Porcentaje de Cumplimiento Control de Inventario	100%	100%		3	Planificación de Inventarios por Ubicaciones / Impresión de Ticket de Conteo WM / Conteo de Ubicaciones / Reporte de Inventario y de Ubicaciones / socialización de Diferencias y Notas		
					Porcentaje de Cumplimiento de Auditorías de Recepción y Despachos	100%	100%		4	Planificación de Auditorías de Recepción y Despacho / Confirmación de la Documentación en SAP / Conteo en Recepción (Cuarentena Calidad) / Conteo en Entrega de Materiales / Reporte de Auditoría de Recepción y Despacho / Socialización de Diferencias y Notas		
				Gestión Inmobiliaria	Porcentaje de cumplimiento cronograma necesidades de adecuaciones espacios físicos	0%	85%		1	1. Análisis solicitud de requerimiento por parte del cliente.	198.04	
										2. Levantamiento y evaluación de la propuesta		
				3. Elaboración de planos arquitectónicos y estructurales								
				4. Elaboración de presupuestos de todas las áreas involucradas								
				5. Proceso de Solped								
				6. Proceso de Compra								
				7. Inicio y Ejecución de Adecuación								
				Gestión de Servicios Generales	Porcentaje de cumplimiento cronograma necesidades de Gestión Inmuebles	0%	95%		2	1. Análisis solicitud de requerimiento por parte del cliente.	151.45	
										2. Evaluación del requerimiento por parte de la Comisión Mixta de Alquileres		
										3. Levantamiento		
										4. Elaboración de los documentos con las propuestas		
										5. Proceso de recopilación de documentos para el Contrato		
										6. Proceso de Firmas del Contrato		
				Gestión de Servicios Generales	Porcentaje de cumplimiento cronogramas mantenimiento preventivos equipos	0%	85%		1	Identificación de las instalaciones, equipos y mobiliarios existentes.	151.45	
										2		Levantamiento de situación de las instalaciones, equipos y mobiliarios.
										3		Inventario de materiales para la ejecuciones de los mantenimientos.
										4		Listado de materiales faltantes para Solicitud de compras.
5	Planificación de cronograma de trabajo de mantenimientos para las distintas localidades (instalaciones, equipos y mobiliarios)											
6	Ejecución del cronograma definido para los mantenimientos de las instalaciones y los equipos											
	Cantidad de requerimientos solicitados vs solucionados	0%	80%									
	Cantidad de requerimientos solucionados en menos de 15 días	0%	70%									

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Gestión de Compras	Tiempo de Gestión de procesos Compras Debajo del Umbral (20 días)	90%	100%	Dir. Logística	1	Tiempo de Gestión de procesos Compras Debajo del Umbral (20 días)	0.63
					Tiempo de Gestión de procesos Compras Menores (30 días)	100%	100%		2	Tiempo de Gestión de procesos Compras Menores (30 días)	
					Tiempo de Gestión de procesos de Comparación de Precios (60 días)	58%	100%		3	Tiempo de Gestión de procesos de Comparación de Precios (60 días)	
					Tiempo de Gestión de procesos Licitaciones Públicas (125 días)	61%	100%		4	Tiempo de Gestión de procesos Licitaciones Públicas (125 días)	
					Porcentaje adjudicado a las MIPyme	72%	20%		5	Porcentaje adjudicado a las MIPyme	
					Porcentaje del cumplimiento PACC	27%	80%		6	Porcentaje del cumplimiento PACC	
					Publicación del PACC a Tiempo	0%	100%		7	Publicación del PACC a Tiempo	
				Gestión de Transportación	Porcentaje Cumplimiento de Asignación de Vehículos Según la Normativa	96%	96%		1	Cumplimiento de las Asignaciones de Vehículos Según la Normativa Establecida	94.90
					Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Mantenimiento de Vehículos	0%	95%		2	Cumplir a tiempo con el mantenimiento preventivo de los Vehículos	
					Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos	83%	100%		3	Cumplir a tiempo con las reparaciones menores de Vehículos	
					Porcentaje de Cumplimiento de solicitudes realizadas Acorde a la normativa	100%	100%		4	Velar porque todos los requerimientos de las diferentes áreas sean atendidos	
					Porcentaje de seguimiento / monitoreo vehicular vía GPS	0%	40%		5	Realizar seguimiento de la flota vía GPS	
				Servicios Administrativos	Porcentaje de cumplimiento despacho de Material Gastable	95%	95%		1	Recepción de la solicitud	571.93
									2	Análisis y evaluación de la solicitud debidamente autorizada	
	3	Verificación de la disponibilidad de lo requerido									
	Porcentaje de cumplimiento de Hospedajes Gestionados	0%	100%		4	Salida en sistema (despacho)					
	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de Agua Consumo Humano/Potable atendidas	0%	100%								
Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física (Seguridad de la información), en los niveles aceptables de EDESUR	Gestión de Seguridad de la Información	Medidas preventivas implementadas sobre las planificadas	100%	100%	Dir. TI	1	Aseguramiento de los equipos en el datacenter	41.08	
								2	Campañas Educativas sobre Seguridad de la Información		
				Cumplimiento de la NORTIC A7	82%	90%		3	Auditoría periódica para el Nivel de Cumplimiento de la Nortic A7		
								4	Actualización de los sistema de seguridad de la información		
				Implementadas Medidas que garanticen los sistemas de Seguridad de la Información	100%	100%		5	Implementar inspecciones periódicas a los sistemas para garantizar su funcionalidad		
								6	Asegurar la solución de los requerimientos e incidencias generadas (SLA-TI)		

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física, en los niveles aceptables de EDESUR	Gestión de Seguridad Operacional	Nivel de seguridad de Edesur	82%	85%	Dir. Seguridad	1	Facilitación de dispositivos de seguridad física (personas) a la operaciones de la empresa	27.93
					Porcentaje de cumplimiento cronograma de fiscalización SSEE y Almacenes.	82%	100%		2	Realizar Informe de Inspecciones y recorridos de las Oficinas Comerciales y Puntos Expresos	
					Operativos de Cortes y desmantelamientos				3		
					Porcentaje de cumplimiento cronograma de oficinas comerciales y puntos expresos.	82%	100%		4	Realizar Informe de Inspecciones y recorridos de las Subestaciones y Almacenes	
					Porcentaje de apoyo operativos de reducción de pérdidas.	100%	100%		5	Gestión para la fijación de las cajas fuertes en las Oficinas y Puntos Expresos de la empresa.	
					Porcentaje de eficiencia de las medidas evitan los riesgos de la empresa.	85%	90%		6	Gestión para dispositivos de seguridad electrónica.	
									7	Realización de Pruebas de Seguridad Física.	
									8	Gestión para la Iluminación Adecuada en las Dependencias de EDESUR	
									9	Seguimiento a las Plataformas de monitoreo	
									10	Check list los niveles de Seguridad de Recursos Humanos y Estructura física. (Formulario MHS)	
				Gestión de la Seguridad Interna	Porcentajes de investigaciones No complejas concluidas.	80%	85%		1	Realizar informe de resultados	-
					Porcentajes de investigaciones complejas concluidas.	50%	55%		2	Recibir las denuncias y realizar un registro de las investigaciones	
									3	Realizar un registro estadístico de los casos que mas se repiten y recomendar medidas o políticas a implementar a las áreas responsables	
									4	Asignar los casos a los técnicos de investigaciones	
									5	Implementar cronograma de Ejecución de la Investigación	
									6	Recolectar las evidencias (Físicas, documentales y testimoniales)	
									7	Redactar y presentar el informe final de cada investigación	
					Charlas de ética y normas conductuales impartidas.	100%	100%		8	Enviar al Director de Seguridad el informe de gestión mensual de la gerencia	
									9	Impartir charlas de ética y normas conductuales preventiva	

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Planificación Institucional	Porcentaje Documento de la Planificación y Presupuesto Edesur 2023	100%	100%	Dir. Planificación y Control de Gestión	1	Análisis de tu situacional	4.00
					Porcentaje implementación Módulo Presupuesto (Costeo)	0%	100%		2	Revisión de la Misión, visión y valores	
					Porcentaje de acciones planificadas monitoreadas	100%	100%		3	Revisión del Plan Estratégico	
					Porcentaje de los avances de indicadores reportados que cuentan con una verificación	100%	100%		4	Definir el POA	
					Firma acuerdos de desempeño				5		
				Documentación y Mejora de los Procesos de EDESUR	Porcentaje de revisión y actualización de documentación pendiente	0%	80%		1	Ejecutar Reuniones con los responsables de los procesos y los Directores para actualizar la documentación.	-
					% de Documentos actualizados divulgados	90%	100%		2	Aplicar las mejora solicitadas a los procesos y la documentación identificadas por los dueños de los procesos.	
					% indicadores de los procesos monitoreados	0%	100%		3	Levantar informaciones, revisar documentación de los procesos y divulgar.	
					% de indicadores de procesos con incumplimiento a los que se le aplica el formulario de incumplimiento	0%	80%		4	Elaboración de plan de acción a los indicadores en incumplimiento.	
				Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001, 37001, 37301	Cantidad de campañas informativas y de sensibilización sobre Sistema de Gestión Integrado (ISO-9001, 37001 Y 37301)	0	24		1	Revisar todos los procesos de Edesur y adecuarlos a los requisitos de las normas.	9.00
					Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de Auditorías Internas ISO	2.9	4.7		2	Visitar los Sectores y las oficinas descentralizadas Evaluar la documentación vigente y los requisitos legales aplicables y auditorías.	
					% de no conformidades en los procesos del SGC respondidas en el plazo	0%	80%		3	Adecuar la documentación necesaria para el cumplimiento con la norma ISO-9001, 37001 Y 37301	
	Cantidad de Informes de Revisión por la Dir. según estándar ISO realizados	2	2		4	Realizar auditorías internas y externas a los procesos con la norma implantada.					
	% Mantenimiento del cumplimiento de los requisitos de NOBACI	90%	90%		5	Dar seguimiento a las no conformidades en los procesos detectadas.					
	% Integración del sistema de gestión	0	100%		6	Atender los requerimientos de NOBACI asegurando su cumplimiento en los documentos oficiales de la empresa					
					7	Adecuación del Manual del Sistema de Gestión Integrado					
					8	Participar en el Premio Nacional de la Calidad (CAF)					
	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Seguimiento al cumplimiento Indicadores Organos Reguladores del Estado	Porcentaje requerimientos de indicador Gobierno revisados	100%	100%		1	Revisión de las informaciones para cumplimiento de los indicadores de los órganos reguladores del Estado en la Página Web (Portal de Transparencia)	-
					Porcentaje de situaciones tramitadas	100%	100%		2	Notificación a las áreas responsables de las situaciones encontradas y seguimiento para su corrección.	
				Monitoreo y evaluación de la planificación	Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos demandados	100%	100%		1	Extracción y recaudación de datos	0.78
					Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados	100%	100%		2	Análisis de información	
					Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos	100%	100%		3	Levantamiento para validación en terreno (In situ) (Si aplica)	

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurar la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Gestión de Contratos	Porcentaje de contratos asociados a procesos de compra entregados a tiempo (SGC)	100%	100%	Dir. Servicios Jurídicos	1	Recibir solicitud de elaboración del Contrato de un área de la empresa.	-
							2		Analizar el expediente asociado a la solicitud del Contrato para la elaboración y firma del mismo.		
							3		Elaborar borrador de contrato conforme a lo solicitado.		
							4		Remitir a la Gerencia de Compras y/o el área solicitante, para la validación del borrador del contrato y remite al proveedor para su validación.		
							5		La Gerencia de Contratos remite el contrato validado a la Dir. de Finanzas para la revisión y validación.		
							6		Imprimir de manera definitiva el documento y remite mediante Informe Ejecutivo al AGG.		
							7		Gestionar la firma del proveedor y posteriormente la notarización del documento, a partir de la firma del AGG		
							8		La Gerencia de Contratos, remite copia a los involucrados y procede a archivar.		
	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional.	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de Edesur.	Gestión regulatoria.	Porcentaje de tabla de indicadores Reglamento Calidad Técnica ante el Regulador.	15%	100%	Dir. Regulación y Compra de Energía	1	Accionar vía comunicación ante el Ente Regulador.	4.19
							2		Implementar los cambios sugeridos por el Ente Regulador, en caso de ser encontrada alguna anomalía.		
							3		Conclusión proceso de construcción de tablas de indicadores y cálculos de compensación a clientes y hacer el envío de la misma al Ente Regulador.		
							4		Levantamiento de informaciones.		
							5		Elaboración borrador de informe.		
		6	Presentar informe preliminar del reglamento a la Dirección.								
		7	Proponer informe ante la SIE.								
		8	Reunirse con la SIE para fines de seguimiento y aceptación de propuesta.								
		9	Seguimiento de aceptación propuesta SIE vía comunicación física.								
		10	Actualización y Seguimiento a Legal.								
		11	Traspaso tareas y facturación a Grandes Clientes.								
		12	Visitas de inspección a oficina comerciales.								
		13	Emisión informe trimestral cumplimiento regulatorio.								
			Porcentaje validación procesos de facturación de Posterías por uso de terceros.	80%	100%						
			Porcentaje de avance cronograma de trabajo Gestión Comercial.	10%	40%						

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Reducida la reincidencia del incumplimiento de las normas y reglamentaciones	Gestión de Auditorías	% Cumplimiento al cronograma de auditorías	100%	100%	Dir. de Auditoría Interna	1	Planificar la auditoría a realizar	4.07
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Procesos Comerciales y Técnicos	100%	100%		2	Coordinación de los trabajos con las áreas	
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas en proceso de Redes	100%	100%		3	Revisar los registro y analizar los datos	
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Obras y Proyectos	100%	100%		4	Documentar evidencia identificada	
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas de auditoría administrativa financieras	100%	100%		5	Registrar resultados	
					% Cumplimiento Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías Ejecutadas	100%	100%		6	Entrega de auditoría al área correspondiente	
					% Cumplimiento de Informes y/o extracciones de datos Entregados	100%	100%				
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas a los Procesos de TI	100%	100%				
	% cumplimiento a las Auditorías Especiales no programadas	100%	100%								
	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de EDESUR	Cumplimiento Normas de Estado	Porcentaje cumplimiento DIGEIG	100%	100%	OAI	1	Dar seguimiento a todas las áreas responsables de enviar las informaciones para el portal de transparencia mensualmente.	-
					Porcentaje de implementación programas gubernamentales	100%	100%		2	Informar sobre el proceso de monitoreo del portal a todas las áreas involucradas.	
					Porcentaje cumplimiento plan de trabajo comisión de ética pública	100%	100%		3	Dar seguimiento a los lineamientos trazados por DIGEIG sobre el Sub Portal de Transparencia.	
					Porcentaje de empleados sensibilizados en materia de ética y transparencia	100%	100%		4	Fortalecer a los colaboradores de la empresa sobre ética e integridad con charla, talleres, difusión a través de los medios internos disponibles y otras actividades.	
									5	Asesorar a los colaboradores ante cualquier duda en el ejercicio de sus funciones sobre actos apegados a la ética.	

Eje Aprendizaje y Desarrollo

Objetivo 8: Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.

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

Estrategias derivadas:

a) *Fortalecimiento Gestión de Personas*

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

b) *Fortalecimiento de la Cultura e Identidad Corporativa*

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

Resultados Esperados:

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

Objetivo 9: Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.

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

Estrategia derivada:

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

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

Resultados Esperados:

- Alineados y Optimizados los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio
- Fortalecidos los niveles de atención
- Servicios tecnológicos redundantes para soportar el negocio

Objetivo 10: Fomentar investigación y desarrollo para favorecer los procesos de innovación, la creación de valor y mejora continua.

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

Estrategia derivada:

a) Innovación y Desarrollo.

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

Resultados Esperados:

- Incorporada las estrategias que optimicen el desempeño del negocio.

Matriz POA Eje Aprendizaje y Desarrollo.

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$		
Aprendizaje y Desarrollo	Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.	Fortalecimiento Gestión de Personas	Fortalecidas las competencias del personal acorde a los lineamientos estratégicos	Capacitación del personal	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del plan de capacitación	95%	100%	Dir. Gestión Humana	1	Detectar y priorizar necesidades de capacitación.	32.12		
									2	Elaborar plan de formación y presupuesto asociado.			
									3	Ejecutar el plan de formación.			
									4	Aplicación del instrumento de validación de conocimientos (Encuestas, Cuestionarios, Demostración Práctica)			
									5	Evaluar el impacto del plan de formación.			
				Evaluación del Desempeño	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Entrenamientos a Evaluadores	100%	100%		1	Elaboración y actualización de Matrices Evaluador-Evaluado.	-		
									2	Entrenamiento a evaluadores en el proceso de Evaluación del Desempeño.			
									3	Divulgación de mensajes de sensibilización a evaluadores sobre buenas prácticas del proceso de evaluación del desempeño.			
					Porcentaje de validación de carga de objetivos	100%	100%		4	Aplicación de muestreo para validación de carga de objetivos individuales.			
									5	Aplicación de muestreo para validación de carga de evaluaciones a colaboradores			
	Puntuación Promedio Institucional	69%	75%	1	Selección y aprobación de puestos, procesos y/o proyectos de alto impacto que se integrarán al Plan Desarrollo de Carrera año (AGG).	-							
				2	Elabora descripciones y perfiles de puestos, procesos y/o proyectos (GDO).								
	Porcentaje de avance para la implementación del Plan de Desarrollo de Carrera	100%	100%	3	Divulgación en las áreas seleccionadas de los perfiles de puestos, procesos y/o proyectos que aplican para el Plan Desarrollo de Carrera y los requisitos de participación.								
				4	Realiza convocatoria, evalúa a candidatos y presenta informe de colaboradores seleccionados (GRSP).								
	Porcentaje de empleados incorporados al plan de carrera	100%	100%	5	Diseño de ruta del Plan Desarrollo de Carrera, estrategia y plan de capacitación.								
6				Ejecución y seguimiento al Plan Desarrollo de Carrera.									
Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.	Fortalecimiento Gestión de Personas	Actualizada la estructura organizacional	Estructuras actualizadas	Porcentaje de avance revisión estructura empresa	0%	100%	Dir. Gestión Humana	1	Levantamiento de información y análisis por áreas	4.00			
								Cantidad de direcciones con descripciones de puesto actualizadas	0%		100%	2	Diseño de estructuras acorde a las necesidades del negocio
												Porcentaje de brechas salariales corregidas con la Actualización de la Escala Salarial	0%
			Clima Organizacional	Porcentaje aplicación de encuesta de clima	80%	85%		1	Identificación y validación de las dimensiones a evaluar	42.16			
								2	Campaña de expectativas para motivar la participación de los empleados				
								3	Aplicación del instrumento de medición de clima organizacional (digital y físico)				
Dotación de personal	Porcentaje de colaboradores contratados a los que se le aplican pruebas psicométricas	0%	100%	-	4	Presentación del informe de resultados y plan de acción (plan general y propuesta de acciones a priorizar)							
					1	Aplicación de las pruebas psicométricas	-						

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$	
Aprendizaje y Desarrollo	Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Fortalecimiento niveles atención	Atención a usuarios	Cantidad Implementaciones de ITSM Sobre las Planificadas	4	3	Dir. TI	1	Levantamiento de datos insumos	97.61	
					Porcentaje Renovación Plataforma Usuario Final	80%	90%		2	Parametrizar y configurar		
				Fortalecimiento de los servicios y plataformas de telecomunicación	Cantidad de localidades redundantes a implantar	69	87		1	Renovar Plataforma usuario final fuera de soporte		49.87
									2	Ejecución de plan de redundancia (Proyecto SDW)		
			3						Levantamiento e identificación facilidades de servicio (Red propia o prestadora)			
			4						Gestión de Equipos terminales para el servicio			
			5						Configuración de equipos terminales y enlace			
			6						Prueba de ancho de Banda Requerido			
			7						Puesta en producción			
			Mejora Plataforma de Telecomunicaciones	Mejoras implementadas de las planificadas	44	25	1		Realizar plan de implementación y compras	-		
							2		Realizar plan de actualización de infraestructura de Redes y comunicaciones			
							3		Expandir Soluciones de Redes y comunicaciones			
							4		Levantamiento en la zona para identificar solución a recomendar			
							5		Gestión de Equipos terminales para el servicio			
			Fortalecimiento y apoyo a la gestión de telemedias	Implementaciones apoyo telemedición grandes clientes e industriales	0	7	6		Gestión del simm card	-		
							7		Creación de facilidades puntos de red y disponibilidad de POE			
							8		Configuración e instalación de equipo en localidad			
				Implementaciones Apoyo al servicio prepago	0	0	5		9		Prueba y puesta en producción de la mejora	
									1		Levantamiento en sitio de nivel de señal de las diferentes prestadoras	
									2		Levantamiento en sitio facilidades de comunicación con la red de propia (EDESUR)	
									3		Gestión de Equipos terminales para el servicio	
Fortalecimiento a la gestión de las operaciones de la RED	Mejoras implementadas para la gestión de las operaciones de la RED	0	7	4	Gestión de simm Card	-						
				5	Instalación de Equipos en localidad							
				6	Prueba de la mejora							
				7	Puesta en producción							
				1	Levantamiento en sitio de nivel de señal de las diferentes prestadoras							
				2	Gestión de Equipos terminales para el servicio							
				3	Gestión de sim Card							
Fortalecimiento a la gestión de las operaciones de la RED	Mejoras implementadas para la gestión de las operaciones de la RED	0	7	4	Instalación de Equipos en localidad	-						
				5	Puesta en producción							
				1	Realizar plan de implementación y compras							
				2	Realizar plan de expansión de la solución de MotoTrbo							
				3	Levantamiento e identificación facilidades							
				4	Gestión de Equipos terminales para el servicio							
				5	Configuración de equipos terminales							
6	Prueba de la solución											
7	Puesta en producción											

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Aprendizaje y Desarrollo	Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Alineados y Optimizados los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio	Fortalecimiento de los servicios y plataformas de Sistemas Infraestructura	Disponibilidad de los Sistemas	99.97%	99.98%	Dir. TI	1	Monitorar la continuidad de los sistemas y plataformas atendiendo a los SLA de los servicios de TI alineados al Negocio	327.84
					Sistemas redundantes a implementar	4	6		2	Aplicar plan de mantenimiento a sistemas y plataformas centrales para mantener los SLA de los servicios de TI alineados al Negocio	
									1	Expandir Soluciones tecnológicas	
					Optimizaciones Recursos de Infraestructura	6	8		2	Implementar Alta Disponibilidad en Plataformas	
									1	Identificación y evaluar en entorno todas las plataformas (servidores y software) en data center.	
									2	Socializar con las áreas afectadas	
									3	Elaborar plan de acción	
					Herramientas actualizadas fuera de soporte	8	10		4	Agotar validaciones en entornos de pruebas	
									5	Implementar cambios en entornos producción	
				1					Validación de la Situación		
				2					Socializar con las áreas afectadas		
				3					Elaborar plan de acción		
				Mejoras implementadas de las planificadas	19	23	4		Implementación acciones planeada		
							5		Prueba de lo implementado		
							6		Cierre Formal del Proyecto de implementación		
							1		Validación de la Situación a Mejorar		
							2		Gestión de recursos a utilizar		
							3		Elaboración del documento de inicio del Proyecto de Mejora		
4	Implementación de la Mejora										
5	Cierre Formal del Proyecto de implementación										
Implementaciones y desarrollo de software para el Negocio	50	49	1				Adquisición licencias y aplicaciones	79.79			
			2	Automatización y trazabilidad procesos áreas de apoyo							
			3	Gestión del Servicio de TI							
			4	Mejoras y Actualizaciones ERP							
			5	Mejoras y Actualizaciones sistemas energía y telemedidas							
			6	Mejoras y Actualizaciones sistemas gestión comercial							
			7	Mejoras y Actualizaciones sistemas gestión técnica y proyectos redes							
			1	Mejoras y soluciones análisis de datos							
			2	Mejoras y nuevas opciones Aplicaciones Internas							
3	Nuevas aplicaciones desarrollo										
Cantidad de desarrollo de software sobre los planificados	44	44	1								
			2								

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$	
Aprendizaje y Desarrollo	Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Procesos sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Optimización de los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio	Implementación Costeo por Circuitos en SAP	Porcentaje de Implementación Costeo por Circuitos	30%	100%	Dir. Planificación y Control de Gestión	1	Carga en Controlling-SAP del gasto planificado (POA 2022) - Comercial	-	
									2	Sub Reparto en el Sistema SAP (Controlling) - Comercial		
									3	Conformación de equipo del proyecto de implementación (nuevas cuentas) y reuniones de coordinación.		
									4	Definición de los criterios del costeo por tipo de cuenta (nuevas).		
									5	Solicitar a las áreas el subreparto de la ejecución de los costos 2022 por circuitos asociados a su centro (nuevas cuentas) - Carga del subreparto a Controlling.		
					Protocolo de Cierre Ejercicio SAP	Porcentaje de aplicación y seguimiento al Protocolo de Cierre Ejercicio SAP	0%	100%		1	Elaboración del Cronograma de Seguimiento para el Cierre Período Fiscal en SAP.	-
									2	Coordinar las tareas para el cierre anual de los módulos de SAP.		
									3	Seguimiento de las actividades para el cierre anual de los módulos de SAP.		
		Fomentar investigación y desarrollo para favorecer los procesos de innovación, la creación de valor y mejora continua.	Innovación y Desarrollo.	Incorporada las estrategias que optimicen el desempeño del negocio.	Estudios de factibilidad.	Porcentaje de avance del informe de factibilidad cambio gradual flota vehicular de combustión a eléctrica.	0%	100%	Dir. Regulación y Compra de Energía	1	Investigación.	0.40
	Porcentaje de avance del informe de factibilidad para la reducción de pérdidas técnicas					0%	100%	2		Entrega de informe preliminar.		
	Porcentaje de avance del informe de factibilidad del uso masivo de medidores con Tecnología de Tele gestión					0%	100%	3		Revisión del informe preliminar.		
	Porcentaje de avance del informe de factibilidad para la adquisición de un software de gestión					0%	100%	4		Entrega del informe final.		
Porcentaje de avance estudio detección oportunidades de mejora en los procesos de lecturas y facturación.	0%					100%						
Porcentaje de avance del informe de factibilidad de Generación Distribuida.	0%					100%						
Porcentaje de avance informe de factibilidad venta de energía con paneles fotovoltaicos.	0%					100%						
Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.	Fortalecimiento de la cultura e identidad corporativa	Incrementado el nivel compromiso y fidelización de los colaboradores con la Empresa.	Identidad Corporativa	Cantidad de campañas y promociones realizadas	30	34	Dir. de Mercadeo	1	Levantamiento de información	16.80		
									2		Solicitud de aprobación y pedido	
									3		Colocación	
									4		Desarrollo	
									5		Cierre	

V. Principales Iniciativas Año 2022

A continuación, se describen las principales iniciativas a ejecutar en el 2022, articuladas y alineadas a cumplir con los objetivos estratégicos y el logro de resultados esperados de los cuatro (4) ejes estratégicos del nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2024.

a) Dirección Gestión Técnica Comercial

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado			
Desempeño Financiero	Reducir las pérdidas de energía a un 16.7% al año 2024	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Eficiencia Financiera	Porcentaje Reducción de Pérdidas	26.2%	24.8%	1	Normalizaciones	621,251,984.64			
								2	Cambios de Medidores				
								3	Eliminación de Conexiones directas autorizadas				
					4	Verificaciones							
					5	Intervenciones PGASE							
					6	Levantamiento Actas de Fraude							
					7	Inspección de Grandes Clientes SD							
					8	Levantamiento Actas por Anomalia SD							
					9	Inspección de Grandes Clientes Zona Sur							
					10	Levantamiento Actas por Anomalia Zona sur							
					11	Gestión de llamadas							
					12	Gestion de Minimensajes							
					13	Acuerdos de pagos							
					14	Gestion de cortes							
					15	Gestion de Cobros y reduccion de perdidas							
Incremento de la cartera de clientes	Incremento de la cartera de clientes	Incremento de la cartera de clientes	Incremento de la cartera de clientes	Incremento de la cartera de clientes	Cantidad de nuevos clientes	12,000	120,574	1	Normalizacion de clientes nuevos	59,494,130.38			
					Incremento de Energía facturada por nuevos clientes contratados	0	13.10	2	Calidad de la facturación				
					% de Medidores Prepagos comunicando	96.0%	98.0%	3	Verificación de módulos				
					% Incremento monto contratos alquiler de postes.	0	104%	4	Incrementar el precio del alquiler de postes				
					Cantidad de Clientes y/o usuarios sensibilizados	380,866	495,132	5	Gestión comunitaria				
					Cantidad de consejo de gestión establecidos	200	264	6	Conformación de Consejo Gestión Comunitaria				
					Cantidad de hogares intervenidos en el alcance de los proyectos de rehabilitación	13,796	24,408	7	Seguimiento a procesos comerciales y Técnicos				
Servicio al Cliente	Asegurar la calidad del servicio comercial y técnico acorde a las normativas	Calidad del Servicios Técnico Comercial	Mejorar los tiempos de respuestas y satisfacción ante los requerimientos realizados por nuestros clientes.	Atención a clientes	Indice de Satisfacción del Cliente	64%	68%	1	Mejora del servicio	4,547,295.12			
					Porcentaje de implementación del nuevo modelo de gestión de EDESUR			2	Mejorar los tiempos de atención al cliente				
					TTRA - Tiempo de Atención.	8.6%	3.0%	3	Dar respuesta a la solicitud				
					IPP - Tiempo de Reclamaciones	4%	3%	4	Mejorar los tiempos de normalización de nuevos clientes				
			Garantizada la continuidad y calidad del suministro eléctrico	Servicio Técnico	Garantizada la continuidad y calidad del suministro eléctrico	Garantizada la continuidad y calidad del suministro eléctrico	Servicio Técnico	COSE - Tiempo Conexion	13%	3%			559,711,094.08
								ASAI	98.6%	98.6%	1	Levantamiento circuitos	
								SAIDI	10.20	8.59	2	Diagnostico de fallas	
								SAIFI	6.50	2.36	3	Planificación de los trabajos de mantenimiento	
								PMRA BT	13%	4%	4	Ejecución de mantenimiento preventivo	
								TMRA MT	84%	Pend. Definir	5	Mejorar los tiempos de resolución de averías MT	
RSFP Tiempo de Reconexion	3%	3%	6	Tiempo de Reconexion									
Transversal a Planes										189,793,652.41			

Principales Iniciativas 2022 – Dirección Gestión Técnica Comercial.

a. Adecuación De Líneas

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

Con la ejecución de este plan se persigue:

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

Este plan tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 530.87**.

b. Plan de Alumbrado Público

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

Con esta iniciativa se contribuye a disminuir las pérdidas de energía mediante el apagado de luminarias sobre - encendidas.

Este plan tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 131.17**.

c. Plan de Reducción de Pérdidas

El año 2022 implica un gran reto para Edesur Dominicana, en lo concerniente a la reducción de pérdidas, sin embargo, la empresa ha tomado la iniciativa de lanzar un plan de reducción de pérdidas que afronte el problema de manera integral. Para ello se realizó la creación de la Gerencia de Reducción de Pérdidas, como área responsable de desarrollar el plan a partir del marco estratégico 2021 – 2024, fundamental para su implementación rápida y efectiva. Permitiendo el abordaje focalizado de las distintas estrategias a ser aplicadas e implementadas en función del diagnóstico de cada circuito.

La Gerencia de Reducción de Pérdidas diseñó estrategias de diagnóstico, aseguramiento de la facturación y corrección de pérdidas. Estas estrategias se convierten en acciones específicas que definen la operativa fija de la gerencia, a su vez, forman parte del Plan Operativo Anual de Edesur. Para el año 2021 se proyectan pérdidas de facturación por el orden de 26.16%, las acciones programadas a realizar en el marco del plan de reducción de pérdidas persiguen disminuir 1.4 PP para un 24.75% móvil año al cierre del 2022.

A continuación, se presenta un resumen de las acciones que se estarán ejecutando durante el año 2022, como resultado de la implementación del Plan de Reducción de Pérdidas:

Operaciones Plan de Pérdidas						
Circuitos	Cambios de Medidores	Eliminación de Conexiones directas	Normalizaciones	Nuevos Clientes	Verificaciones	Total General
Azua	1,084	203	543	2,010	543	4,383
Bani	1,744	327	874	3,234	874	7,054
Barahona	1,253	235	628	2,322	628	5,065
Distrito Norte	4,269	801	2,139	7,914	2,139	17,261
Distrito Sur	5,068	951	2,539	9,396	2,539	20,492
Neyba	1,590	298	797	2,948	797	6,431
Noroeste	10,282	1,928	5,151	19,061	5,151	41,573
San Cristóbal	5,837	1,095	2,924	10,822	2,924	23,603
San Juan	1,869	351	937	3,466	937	7,559
Villa Altagracia	3,727	699	1,867	6,910	1,867	15,071
Total General	36,723	6,888	18,399	68,083	18,399	148,492

Presupuesto Plan De Pérdidas (Valores MMRD\$)			
Proyectos de Inversión	Monto Materiales	Monto Mano de Obra	Totales
Eliminación de Conexiones Directas Autorizadas	64.6	80.2	144.8
Aseguramiento de Paneles	117.6	57.8	175.4
Aseguramiento Grandes Clientes	490.0	40.6	530.6
Aseguramiento de la medida	519.6	220.0	739.5
Nuevos Clientes	1,249.0	59.2	1,308.2
Total	2,440.77	457.75	2,898.51

d. Plan de Interconexión

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

Este plan tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 35.41**.

e. Operativa Técnico Comercial

Este plan procura satisfacer en tiempo y calidad la solicitud de servicio generada por nuestros clientes, para contribuir a mejorar la imagen de la empresa y el posicionamiento de la marca de cara al cliente.

Este plan tiene un presupuesto asociado de inversión de **MMRD\$ 400.79**.

f. Mini Proyectos

Su objetivo es levantar y normalizar aquellos usuarios que están de manera irregular y también los que aún no han sido contratado por la empresa y que están sustrayendo la energía de manera ilegal.

Este plan tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 385.89**.

g. Plan de Salvamento y Reposición de Transformadores

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

Con la ejecución de este plan se persigue:

- Reducir las pérdidas técnicas debido a sobrecarga o sub-utilización en los transformadores de distribución de nuestra zona de concesión.
- Reducir el riesgo de deterioro de la maquina mediante la normalización de todos los dispositivos periféricos y de protección del centro de transformación.

- Disminuye la inversión innecesaria en compra de transformadores, ayudando así a mantener la continuidad y calidad del servicio. Reduce el costo operativo de mantenimiento correctivo.

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

- **Inspección-Medición-Diagnostico de transformadores MT/BT:** Consiste en registrar en las fichas de levantamiento técnico la evaluación de cada centro de transformación a través de la medición de los parámetros de voltaje y corriente y verificación de condición física existente.
- **Reposición y Salvamento de Transformadores:** consiste en la ejecución de la adecuación, reposición, sustitución o aumento de carga de los transformadores y todos los elementos periféricos de los centros de transformación, que resulten en sobrecarga, subutilización u otra falla que ponga en deterioro las maquinas según los resultados del diagnóstico.

Con la ejecución de este plan se mejora el sistema de protección y niveles de tensión de las redes y se optimiza el uso de los transformadores.

Este plan tiene un presupuesto asociado de inversión de **MMRD\$ 203.85**

h. Cámaras Termográficas

Comprar 5 cámaras termográficas para garantizar y optimizar los mantenimientos en los circuitos, procurando la mejora de los indicadores de calidad de atención al cliente **SAIDI, SAIFI Y ASAI**.

Este plan tiene un presupuesto asociado de inversión de **MMRD\$ 11.4**

b) Dirección Operativa Centralizada (DOC)

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Aseguramiento de la Facturación	Porcentaje Medidores Telemedidos Comunicando	96%	97%	1	Realizar mantenimiento de la infraestructura telemedidas	76.80
								2	Realizar mantenimiento a los sistema de telemedidas	
								3	Revisar nivel de eficiencia para TeleFacturación	
					Porcentaje Medidores Telemedidos Telefacturando	95%	97%	4	Diseñar y elaborar calendario de lectura.	
								5	Cargar calendario en el Sistema SGC.	
								6	Iniciar proceso de lectura en las fechas establecidas.	
								7	Tomar lectura.	
					Porcentaje Efectividad de la Lectura Grandes Clientes	98%	99%	8	Aplicar anomalía en caso de no conseguir lectura.	
								9	Descarga y tramitar la data.	
								10	Garantizar procesamiento de las rutas e itinerario.	
					Porcentaje Calidad de la Facturación	96%	97%	11	Identificar suministros en el Sistema SGC.	
								12	Clasificar por estado de suministro (altas, situación correcta, cortados etc.)	
								13	Identificar anomalías de lectura y parámetro en los suministro fuera de ciclo.	
								14	Generar orden de servicio partiendo de la situación.	
								15	Facturar en función a lo indicado por la orden de servicio.	
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente	Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Incrementada la accesibilidad del cliente	Mejorar Tiempo Respuesta	Porcentaje de Reclamaciones Resueltas Dentro del Plazo (IPP)	95%	97%	1	Dar seguimiento a la resolución de la OS en el tiempo establecido y gestionar soporte.	-
								2	Analizar OS.	
								3	Aplicar decisión en función a lo indicado por la OS.	

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente	Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Incrementada la accesibilidad del cliente	Disponibilidad de Canales	Incremento de clientes para envío de factura digital	243637	266437	1	Identificar clientes con email en la base de datos (BI).	178.16
								2	Solicitar cambio de modo de envío.	
								3	Activar envío de factura email.	
					Cantidad de charlas sobre su consumo, lectura e interpretación de la factura.	0	21	4	Identificar mercado (clientes, agentes comerciales, agentes call center, áreas técnicas etc.).	
								5	Elaborar Presentación Power Point.	
								6	Elaborar cronograma.	
					Nivel del Servicio Call Center	0.9	0.91	7	Impartir charla.	
								8	Elaborar informe, recomendaciones y conclusiones.	
								9	Planificar personal disponible para atender la demanda de llamadas dentro de los plazos. Nivel de servicio obtenido en el mes extraído de AVAYA	
					Deuda mayor a 180 días recuperada	32	45	10	Realizar seguimiento a la gestión realizada, Monto cobrado en el mes de la cartera asignada a las firmas externas, extraído del BI	
								11	Formación para oficinas comerciales de Zona 1 Sobre el uso de la aplicación Edesur Móvil y la oficina Virtual.	
								12	Contratación y Gestión de Puntos de pagos en la ruta de cobros móviles de San Juan para movilizar los clientes a la estafeta. (en conjunto con el sector)	
					Porcentaje Clientes desplazados a canales alternos	0.69	0.75	13	Enfoque de campañas y promoción externa canal Chatbot: Campaña SMS a Clientes Potenciales Publicidad en Redes Sociales Publicidad en Call Center	
								14	Gestión sobre clientes que pagan en Oficinas Comerciales y tienen tarjetas inscritas en Canales Electrónicos.	
								15	Gestión de Medios de valoración de canales (Chatbot, IVR, Oficina Virtual, Estafetas) Para establecer la línea base del conjunto para medición	
					Nivel de satisfacción de los canales alternos	-	Incrementar 5%	16	Empezar a medir la satisfacción de la aplicación según lo establecido en Google Play y APP STORE	
								17	Gestionar la asistencia de usuarios Google Play y APP STORE, para aumentar su valoración del producto Edesur Móvil	
								18	Garantizar nivel de servicio de los clientes en canales alternos	
Transversal a Planes										16.68

Principales Iniciativas 2022 – Dirección Operativa Centralizada.

a. Mantenimiento Macro Medida en Circuitos

El objetivo de este plan es garantizar un control especial de la energía servida en las Macromedidas, con la finalidad de tener las informaciones necesarias para la elaboración de los Balances de pérdidas de energía de los polígonos y celdas.

Mediante la ejecución de este plan se persigue tener:

- Entrega oportuna de indicadores de pérdidas para los balances de energía Sectores, Circuitos, Polígonos y Celdas.
- Focalización de las pérdidas de energía.
- Cuantificar las pérdidas técnicas en puntos específicos de la red.

Este plan tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 12.4**

b. Micromedidas Móviles

Este plan procura cuantificar y garantizar un control especial de la energía que será servida diariamente en los centros de transformadores de distribución mediante el uso de medidores y transformadores de corriente, con la finalidad de tener las informaciones necesarias para la elaboración de los balances de pérdidas de energía. Este sistema de Micromedidas móvil será utilizado y desplazado a zonas de mayores niveles de pérdidas.

Mediante la ejecución de este plan se persigue tener:

- Entrega oportuna de indicadores de pérdidas para los balances de energía en centro de transformadores de distribución.
- Focalización de las pérdidas de energía.
- Cuantificar las pérdidas técnicas en puntos específicos de la red.

Este plan tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 2.46**.

c. Mantenimiento Sistema de Medición Comercial y Circuitos en Subestaciones Eléctricas

Garantizar un control especial de la energía servida diariamente en los Sistemas de Medición Comercial y Circuitos, con la finalidad de tener las informaciones necesarias para la elaboración de la Compra de Energía de los puntos de retiro de la empresa, los Balances de pérdidas de energía y la facturación de los clientes en AT.

Actualmente el 70% de los equipos que se encuentran instalados en los SMC responsabilidad de Edesur, tienen alrededor de 20 años que fueron fabricados y 19 años instalados, razón por la cual la tasa de falla de estos equipos va en aumento y requieren una mayor frecuencia de mantenimiento.

Mediante la ejecución de este plan se persigue tener:

- Registros de consumos para la elaboración del informe de compra de energía en los puntos de retiro.
- Entrega oportuna de indicadores de pérdidas para los balances de energía Sectores, Circuitos, Polígonos y Celdas.
- Facturación de los clientes AT.

Este plan tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 29.03**.

d. Instalación de (1) Sistema de Medición Comercial a 69 kV y (1) Sistema Medición Comercial a 12.5 kV

Cuantificar y garantizar un control especial de la energía que será servida diariamente en (1) Sistema de Medición Comercial a 69 kV y (1) Sistema Medición Comercial a 12.5 kV, con la finalidad de tener las informaciones necesarias para la elaboración de la Compra de Energía de (2) nuevos puntos de retiro de la empresa, además de los Balances de pérdidas de energía.

Mediante la ejecución de este plan se persigue tener:

- Cumplimiento de las normas vigentes en el reglamento para la aplicación de la Ley General de Electricidad 125-01.
- Registros de consumos para la elaboración del informe de compra de energía para dos nuevos puntos de retiro.
- Entrega oportuna de indicadores de pérdidas para los balances de energía empresa, zona y sector.

Este plan tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$ 7.33**.

c) Dirección Gestión Distribución (DGD)

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Desarrollo de Instalaciones Eléctricas	Garantizar la disponibilidad de potencia de manera eficiente para satisfacer la demanda de energía del cliente	Diseño y arquitectura de la Red	Cantidad de Diseños Repotenciaciones de Subestaciones entregados	5.0	6.0	1	Levantamiento	301.99
					Cantidad de Diseños Circuitos Entregados	11.0	12.0	2	Análisis de Alternativas	
					Porcentaje Diseños y estudios no programados entregados	95%	100%	3	Selección de Alternativas	
					Cantidad de Estudios de Regulación de Voltaje Entregados	4%	5.0	4	Revisión de Diseño	
					Plan Compensación de Reactivo	0	4.0	5	Elaboración de Presupuesto	
				Plan de Expansión	Plan de Conectividad	0	1.0	1	Levantamiento	6.25
					Arquitectura de Red del Plan de Expansión	1.0	1.0	2	Análisis de Alternativas	
					Porcentaje Revisión de Diseños para nuevas subestaciones	95%	100%	3	Selección de Alternativas	
					Porcentaje Revisión de Diseños para subestaciones a renovar	95%	100%	4	Revisión de Diseño	
				Revisión y Aprobación Planos para interconexión de nuevos servicios	Porcentaje Planos aprobados en el tiempo establecido	95%	100%	1	Levantamiento	-
								2	Análisis de Alternativas	
					Porcentaje Presupuestos aprobados en el tiempo establecido	95%	100%	3	Selección de Alternativas	
								4	Revisión de Diseño	

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Mantenimiento de las instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente	Plan de Mejora de Servicio Eléctrico	Base de datos Activos primarios de Subestaciones en el SAP-PM	45	45	1	Creación de las Subestaciones en SAP-PM	3.25
								2	Definición y diseño de las ubicaciones técnicas en SAP-PM	
								3	Creación de las ubicaciones técnicas en SAP-PM	
								4	Levantamiento de las informaciones de los equipos de las Subestaciones en Terreno.	
								5	Llenado de las planillas de carga de equipo de SAP-PM	
								6	Carga de las planillas de los equipos en el sistema SAP-PM.	
					Plan operativo de Contingencia para maniobra Subestaciones y Circuitos	43	8	1	Extracción de las informaciones del sistema de gestión de distribución (SGD)	
								2	Evaluación de la disponibilidad de puntos de maniobras.	
								3	Verificación o confirmación de la información del SGD en el terreno.	
					Informes de Diagnóstico para Mantenimiento Predictivo de subestaciones	27	27	4	Redacción del plan operativo de contingencia.	
								5	Remisión de la guía a las áreas involucradas.	
								6	Remisión del informe a las áreas involucradas.	
				Informes de Diagnóstico para Mantenimiento Predictivo de subestaciones	27	27	1	Visita de inspección a las subestaciones Eléctricas		
							2	Evaluación de los ensayos de los equipos de las subestaciones.		
							3	Evaluación de la operatividad de los equipos de las subestaciones.		
							4	Evaluación de la corriente de corto circuitos en las redes de distribución.		
							5	Redacción del informe		
							6	Remisión del informe a la area involucrada		

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Mantenimiento de las instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente	Saneamiento de la Base de Datos	Porcentaje Cartografía Actualizada	88.2%	97.7%	1	Identificar irregularidades e inconsistencias en la base de datos	
					Cantidad CT's Actualizados	57248	59148	2	Planificar y ejecutar el saneamiento de los suministros identificados	
					Cantidad KM Redes Actualizados	8482	8707	3	Generar informes periódicos o puntuales que recojan las modificaciones autorizadas y no autorizadas a la base de datos comercial y de entidades eléctricas	
				Gestión Operación de la Red	Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	100%	100%	1	Planificación de Intervenciones en las Redes de Distribución/Programacion de las interrupciones/ Envío de la información de manera oportuna.	259.31
					Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)	0.94	0.85	1	Aseguramiento de Disponibilidad de Brigadas (cantidad, recursos humanos, materiales, oportunidad) Seguimiento minucioso a la solución de las averías presentadas, pro, así como seguimiento a los mantenimientos.	
				Gestión de Subestaciones	Seguimiento a Circuitos en Averías (alertas de SCADA, búsqueda y resolución de fallas).			2		
					SAIDI - Averías Subestaciones (Horas/Mes)	0.48	0.28	1	Construir y repotenciar SSEE	1,480.38
					SAIFI - Averías Subestaciones (Int/Mes)	0.214	0.21	2	Realizar mantenimientos Predictivos	
					SAIDI - Mantenimiento Programado Subestaciones(Horas/Mes)	0.32	0.27	3	Realizar mantenimientos Preventivos	
					SAIFI - Mantenimiento Programado Subestaciones	0.17	0.07	4	Realizar mantenimientos Correctivos	
					Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores con Regulación	99.5%	99.8%			
				Porcentaje Ejecución Cronograma de Mantenimiento SSEE		100%		Cronograma de Mantenimiento SSEE		
				Adecuación de SSEE		100%		Realizar adecuaciones en SSEE		

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Recuperación de medidores	Cantidad de Medidores Recuperados	3	≤ 3	1	Recepción de medidores de baja y confirmación de recepción en CHM	-
								2	Organización y programación de los trabajos	
								3	Revisión y ensamble de medidores	
								4	Pruebas de calibración	
								5	Limpieza de los equipos	
								6	Pruebas de control de calidad	
								7	Almacenamiento y despacho	
				Recuperación de Transformadores de Distribución	Porcentaje de Transformadores evaluados	100%	100%	1	Realizar inspección para identificar transformadores reparables y/o recuperables	-
								2	Realizar pruebas eléctricas a los transformadores reparables y/o recuperables	
								3	Remitir los resultados de las evaluaciones respecto a los transformadores recuperables	
								4	Coordinación con el área operativa para realizar las reparaciones menores a los transformadores	
								5	Realizar pruebas eléctricas a los transformadores reparados	
								6	Remitir los resultados de las evaluaciones respecto a los transformadores reparados	
				Verificación de los equipos por petición de interconexión	Porcentaje de Informes Emitidos en Tiempo (≤ 5 días laborables)	94%	95%	1	Recepción de solicitud y programación de la ruta de trabajo	-
					Promedio de Informes Emitidos en Tiempo (≤ 5 días laborables)	3	≤ 3	2	Ejecución de las pruebas en terreno y/o fábrica	
								3	Elaboración de informe técnico	
								4	Remisión del informe al área solicitante	
				Evaluación Técnica de Materiales por Licitación	Porcentaje de Evaluaciones Técnicas de Licitación Emitidas en Tiempo según Cronograma	100%	100%	1	Recepción de documentación y muestras del proceso	-
								2	Revisión de documentación, catálogo y muestras	
								3	Elaboración de matriz consolidada y requerimiento de subsanación	
4	Elaboración de informe técnico preliminar y presentación al comité de compras									
5	Remisión del informe técnico definitivo al área de compras									
Transversal a Planes										94.11

Principales Iniciativas 2022 – Dirección Gestión Distribución.

a. Adecuación de Subestaciones.

Consiste en realizar mejoras en las subestaciones tales como: sustitución de interruptores de alta y media, instalación de protecciones de sobre - corriente y diferencial en transformadores de potencia, así como de sobre - corriente en salidas de circuitos; actualización equipos del sistema SCADA, instalación de seccionadores tipo by-pass en itc, instalación de reguladores de tensión en transformadores de potencia, entre otras acciones.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 353.97.**

b. Adquisición Transformadores de Potencia y Repotenciación

Sustitución de transformadores en condición de sobrecarga y con problemas internos e iniciar a su vez el plan de repotenciación de varias subestaciones. Eliminar la sobrecarga existente en varios transformadores de potencia para garantizar el servicio a los clientes.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 579.0.**

c. Adquisición Transformador Móvil

Dar una respuesta rápida en caso de presentarse una falla en un transformador de potencia o en algunas celdas de media tensión. Disponer de un transformador móvil con sus salidas de circuitos.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 280.0.**

d. Adquisición Repuestos Estratégicos

Realizar la compra de equipos de potencia instalados en las subestaciones, tales como: Interruptores de alta y media tensión, seccionadores de at y mt, reguladores de tensión, transformadores de tensión y de corriente, relé de protecciones, equipos del sistema de automatización, entre otros. Dar una respuesta rápida al restablecimiento de la energía en caso de presentarse una falla en algunos de los equipos instalados en las subestaciones.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 48.62.**

e. Adquisición Equipos Pruebas y Ensayos

Adquirir varios equipos de pruebas para realizar el mantenimiento predictivo en los equipos de potencia instalados en las subestaciones. Disponer del estado real de los equipos de potencia instalados en las SSEE, para fines de aplicar las acciones de mantenimiento que amerite el equipo.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 23.67.**

f. Adecuación Subestación DISDO

Realizar la rehabilitación de la subestación del parque industrial DISDO, mediante la instalación de un transformador de potencia 10-14 mva, 69/12,5 kv, 3 salidas de circuitos, así como los demás equipos que conforman esta subestación. Garantizar el servicio de energía a los clientes que poseen naves industriales dentro de parque DISDO, propiedad de Pro-Industria.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 74.23.**

g. Adquisición Bushing P/Reemplazo en Transformadores de Potencia

Realizar la sustitución de bushing en varios transformadores de potencia, cuya vida útil ya está agotada en base a la fecha de fabricación de los transformadores que serán intervenidos. Reducir la posibilidad de falla en un transformador de potencia, garantizando a su vez el servicio de energía a los clientes.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 53.84.**

h. Plan Instalación Relojes GPS en SSEE

Consiste en realizar la instalación de relojes GPS en todas las subestaciones para fines de cumplir con requisito del organismo coordinador siendo una obligación de cumplimiento por parte de todos los agentes interconectados al SENI.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 32.8.**

i. Reparación Transformador Móvil 16-20 MVA, 138 - 69/12.5 KV

Realizar la rehabilitación del transformador móvil "con tensión dual" de 16-20 mva, con tensión 138 - 69/12,5 kv. Disponer de este transformador móvil para dar respuesta rápida ante la falla de una máquina de similar o menor potencia, lo que garantizará a su vez agilizar la reposición del servicio a los clientes que resultaren afectados por la avería del transformador a ser intervenido.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 25.0.**

j. Materiales Reposición Averías de Operación Local y Redes Soterradas

Atender todas las incidencias de averías de media tensión que ocurran dentro de la Zona 1 y Zona 2, con los recursos brigadas necesarias para mantener el tiempo de resolución de averías en Media Tensión dentro de los valores admisibles. Incrementar el ASAI desde un 98.60% a 99.5%, Aportando en la Disminución del TMRA en la Zona 1 y Zona 2 de un 0.82 promedio anual a un 0.70 y evitando la reincidencia de averías al dar solución con materiales oportunos.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 73.18.**

k. Equipos de Detección y Localización de Fallas Soterradas

Reducción del tiempo de localización de las fallas de los conductores soterrados en las redes de distribución de los sectores de Santo Domingo y Mejorar la continuidad del servicio. Con esta iniciativa se pretende adquirir un equipo de prueba de conductores soterrados y un localizador de fallas para rastrear rápidamente las averías en los conductores soterrados de la red de distribución de la empresa.

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

l. Plan de Adecuación de Líneas Soterradas

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

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 9.47.**

m. Expansión Video Wall Centro de Operaciones

Expandir el sistema de visualización del COR con cuatro (4) pantallas adicionales, para que el personal tenga información disponible rápidamente para la toma de decisiones oportunas durante la operativa diaria.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 2.27.**

n. Reparación y Salvamento de Transformador Pad Mounted

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

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 6.25.**

o. Instalación Video Wall Centro de Atención de Averías (CAA)

Esta solución, permite desplegar contenido que puede ser visualizado a gran distancia y es la mejor alternativa en relación costo-beneficio para aplicaciones comerciales de interior y exterior en donde se requiere mostrar imágenes y video de gran tamaño.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 2.27.**

p. Etiquetado Centros de Transformación

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

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 2.5.**

q. Etiquetado Equipos de Subestaciones

Durante el año 2021 se realizaron inspecciones en las subestaciones eléctricas de la empresa, allí se detectó que hay deficiencia en el etiquetado de los equipos lo que puede provocar que se produzcan averías por mala operación, por ese motivo se define la iniciativa de etiquetado de equipos con la finalidad de normalizar todas las identificaciones de los equipos en las subestaciones.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 0.75.**

r. Circuitos Sobrecargados

Construcción de nuevos para explotar eficientemente la red de distribución de EDESUR de forma que se pueda garantizar el suministro continuo y calidad de servicio. Garantizar la disponibilidad de potencia de manera eficiente para satisfacer la demanda de energía del cliente.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 101.0.**

s. Banco de Capacitores

Instalación de banco de capacitores para mejorar la explotación de la red de media tensión y la calidad de suministro de energía eléctrica.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 39.9.**

t. Banco de Reguladores

Instalación de banco de reguladores para mejorar la explotación de la red de media tensión y la calidad de suministro de energía eléctrica.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 30.0.**

u. Interruptores Telecontrolados

Instalación de interruptor Telecontrolados para garantizar el suministro de energía eléctrica a un segmento del mercado o circuito.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 60.27**

v. Conversión de Tensión Pedernales

Convertir las redes de distribución eléctricas de los circuitos PEDE501, PEDE502, PEDE503 de la subestación de Pedernales, del nivel de tensión 2.4 kV a 12.47 kV con la finalidad de disminuir las pérdidas técnicas y mejorar la calidad de la energía eléctrica suministrada en toda la zona de influencia de los circuitos.

El presupuesto asociado a este plan es de **MMRD\$ 70.7.**

d) Dirección Gestión de Proyectos

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de la Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Rehabilitación de Redes	Cantidad Km de red MT blindados construidos	169.63	14.60	1	Instalar postes	25.86
								2	Instalar Tendido Red MT	
								3	Instalar Tendido Red BT	
								4	Instalar transformadores	
								5	Instalar de acometidas	
								6	Instalar Módulos	
				Normalización de cliente	Energía Recuperada por normalización de Suministros	20.64	19.55	7	Cantidad de Macro medición	-
								8	Cantidad de Micro medición	
								9	Instalar Luminarias	
								10	Identificar clientes potenciales (precatastro)	
								11	Contratar clientes	
								12	Normalizar clientes prepago	
								13	Normalizar clientes postpago	
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Mitigados los impactos negativos al medio ambiente	Gestión Ambiental	Porcentaje Implementación del sistema de gestión medio ambiental basado ISO 14000	45.0%	35.0%	1	Inspección de Transformadores	22.65
								2	Remediación de Lugar	
								3	Plantar arboles	
								4	Implementar el sistema de gestión ambiental	
Producto Transversal a Planes										44.33

Principales Iniciativas 2022 – Dirección Gestión Proyectos.

a. Software Administración de Proyectos

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

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$7.1.**

b. Almacenar los residuos oleosos recolectados de los diferentes almacenes.

Almacenar los residuos oleosos recolectados de los diferentes almacenes para Disminuir contaminación ambiental por derrames de residuos oleosos.

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$ 1.0.**

c. Almacén de materiales de recuperación de Proyectos.

Construcción de un espacio con verja perimetral para depositar los materiales de remoción para la prolongación de la vida útil de los materiales, y su control hasta que sean reusados.

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$ 5.0.**

d. Plan de Adquisición de Herramienta

Dotar al personal técnico de las herramientas necesarias que le permitan efectuar su trabajo con mayor calidad, logrando así mejor satisfacción en el cliente.

El presupuesto asociado es de **MMRD\$ 13.75.**

e. Construcción Verja Perimetral Punto Verde de Nigua

Delimitación del terreno de la construcción del Punto Verde dentro del almacén de Nigua.

El presupuesto asociado es de **MMRD\$ 2.65.**

f. Gestión de construcción Punto Verde en la zona sur.

Descripción Iniciativas: Resguardar residuos peligrosos (transformadores PCB+, luminarias y baterías), evitando contaminación ambiental y cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales.

El presupuesto asociado es de **MMRD\$ 19.0.**

e) Dirección Gestión Humana

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Aprendizaje y Desarrollo	Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.	Fortalecimiento Gestión de Personas	Fortalecidas las competencias del personal acorde a los lineamientos estratégicos	Capacitación del personal	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del plan de capacitación	95%	100%	1	Detectar y priorizar necesidades de capacitación.	32,124,000.04
								2	Elaborar plan de formación y presupuesto asociado.	
								3	Ejecutar el plan de formación.	
								4	Aplicación del instrumento de validación de conocimientos (Encuestas, Cuestionarios, Demostración Práctica)	
								5	Evaluar el impacto del plan de formación.	
				Evaluación del Desempeño	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Entrenamientos a Evaluadores	100%	100%	1	Elaboración y actualización de Matrices Evaluador-Evaluado.	-
								2	Entrenamiento a evaluadores en el proceso de Evaluación del Desempeño.	
								3	Divulgación de mensajes de sensibilización a evaluadores sobre buenas prácticas del proceso de evaluación del desempeño.	
								4	Aplicación de muestreo para validación de carga de objetivos individuales.	
								5	Aplicación de muestreo para validación de carga de evaluaciones a colaboradores	
				Desarrollo de Carrera	Porcentaje de avance para la implementación del Plan de Desarrollo de Carrera	100%	100%	1	Selección y aprobación de puestos, procesos y/o proyectos de alto impacto que se integrarán al Plan Desarrollo de Carrera año (AGG).	-
								2	Elabora descripciones y perfiles de puestos, procesos y/o proyectos (GDO).	
								3	Divulgación en las áreas seleccionadas de los perfiles de puestos, procesos y/o proyectos que aplican para el Plan Desarrollo de Carrera y los requisitos de participación.	
					Porcentaje de empleados incorporados al plan de carrera	100%	100%	4	Realiza convocatoria, evalúa a candidatos y presenta informe de colaboradores seleccionados (GRSP).	
								5	Diseño de ruta del Plan Desarrollo de Carrera, estrategia y plan de capacitación.	
6	Ejecución y seguimiento al Plan Desarrollo de Carrera.									

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Aprendizaje y Desarrollo	Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.	Fortalecimiento Gestión de Personas	Actualizada la estructura organizacional	Estructuras actualizadas	Porcentaje de avance revisión estructura empresa	0%	100%	1	Levantamiento de información y análisis por áreas	4,000,000.00
					Cantidad de direcciones con descripciones de puesto actualizadas	0%	100%	2	Diseño de estructuras acorde a las necesidades del negocio	
					Porcentaje de brechas salariales corregidas con la Actualización de la Escala Salarial	0%	100%	3	Gestión de Aprobación e Implementación	
				Clima Organizacional	Porcentaje aplicación de encuesta de clima	0.8	0.85	1	Identificación y validación de las dimensiones a evaluar	42,162,090.43
								2	Campaña de expectativas para motivar la participación de los empleados	
								3	Aplicación del instrumento de medición de clima organizacional (digital y físico)	
								4	Presentación del informe de resultados y plan de acción (plan general y propuesta de acciones a priorizar)	
Dotación de personal	Porcentaje de colaboradores contratados a los que se le aplican pruebas psicométricas	0%	100%	1	Aplicación de las pruebas psicométricas	2,912.44				
Fortalecimiento de Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Prevenidos y mitigados los eventos que ponen en riesgo la seguridad industrial y ocupacional de los colaboradores, contratistas y partes interesadas de la Empresa	Seguridad Industrial	Porcentaje de cumplimiento del cronogramam de implementación del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional basado en ISO 45000	0%	100%	1	Inspecciones programadas en centros y zonas de trabajo en calidad de infraestructuras y equipos de emergencias.	81.73
					Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación del Reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo	0%	100%	2	Realizar inspección a brigadas contratistas	
					Porcentaje de acciones implementadas para prevenir accidentes registrables	100%	100%	4	Determinar ACR (Análisis Causa-Raiz) de los accidentes e incidentes laborales de empleados	
					Porcentaje de acciones implementadas para reducir el Índice de Ausentismo laboral por enfermedad	1	1	4	Auditoría de Equipos de Protección Personal (EPP) y Equipos de Protección colectivo	
								5	Seguimiento Resultados de Inspecciones a Empresas	
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en temas de sostenibilidad, inclusión laboral y equidad de género.	Cultura Equitativa y Diversa	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación de acciones para la Certificación en materia de equidad de género (Igualando RD)	0	1	1	Implementación de acciones para la obtención del Sello en Equidad de Género (Igualando RD)	4.92
								2	Implementación de acciones para incrementar la representación de las mujeres en posiciones técnicas	
								3	Implementación de acciones para incrementar la representación de las mujeres en posiciones de liderazgo	

Principales Iniciativas 2022 – Dirección Gestión Humana.

- Dotación de personal de las áreas (Cobertura de plazas y movimientos internos).
- Implementación de Reloj Biométrico para el control de Asistencia **MMRD\$ 4.5.**
- Continuar fortaleciendo el proceso de evaluación del desempeño.
- Ejecución del plan de capacitación en función a las necesidades identificadas en las áreas **MMRD\$25.38.**
- Revisión y actualización de la estructura organizativa de la empresa.
- Implementación del programa de desarrollo de carrera.
- Aplicación de una encuesta de clima organizacional.
- Adquisición herramientas SISO para la dotación del personal de las áreas operativas **MMRD\$ 14.37.**
- Implementación acciones conforme el cronograma de trabajo en el marco de la implementación del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional basado en ISO 45000.
- Implementación acciones conforme el cronograma de implementación del Reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo
- Implementación acciones conforme el cronograma de implementación de acciones para la Certificación en materia de equidad de género (Igualando RD)

f) Dirección Logística

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Gestión de Almacén	Porcentaje de Cumplimiento de Recepción de Materiales	100%	100%	1	Programación de Citas / Conduce de Recibo / Generar archivo de Recepciones en SAP / Carga de Documentos a SAP y Socialización de la Recepción	56.75
					Porcentaje de Cumplimiento de Despacho de Materiales	100%	100%	2	Solicitud de Despacho via Reserva / Analisis de la Reserva / Programación de Citas para retiro de Materiales / Preparación del Despacho / Verificación de Reserva / Autorización de Despacho / Impresión y Firma Documento de Salida SAP / Carga de Documentos a SAP y Socialización del Despacho	
					Porcentaje de Cumplimiento Control de Inventario	100%	100%	3	Planificación de Inventarios por Ubicaciones / Impresión de Ticket de Conteo WM / Conteo de Ubicaciones / Reporte de Inventario y de Ubicaciones / socialización de Diferencias y Notas	
					Porcentaje de Cumplimiento de Auditorías de Recepción y Despachos	100%	100%	4	Planificación de Auditorías de Recepción y Despacho / Confirmación de la Documentación en SAP / Conteo en Recepción (Cuarentena Calidad) / Conteo en Entrega de Materiales / Reporte de Auditoría de Recepción y Despacho / Socialización de Diferencias y Notas	
				Gestión Inmobiliaria	Porcentaje de cumplimiento cronograma necesidades de adecuaciones espacios físicos	0%	85%	1	Analisis solicitud de requerimiento por parte del cliente.	198.04
								2	Levantamiento y evaluación de la propuesta	
								3	Elaboración de planos arquitectónicos y estructurales	
								4	Elaboración de presupuestos de todas las áreas involucradas	
								5	Proceso de Solped	
								6	Proceso de Compra	
								7	Inicio y Ejecución de Adecuación	
				Gestión de Servicios Generales	Porcentaje de cumplimiento cronograma necesidades de Gestión Inmuebles	0%	95%	1	Analisis solicitud de requerimiento por parte del cliente.	151.45
								2	Evaluación del requerimiento por parte de la Comisión Mixta de Alquileres	
								3	Levantamiento	
								4	Elaboración de los documentos con las propuestas	
								5	Proceso de recopilación de documentos para el Contrato	
								6	Proceso de Firmas del Contrato	
				Gestión de Servicios Generales	Porcentaje de cumplimiento cronogramas mantenimiento preventivos equipos	0%	85%	1	Identificación de las instalaciones, equipos y mobiliarios existentes.	151.45
					Porcentaje de cumplimiento cronogramas mantenimiento preventivos instalaciones	0%	85%	2	Levantamiento de situación de las instalaciones, equipos y mobiliarios.	
					Porcentaje de cumplimiento cronograma verificación inventario activos	0%	95%	3	Inventario de materiales para la ejecuciones de los mantenimientos.	
					Porcentaje cumplimiento cronograma recolección de documentos	0%	95%	4	Listado de materiales faltantes para Solicitud de compras.	
Porcentaje cumplimiento cronograma inspecciones a las localidades	0%	95%	5		Planificación de cronograma de trabajo de mantenimientos para las distantes localidades (instalaciones, equipos y mobiliarios)					
Cantidad de requerimientos solicitados vs solucionados	0%	80%	6		Ejecución del cronograma definido para los mantenimientos de las instalaciones y los equipos					
Cantidad de requerimientos solucionados en menos de 15 días (0%	70%								

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Gestión de Compras	Tiempo de Gestión de procesos Compras Debajo del Umbral (20 días)	90%	100%	1	Tiempo de Gestión de procesos Compras Debajo del Umbral (20 días)	0.63
					Tiempo de Gestión de procesos Compras Menores (30 días)	100%	100%	2	Tiempo de Gestión de procesos Compras Menores (30 días)	
					Tiempo de Gestión de procesos de Comparación de Precios (60 días)	58%	100%	3	Tiempo de Gestión de procesos de Comparación de Precios (60 días)	
					Tiempo de Gestión de procesos Licitaciones Públicas (125 días)	61%	100%	4	Tiempo de Gestión de procesos Licitaciones Públicas (125 días)	
					Porcentaje adjudicado a las MiPyme	72%	20%	5	Porcentaje adjudicado a las MiPyme	
					Porcentaje del cumplimiento PACC	27%	80%	6	Porcentaje del cumplimiento PACC	
					Publicación del PACC a Tiempo	0%	100%	7	Publicación del PACC a Tiempo	
				Gestión de Transportación	Porcentaje Cumplimiento de Asignación de Vehículos Según la Normativa	96%	96%	1	Cumplimiento de las Asignaciones de Vehículos Según la Normativa Establecida	94.90
					Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Mantenimiento de Vehículos	0%	95%	2	Cumplir a tiempo con el mantenimiento preventivo de los Vehículos	
					Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos	83%	100%	3	Cumplir a tiempo con las reparaciones menores de Vehículos	
					Porcentaje de Cumplimiento de solicitudes realizadas Acorde a la normativa	100%	100%	4	Velar porque todos los requerimientos de las diferentes áreas sean atendidos	
					Porcentaje de seguimineto / monitoreo vehicular vía GPS	0%	40%	5	Realizar seguimiento de la flotilla vía GPS	
				Servicios Administrativos	Porcentaje de cumplimiento despacho de Material Gastable	95%	95%	1	1 Recepción de la solicitud 2 Análisis y evaluación de la solicitud debidamente autorizada 3 Verificación de la disponibilidad de lo requerido 4 Salida en sistema (despacho)	571.93
Porcentaje de cumplimiento de Hospedajes Gestionados	0%	100%								
Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de Agua Consumo Humano/Potable atendidas	0%	100%								

Principales Iniciativas 2022 – Dirección Logística.

a. Plan de Adecuación Espacios Físicos, Subestaciones y Climatización

Las adecuaciones consideradas en este plan contienen obras autorizadas en POA 2019, 2020 y 2021 que no pudieron ser ejecutadas, pero que son necesarias para mejorar la infraestructura de los locales correspondientes. Este plan contiene requerimientos en locales alquilados y propios, así como también nuevas necesidades que contempla la reubicación de Puntos Expreso por crecimiento en la cartera de clientes y/o conveniencia estructural.

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

El presupuesto total asociado es de **MMRD\$ 207.55**

b. Plan de Adquisición de Equipos, Herramientas y Mobiliarios

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

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$ 28.05**

c. Adquisición de Montacargas

El objetivo es adquirir un montacargas para la operativa diaria con los materiales en los almacenes en toda el área de concesión.

El presupuesto de inversión asociado es de **MMRD\$25.26**

g) Dirección de Tecnología de la información

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$	
Aprendizaje y Desarrollo	Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Fortalecimiento niveles atención	Atención a usuarios	Cantidad Implementaciones de ITSM Sobre las Planificadas	4	3	1	Levantamiento de datos insumos	97.61	
					2	Parametrizar y configurar					
				Porcentaje Renovación Plataforma Usuario Final	80%	90%	3	Formación de áreas usuario aplicativo			
					4	Pase a producción de la solución					
			Fortalecimiento de los servicios y plataformas de telecomunicación	Cantidad de localidades redundantes a implantar	69	87	1	Renovar Plataforma usuario final fuera de soporte	49.87		
							2	Realizar plan de implementación y compras			
							3	Ejecución de plan de redundancia (Proyecto SDW)			
							4	Levantamiento e identificación facilidades de servicio (Red propia o prestadora)			
							5	Gestión de Equipos terminales para el servicio			
							6	Configuración de equipos terminales y enlace			
							7	Prueba de ancho de Banda Requerido			
							8	Puesta en producción			
							9	Realizar plan de implementación y compras			
							10	Realizar plan de actualización de infraestructura de Redes y comunicaciones			
			Mejora Plataforma de Telecomunicaciones	Mejoras implementadas de las planificadas	44	25	3	Expandir Soluciones de Redes y comunicaciones	-		
							4	Levantamiento en la zona para identificar solución a recomendar			
							5	Gestión de Equipos terminales para el servicio			
							6	Gestión del simm card			
							7	Creación de facilidades puntos de red y disponibilidad de POE			
							8	Configuración e instalación de equipo en localidad			
							9	Prueba y puesta en producción de la mejora			
Fortalecimiento y apoyo a la gestión de telemedidas	Implemetaciones apoyo telemedición grandes clientes e industriales	0					7	1		Levantamiento en sitio de nivel de señal de las diferentes prestadoras	-
								2		Levantamiento en sitio facilidades de comunicación con la red de propia (EDESUR)	
			3	Gestión de Equipos terminales para el servicio							
			4	Gestión de simm Card							
			5	Instalación de Equipos en localidad							
			6	Prueba de la mejora							
			7	Puesta en producción							
Implemetaciones Apoyo al servicio prepago	Implemetaciones Apoyo al servicio prepago	0	5	1	Levantamiento en sitio de nivel de señal de las diferentes prestadoras	-					
				2	Gestión de Equipos terminales para el servicio						
				3	Gestión de sim Card						
				4	Instalación de Equipos en localidad						
				5	Puesta en producción						
Fortalecimiento a la gestión de las operaciones de la RED	Mejoras implementadas para la gestión de las operaciones de la RED	0	7	1	Realizar plan de implementación y compras	-					
				2	Realizar plan de expansión de la solución de MotoTrbo						
				3	Levantamiento e identificación facilidades						
				4	Gestión de Equipos terminales para el servicio						
				5	Configuración de equipos terminales						
				6	Prueba de la solución						
				7	Puesta en producción						

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$	
Aprendizaje y Desarrollo	Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Alineados y Optimizados los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio	Fortalecimiento de los servicios y plataformas de Sistemas Infraestructura	Disponibilidad de los Sistemas	99.97%	99.98%	1	Monitorear la continuidad de los sistemas y plataformas atendiendo a los SLA de los servicios de TI alineados al Negocio	327.84	
								2	Aplicar plan de mantenimiento a sistemas y plataformas centrales para para mantener los SLA de los servicios de TI alineados al Negocio		
					Sistemas redundantes a implementar		4	6	1		Expandir Soluciones tecnológicas
									2		Implementar Alta Disponibilidad en Plataformas
									1		Identificación y evaluar en entorno todas las plataformas (servidores y software) en data center.
					Optimizaciones Recursos de Infraestructura		6	8	2		Socializar con las áreas afectadas
									3		Elaborar plan de acción
									4		Agotar validaciones en entornos de pruebas
									5		Implementar cambios en entornos producción
									1		Validación de la Situación
					Herramientas actualizadas fuera de soporte		8	10	2		Socializar con las áreas afectadas
									3		Elaborar plan de acción
								4	Implementación acciones planeada		
								5	Prueba de lo implementado		
								6	Cierre Formal del Proyecto de implementación		
								1	Validación de la Situación a Mejorar		
				Mejoras implementadas de las planificadas		19	23	2	Gestión de recursos a utilizar		
								3	Elaboración del documento de inicio del Proyecto de Mejora		
								4	Implementación de la Mejora		
								5	Cierre Formal del Proyecto de implementación		
								1	Adquisición licencias y aplicaciones		
				Implementaciones y desarrollo de software para el Negocio	Cantidad de Implementaciones de software sobre las planificadas	50	49	2	Automatización y trazabilidad procesos áreas de apoyo		
								3	Gestión del Servicio de TI		
4	Mejoras y Actualizaciones ERP										
5	Mejoras y Actualizaciones sistemas energía y telemedidas										
6	Mejoras y Actualizaciones sistemas gestión comercial										
7	Mejoras y Actualizaciones sistemas gestión técnica y proyectos redes										
Cantidad de desarrollo de software sobre los planificados	44	44	1		Mejoras y soluciones analisis de datos						
			2		Mejoras y nuevas opciones Aplicaciones internas						
			3		Nuevas aplicaciones desarrollo						
			1		Aseguramiento de los equipos en el datacenter						
			2		Campañas Educativas sobre Seguridad de la Información						
			3		Auditoría periódica para el Nivel de Cumplimiento de la Nortic A7						
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física (Seguridad de la información), en los niveles aceptables de EDESUR	Gestión de Seguridad de la Información	Medidas preventivas implementadas sobre las planificadas	100%	100%	4	Actualización de los sistema de seguridad de la información	41.08	
					Cumplimiento de la NORTICA7	82%	90%	5	Implementar inspecciones periódicas a los sistemas para garantizar su funcionalidad		
					Implementadas Medidas que garanticen los sistemas de Seguridad de la Información	100%	100%	6	Asegurar la solución de los requerimientos e incidencias generadas (SLA-TI)		
Producto Transversal a Planes										308.77	

Principales Iniciativas 2022 – Dirección Tecnología de la Información.

a. Compra Equipos Informático MMRD\$49.7

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

- Compras de equipos
- Compras de Computadoras

b. Mantenimiento Seguridad de la Red MMRD\$ 37.06.

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

c. Mejoras Infraestructura de Tecnología de la Información MMRD\$230.22

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

Mejoras SGD MMRD\$ 2.53

Mejoras SGS MMRD\$ 2.46

Expansión sistema documental/seguimiento casos MMRD\$ 8.00

Depuradores históricos SGC MMRD\$ 2.46

Mejora Plataforma Infraestructura MMRD\$ 209.44

Mejora en las facilidades de comunicación Puntos Expresos MMRD\$ 2.10

Mejora en la conexión de la red campus y la Wan Layer EDESUR MMRD\$ 3.24

d. Licenciamientos y Actualizaciones MMRD\$11.24

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

licencias oficinas con eflow	MMRD\$ 2.72
Licencia software para la selección de postes	MMRD\$ 0.17
Actualización plataforma de Radio de comunicación	MMRD\$ 5.28
Actualización Red LAN Subestaciones y Punto Expresos	MMRD\$ 3.08

e. Mantenimiento plataforma telecomunicaciones MMRD\$18.3

f. Desarrollo y/o Implementación de Sistema Informático MMRD\$59.88

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

Digsilent	MMRD\$ 4.92
Sistema de gestión Call Center	MMRD\$ 10.0
Sistema CRM	MMRD\$ 20.0
Sistema Automatización Robótica	MMRD\$ 1.50
Herramienta desarrollo de base de datos (toad, dvvisualizer)	MMRD\$ 0.51
Servicio de desarrollo de sistemas (proyectos, mercadeo, canales)	MMRD\$ 15.0
Servicio de desarrollo de business intelligence	MMRD\$ 5.0
Implementación SD-Wan Primera Etapa	MMRD\$ 2.95

g. Sistema comercial

Implementación Nuevo Sistema de Gestión Comercial

EL presupuesto asociado a la implementación nuevo Sistema de Gestión Comercial **MMRD\$ 4.52**

h) Dirección de Seguridad

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física, en los niveles aceptables de EDESUR	Gestión de Seguridad Operacional	Nivel de seguridad de Edesur	82%	85%	1	Facilitación de dispositivos de seguridad física (personas) a la operaciones de la empresa	27.93
								2	Realizar Informe de Inspecciones y recorridos de las Oficinas Comerciales y Puntos Expresos	
					Porcentaje de cumplimiento cronograma de fiscalización SSEE y Almacenes.	82%	100%	3	Operativos de Cortes y desmantelamientos	
								4	Realizar Informe de Inspecciones y recorridos de las Subestaciones y Almacenes	
					Porcentaje de cumplimiento cronograma de oficinas comerciales y puntos expresos.	82%	100%	5	Gestión para la fijación de las cajas fuertes en las Oficinas y Puntos Expresos de la empresa.	
								6	Gestión para dispositivos de seguridad electrónica.	
					Porcentaje de apoyo operativos de reducción de pérdidas.	100%	100%	7	Realización de Pruebas de Seguridad Física.	
								8	Gestión para la Iluminación Adecuada en las Dependencias de EDESUR	
					Porcentaje de eficiencia de las medidas evitan los riesgos de la empresa.	85%	90%	9	Seguimiento a las Plataformas de monitoreo	
								10	Check list los niveles de Seguridad de Recursos Humanos y Estructura física. (Formulario MIIS)	
Transversal a Planes				Gestión de la Seguridad Interna	Porcentajes de investigaciones No complejas concluidas.	80%	85%	1	Realizar informe de resultados	-
								2	Recibir las denuncias y realizar un registro de las investigaciones	
					Porcentajes de investigaciones complejas concluidas.	50%	55%	3	Realizar un registro estadístico de los casos que mas se repiten y recomendar medidas o políticas a implementar a las áreas responsables	
								4	Asignar los casos a los técnicos de investigaciones	
								5	Implementar cronograma de Ejecución de la Investigación	
					Charlas de éticas y normas conductuales impartidas.	100%	100%	6	Recolectar las evidencias (Físicas, documentales y testimoniales)	
								7	Redactar y presentar el informe final de cada investigación	
								8	Enviar al Director de Seguridad el informe de gestión mensual de la gerencia	
								9	Impartir charlas de ética y normas conductuales preventiva	
Transversal a Planes										230.12

Principales Iniciativas 2022 – Dirección Seguridad.

a. Gestión de la Seguridad Física / Video Vigilancia y Alarmas 2021

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

Este proyecto tiene un presupuesto asociado de **MMRD\$21.64**

b. Gestión de la Seguridad Interna

El objetivo de este producto es garantizar la seguridad interna en Edesur, a través de la realización de las investigaciones de cada uno de los casos denunciados o investigados por la Dir. de Seguridad en procura de mantener el orden institucional y garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos internos.

i) Dirección de Análisis y Control Financiero

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRDS
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Eficientización del gasto.	Eficientizado los gastos.	Informes de Evaluación de la gestión financiera	Cantidad de informes	10.00	9.00	1	Revisión a los temas y/o áreas programadas; Requerimientos de la Administración Gerencia General (AGG)	0.05
								2	Solicitud de información	
								3	Análisis de la información recibida	
					% Entrega informes demandados por la administración	100%	100%	4	Verificación y validación de la información recibida, con los sistemas de la empresa	
								5	Determinación de los resultados finales del análisis	
					Cantidad de informes a Recomendaciones	100%	7.00	6	Elaborar y entregar Informes programados y no programados, con las observaciones y recomendaciones de lugar	
								7	Seguimiento a las recomendaciones realizadas en informes anteriores.	

Principal Iniciativa 2022 – Dirección Control Financiero

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

j) Dirección de Finanzas

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos del negocio.	Gestión de deudas empresas relacionadas y Gobierno	Porcentaje de cobros de la deuda total	94%	100%	1	Realizar acuerdo de deuda con las empresas relacionadas a fin de gestionar el cobro de la misma.	
					Porcentaje de cobro de facturas emitidas punto de fronteras	0%	100%	2	Emisión de la facturación mensual de la transacción de energía en los puntos de fronteras	
					Porcentaje de Cobros de facturas de Reliquidación de energía	100%	100%	3	Realizar gestiones de cobros de los puntos de fronteras a las empresas relacionadas.	
					Porcentaje de Facturas no Comerciales entregadas a tiempo	0.87	1	4	Realizar informe crédito publicitario existente.	
								5	Conciliar con la Dirección de Comunicación y Marketing la aplicación del crédito publicitario	
					Parametrización de nuevos puntos de cobros entregados a tiempo	0.9	1	6	Realizar gestiones de cobros compulsivos	
								7	Elaborar solicitud de pago 72 hrs de anticipación	
		Eficientización del gasto	Optimizado el gasto operativo.	Pago 100% factura Energía Generadoras	Porcentaje de Pagos Emitidos a Generadoras	10%	100%	1	Elaborar solicitud de pago 72 hrs de anticipación	-
	Lograr la calidad de la información financiera de la empresa.	Gestión de Activos Fijos	Identificados, inventariados y valorizados los activos fijos de la empresa.	Proyecto gestión activo fijos	% De ejecución del proyecto activo administrativo	0%	100%	1	Levantamiento activos administrativos	
								2	Revisión, validación y conciliación en sistema SAP de los activos levantados	
								3	Revalorización del activo administrativo	
								4	Generación de Informe AF Administrativo, para la aprobación del Consejo de Administración Unificado	
		Aseguramiento de la calidad en los registros contables acorde a las NIIF's	Estados financieros saneados	Elaboración de informes financieros	Porcentaje entrega Informes Estados Financieros Auditados (2017-2018)	0%	100%	1	contratación de firma auditores extremos	24.30
Porcentaje implementación Automatización Flujo de Caja en SAP					0%	100%	2	Respuesta oportuna carta requerimientos auditores externos		
			3	Discusión de informe de auditoría externa						

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Desempeño Financiero	Lograr la calidad de la información financiera de la empresa.	Aseguramiento de la calidad en los registros contables acorde a las NIIF's	Estados financieros saneados	Conciliaciones	Porcentaje Automatización Carga Data Banreservas en SAP	0%	100%	1	Elaborar el requerimiento a T&S	-
								2	Explicar el proceso actual de la carga de la data Banreservas	
								3	Definir el plan de mejora requerido	
								4	Realizar las pruebas de las plantillas	
								5	Validar el pase a Producción	
					Porcentaje Automatización Reporte NCF Bancarios	0%	100%	1	Elaborar el requerimiento a T&S	
								2	Explicar el proceso actual de la elaboración del Reporte NCF Bancarios	
								3	Definir el plan de mejora requerido	
								4	Realizar las pruebas correspondientes	
								5	Valorar el pase a Producción	
				Gestión de Inventario	Porcentaje de Cumplimiento en Inventario de Almacén fin de año	0%	100%	1	Planificación inventario fin de año	
								2	Comunicación nacional cierre y apertura de los almacenes	
								3	Conformación de equipo de trabajo	
								4	Levantamiento de la existencia en los almacenes de EDESUR Dominicana	
								5	Proceso de conciliación de la data levantada y registro en SAP de las diferencias presentadas	
6	Elaborar Informe de Toma Física de Fin de año									
Transversal a Planes										7,074,227.00

Principal Iniciativa 2022 – Dirección de Finanzas

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

k) Dirección de Servicios Jurídicos

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$		
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa	Gestión de Ingresos	Recuperados y aprovechados los activos del negocio	Recuperación de Activos	Importe recuperado de Activos Embargados MMRD\$ (LITIGIOS)	200	400	1	Apoderamiento de oficina de abogados externa encargada de la liberación de los fondos retenidos.	-		
								2	Suministro de documentación e informaciones a la oficina de abogados externa encargada de la liberación de los fondos retenidos.			
		Eficiencia del gasto	Optimizado el gasto operativo	Gestión de demanda	Porcentaje de demandas recibidas apoderadas. (procesos) (LITIGIOS)	99%	100%	1	Recepción del acto de alguacil contenido de la demanda.	-		
								2	Apoderamiento en tiempo hábil de las demandas recibidas.			
								3	Solicitud de informe técnico a la Unidad Incidentes en la Red			
				Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Gestión de defensa de los intereses de edesur	Porcentaje de decisiones mal sustentadas por PROTECOM que son recurridas	100%	100%	1	Recepción de informe técnicos	-
											2	
							Porcentaje de escritos elaborados en decisiones recurridas por el cliente	100%	100%	3	Depositar ante la SIE los recursos y escritos	
										4	Recibir la Resolución por parte de Protecom.	
						Recuperación de la energía sustraída por medio al fraude eléctrico.	Porcentaje de denuncias elaboradas a partir de la recepción del informe técnico. (Asuntos Penales)	98%	100%	1	Recepción de informe técnico por parte de Gestión técnica	-
									2	Elaboración y Presentación de denuncias por fraude eléctrico ante PGASE.		
									3	Vistas conciliatorias con el cliente y PGASE		
							4	Acuerdos de conciliación.				
							5	Recepción acta tasación SIE				
							6	Elaboración y depósito de Querrelas.				
							7	Representación de Edesur ante los tribunales.				
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurar la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Gestión de Contratos	Porcentaje de contratos asociados a procesos de compra entregados a tiempo (SGC)	100%	100%	1	Recibir solicitud de elaboración del Contrato de un área de la empresa.	-		
								2	Analizar el expediente asociado a la solicitud del Contrato para la elaboración y firma del mismo.			
								3	Elaborar borrador de contrato conforme a lo solicitado.			
								4	Remitir a la Gerencia de Compras y/o el área solicitante, para la validación del borrador del contrato y remite al proveedor para su validación.			
					Porcentaje de contratos No asociados a procesos de compra entregados a tiempo (SGC)	100%	100%	5	La Gerencia de Contratos remite el contrato validado a la Dirección de Finanzas para la revisión y validación.			
				6				Imprimir de manera definitiva el documento y remite mediante Informe Ejecutivo al AGG.				
				7				Gestionar la firma del proveedor y posteriormente la notarización del documento, a partir de la firma del AGG				
				8				La Gerencia de Contratos, remite copia a los involucrados y procede a archivar.				

Producto Transversal a Planes

124.62

Principal Iniciativa 2022 – Dirección Servicios Jurídicos

- Garantía de cumplimiento de la normativa aplicable a las actividades de la Empresa y protección efectiva de sus intereses en justicia, a través de la conciliación o judicializar las tasaciones y recurrir las decisiones mal sustentadas por PROTECOM.
- Recuperación de Activos: Recurar unos MMRD\$200.0 por concepto de liberación de cuentas embargadas.
- Gestión de demandas: Apoderamiento en tiempo hábil de las demandas incoadas en contra de la empresa, solicitud de informes técnicos, levantamiento de pruebas en general, análisis de demandas.
- Gestión de Contratos: Gestionar y elaborar en calidad y tiempo todos los contratos que se soliciten producto del proceso de gestión de compras garantizando así el cumplimiento de las normativas vigentes.

I) Dirección de Planificación y Control de Gestión

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRDS
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Planificación Institucional	Porcentaje Documento de la Planificación y Presupuesto Edesur 2023	100%	100%	1	Análisis de tu situacional	4.00
								2	Revisión de la Misión, visión y valores	
								3	Revisión del Plan Estratégico	
					4	Definir el POA				
					5	Firma acuerdos de desempeño				
				Documentación y Mejora de los Procesos de EDESUR	Porcentaje de revision y actualización de documentación pendiente	0%	80%	1	Ejecutar Reuniones con los responsables de los procesos y los Directores para actualizar la documentación.	-
					% de Documentos actualizados divulgados	90%	100%	2	Aplicar las mejora solicitadas a los procesos y la documentación identificadas por los dueños de los procesos.	
					% indicadores de los procesos monitoreados	0%	100%	3	Levantar informaciones, revisar documentación de los procesos y divulgar.	
					% de indicadores de procesos con incumplimiento a los que se le aplica el formulario de incumplimiento	0%	80%	4	Elaboracion de plan de accion a los indicadores en incumplimiento.	
				Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001, 37001, 37301	Cantidad de campañas informativas y de sensibilización sobre Sistema de Gestion Integrado (ISO-9001, 37001 Y 37301)	0	24	1	Revisar todos los procesos de Edesur y adecuarlos a los requisitos de las normas.	9.00
					Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de Auditorias Internas ISO	2.9	4.7	2	Visitar los Sectores y las oficinas descentralizadas Evaluar la documentación vigente y los requisitos legales aplicables y auditorias.	
					% de no conformidades en los procesos del SGC respondidas en el plazo	0%	80%	3	Adecuar la documentación necesaria para el cumplimiento con la norma ISO-9001, 37001 Y 37301	
					Cantidad de Informes de Revisión por la Dirección según estándar ISO realizados	2	2	4	Realizar auditorias internas y externas a los procesos con la norma implantada.	
					% Mantenimiento del cumplimiento de los requisitos de NOBACI	90%	90%	5	Dar seguimiento a las no conformidades en los procesos detectadas.	
					% Integración del sistema de gestión	0	100%	6	Atender los requerimientos de NOBACI asegurando su cumplimiento en los documentos oficiales de la empresa	
								7	Adecuacion del Manual del Sistema de Gestion Integrado	
								8	Participar en el Premio Nacional de la Calidad (CAF)	

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MIMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Seguimiento al cumplimiento Indicadores Organos Reguladores del Estado	Porcentaje requerimientos de indicador Gobierno revisados	100%	100%	1	Revisión de las informaciones para cumplimiento de los indicadores de los órganos reguladores del Estado en la Página Web (Portal de Transparencia)	-
					Porcentaje de situaciones tramitadas	100%	100%	2	Notificación a las áreas responsables de las situaciones encontradas y seguimiento para su corrección.	
				Monitoreo y evaluación de la planificación	Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos demandados	100%	100%	1	Extracción y recaudación de datos	0.78
					Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados	100%	100%	2	Análisis de información	
					Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos	100%	100%	3	Levantamiento para validación en terreno (In situ) (Si aplica)	
Aprendizaje y Desarrollo	Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Procesos sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Optimización de los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio	Implementación Costeo por Circuitos en SAP	Porcentaje de Implementación Costeo por Circuitos	30%	100%	1	Carga en Controlling-SAP del gasto planificado (POA 2022) - Comercial	-
								2	Sub Reparto en el Sistema SAP (Controlling) - Comercial	
								3	Conformación de equipo del proyecto de implementación (nuevas cuentas) y reuniones de coordinación.	
								4	Definición de los criterios del costeo por tipo de cuenta (nuevas).	
								5	Solicitar a las áreas el subreparto de la ejecución de los costos 2022 por circuitos asociados a su centro (nuevas cuentas) - Carga del subreparto a Controlling.	
				Protocolo de Cierre Ejercicio SAP	Porcentaje de aplicación y seguimiento al Protocolo de Cierre Ejercicio SAP	0%	100%	1	Elaboración del Cronograma de Seguimiento para el Cierre Período Fiscal en SAP.	-
								2	Coordinar las tareas para el cierre anual de los módulos de SAP.	
								3	Seguimiento de las actividades para el cierre anual de los módulos de SAP.	
Producto Transversal a Planes										0.72

Principal Iniciativa 2022 – Dirección Planificación y Control de Gestión

- Formulación del Plan Operativo Anual 2023.
- Formulación del Presupuesto Anual 2023.
- Informes Mensuales Monitoreo y Evaluación al Cumplimiento a la Planificación Operativa Año 2022.
- Informes Mensuales Monitoreo y Evaluación al cumplimiento al Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC 2022).
- Desarrollo del Modelo de costeo de presupuesto.
- Implementación del costeo por circuitos.
- Herramienta digital para el control del presupuesto.
- Elaboración de las Memorias Institucionales 2022.
- Documentación y Mejoras de Procesos.
- Integración del Sistema de Gestión basado en las normas ISO 9001, 37001, 37301
- Liderar el proceso de certificación de medio ambiente para mayo 2022 ISO 14001:2015
- Seguimiento al cumplimiento Indicadores Órganos Reguladores del Estado.
- Elaboración de Informes Mensuales Clientes Internos y Externos.

m) Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$		
Aprendizaje y Desarrollo	Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.	Fortalecimiento de la cultura e identidad corporativa	Incrementado el nivel compromiso y fidelización de los colaboradores con la Empresa.	Identidad Corporativa	Cantidad de campañas y promociones realizadas	30	34	1	Levantamiento de información	16.80		
								2	Solicitud de aprobación y pedido			
								3	Colocación			
								4	Desarrollo			
								5	Cierre			
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Mejorar y estandarizar la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la empresa	Posicionamiento de la marca	Cantidad de Campañas y Promociones	18	12	1	Levantamiento de información	34.52		
					Cantidad Espacios Homogeneizados	11	20	2	Recepción y evaluación del requerimiento			
					Cantidad de inauguraciones de OCCC y PPEE	2	2	3	Solicitud de aprobación de pedido			
					Porcentaje de ferias y patrocinios atendidos	100%	100%	4	Desarrollo y seguimiento			
								5	Cierre / Informe			
					Medición valoración de la población en la zona de concesión de Edesur	Cantidad de encuestas programadas	3	10	1		Identificación de necesidad o requerimiento de valoración de clientes	7.07
									2		Solicitud de aprobación y Pedido (SOLPED en caso de que aplique)	
									3		Preparación de cuestionario	
									4		Aplicación de la encuesta	
									5		Entrega de resultados	
	Mejorar el índice de aprobación de la marca (IAC 50.2)	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Establecer alianzas con entidades focalizadas a acciones sociales y medioambientales.	Gestión de alianzas estratégicas.	Cantidad de propuestas de proyectos presentadas para aprobación.	0	10	1	Identificación de propuesta.	-		
								2	Presentación de propuesta.			
								3	Evaluación de factibilidad de proyecto.			
								4	Aprobación de propuesta de negocio.			
					Porcentaje de cumplimiento planificación y gestión de proyectos aprobados.	0%	100%	1	Aprobación de proyecto.			
2								Estructuración del proyecto.				
3								Implementación de negocio.				
4								Cierre de negocio.				
Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Seguimiento del Modelo de Atención al cliente Edesur	Mejorar y estandarizar la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la empresa	Actualización de datos	Cantidad de clientes actualizados	2207	3500	1	Recolección de datos	-			
							2	Actualización de datos				
							3	Seguimiento				
							4	Resultados				
Métricas de medición de Atención al Cliente	Cantidad de oficinas y call center evaluados	22	64	1	Recolección de datos	-						
				2	Análisis de la información							
				3	Presentación de resultados							
				4	Monitoreo y seguimiento							
Producto Transversal a Planes										14.71		

Principal Iniciativa 2022 – Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente

Infomerciales en Puntos de Atención:

Instalación de TV en puntos de atención (19) para utilizarlos como medios informativos para los clientes que los visitan, colocando la información de forma remota y segmentada de acuerdo con las necesidades o expectativas de los clientes. Presupuesto asociado **MMRD\$ 0.95.**

Campaña Informativa de respuesta sobre experiencias del cliente:

Esta campaña informativa consiste en orientar al cliente y dar respuesta sobre aquellas situaciones que les provocan una experiencia negativa en la interacción con el servicio de energía y la atención que recibe. Tomando como base los indicadores CIER 2021. Esta campaña tendrá una duración de tres meses (primer trimestre año 2022) y se implementará por RRSS, Emailing, Audios IVR, Puntos de Contactos y otros medios disponibles. Presupuesto asociado **MMRD\$ 0.10.**

Árbol Edesur:

Colocación de un árbol navideño, patrocinado por la institución en comunidades carenciadas, que permita llevar alegría a las personas. En el mismo orden involucrarlos en la decoración de este, ya sea con materiales reciclables, o con otra acción. Se incluirán actividades de integración con la comunidad. Presupuesto asociado **MMRD\$ 0.750.**

Promoción de canales alternos y productos Edesur:

Promover los canales alternos y productos de Edesur, a través de media tour con personal carismático y técnico de la empresa en programas populares de sectores donde el uso de los canales alternos sea mínimo, esto con el fin de llegar directamente a estos clientes de una manera llana y dinámica. Presupuesto asociado **MMRD\$ 0.10.**

Encuesta CIER:

Esta iniciativa se corresponde con el “Diagnóstico Sectorial 20^a Encuesta Regional CIER Satisfacción de Clientes y Premio CIER Satisfacción de Clientes 2022”, la cual se llevara a cabo con la intención de conocer el nivel de satisfacción de los consumidores con respecto a la calidad del producto y de los servicios prestados por la distribuidora; índices que permitan la comparación de los resultados entre distintas empresas de distribución de energía eléctrica e identificar matrices de apoyos que colaboren en la definición de acciones de mejora en Edesur. Presupuesto asociado **MMRD\$ 1.44.**

Monitoreo de Experiencia de Clientes:

Monitoreo de la satisfacción y experiencia de clientes con el servicio recibido en los principales canales de atención y respuesta a sus requerimientos. Este monitoreo se realizará de forma presencial o telefónica a clientes Edesur que han recibido algún tipo de asistencia comercial y/o técnica a través de los distintos canales de contactos presenciales y digitales que dispone la empresa. Presupuesto asociado **MMRD\$ 0.70**.

Manifestaciones visuales:

Colocación de manifestaciones visuales (microperforados, habladores, señalética, entre otros) para mantener la publicidad constante y actualizada a la vista de los clientes en nuestros puntos de atención. Presupuesto asociado **MMRD\$ 2.0**.

Cambio de Slogan:

Cambio de slogan de “Toda nuestra energía para que vivas mejor” a “Energía Positiva para ti”, buscando demostrar la transformación interna para ser una empresa más eficiente, innovadora y confiable. Presupuesto asociado **MMRD\$ 3.5**.

Campañas y Promociones:

Campañas y promociones en Edesur, busca mejorar el posicionamiento de la marca mostrándola humana, protectora del medio ambiente, dinámica y vanguardista, a través de la mejora del servicio, cambio de perspectiva hacia el cliente y la cercanía con este, además de la vinculación con sectores sociales y la protección al medio ambiente. Presupuesto asociado **MMRD\$ 9.0**.

Acercamiento Grandes Clientes:

Acercamiento con Grandes Clientes, tiene la intención de afianzar la relación con los clientes de mayor impacto en la empresa, a través de actividades y presencia de marca en distintos momentos. Se considera para tales fines una actividad con los 25 clientes de mayor impacto, promocionales a los 100 clientes de mayor facturación en la GGC, porta tarjetas y agenda para cada agente de atención. Presupuesto asociado **MMRD\$ 0.5**.

Sur Express:

SUR EXPRESS es una unidad de atención al cliente de EDESUR, pensada para la recaudación y atención al cliente, combinando las tres modalidades de contacto (Presencial, Telefónica y Autogestión). Presupuesto asociado **MMRD\$ 5.95**

n) Dirección Comunicación Estratégica

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$			
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés	Fortalecimiento de la imagen de Edesur	Cantidad de noticias favorables de Edesur publicadas en medios de comunicación internos y externos	80	90	1	Redacción y difusión de notas de prensa a medios de prensa	-			
								2	Realización de ruedas de prensa				
								3	Elaboración de historias periodísticas de proyectos y beneficiarios en las provincias de la zona de concesión de Edesur				
								4	Redacción e impresión de revista institucional				
								5	Redacción y diagramación de boletín informativo mensual				
								6	Plan de medios para colocación de publicidad institucional en medios de comunicación masiva				
					Cantidad de encuentros informativos y educativos con periodistas, empresarios y asociaciones comunitarias	6	10	1	Realización de 2da edición de diplomado sobre sector eléctrico				
								2	Realización de la ruta "Edesur en acción" en las provincias de la zona de concesión de la empresa				
								3	Realización de desayunos y almuerzos con periodistas, comunicadores e influencers				
								4	Realización de visitas guiadas con periodistas y comunicadores				
				Cantidad de actividades organizadas por Edesur con grupos académicos y gremiales del sector eléctrico	0	4	1	Feria de innovación y energía					
							2	Realización de visitas guiadas con estudiantes					
							3	Participación de Edesur en actividades gremiales del sector eléctrico empresarial					
				Organización de eventos corporativo	Cantidad de eventos corporativos e inauguraciones organizadas	15	25	1	Organización del acto de premiación "Mujer de luz"				
								2	Realización de lanzamientos internos, inauguraciones o eventos técnicos o comerciales				
					Cantidad de eventos de lanzamiento de la intranet realizados	0	1	1	Generación de contenidos de Edesur que incluyan participación de los colaboradores				
								2	Lanzamiento de la intranet				
				Fortalecimiento de la reputación y cercanía digital de Edesur con los clientes	Cantidad de publicaciones de contenido educativo y comerciales de Edesur	62	65	1	Realización de foros "Edesur responde"				
								Cantidad de comentarios negativos en redes sociales	16,073		20,000	2	Atención y monitoreo de casos por redes sociales
												Cantidad de comentarios positivos	4,610
4	Generación de contenidos educativos y comerciales de Edesur												
5	Emisión mensual de podcast de Edesur												
Porcentaje de respuestas a usuarios digitales	93%	93%											
Porcentaje de engagement de las cuentas de redes sociales	40%	40%											

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en temas de sostenibilidad, inclusión y equidad de género.	Sensibilización Colaboradores	Cantidad de colaboradores que participan en la celebración del Día Mundial sin Carro	244	300	1	Tour en bicicleta con colaboradores	1.42
								2	Charlas de sensibilización y educación de movilidad sostenible	
								3	Conmemoración del Día Mundial de "Un día sin Carro"	
					Cantidad de actividades realizadas relacionadas con las 3rs	1	3	1	Difusión de mensajes sobre uso eficiente de los recursos	
								2	Concurso artístico de reuso de materiales reciclados	
								3	Proyecto educativo sobre uso eficiente de la energía junto a la fundación Nature Power	
								4	Apoyo a la organización de jornada de reforestación	
								5	Talleres de sensibilización y educación a colaboradores para la clasificación de residuos	
					Cantidad de contenido difundido sobre rol de la mujer en el sector eléctrico	5	9	1	Promoción del Premio Mujer de Luz	
								2	Apoyo de comunicación a las actividades del proyecto del Sello Igualando RD	
								3	Difusión de mensajes sobre importancia del rol de las mujeres en fechas conmemorativas	
								4	Producción y difusión de historias de mujeres de Edesur destacadas en el ámbito del sector eléctrico	
					Cantidad de encuentros deportivos organizados	1	7	1	Organización de intercambios deportivos en provincias de la zona de concesión de Edesur	
								2	Entrega de utilería deportiva a comunidades de la zona de concesión de Edesur	
Cantidad de nuevas iniciativas impulsadas sobre inclusión de personas con discapacidad	1	2	1	Talleres con colaboradores de sensibilización sobre inclusión de personas con discapacidad						
			2	Comunicación interna y externa de los avances e iniciativas de inclusión laboral						
			3	Difusión de mensajes por el día de las personas con discapacidad						
			4	Difusión de mensajes por el día internacional de los derechos humanos						
Producto Transversal a Planes										10.43

Principal Iniciativa 2022 – Dirección de Comunicación Estratégica

Visitas guiadas (estudiantes, comunicadores, periodistas e Influencers):

Las visitas guiadas a la empresa y a subestaciones estarían dirigidas a periodistas, comunicadores, estudiantes y personalidades con influencia, con el objetivo de educar y explicar el funcionamiento de la distribución y comercialización de energía desde el punto de vista de Edesur. **Presupuesto asociado MMRD\$ 0.15.**

Feria de Innovación y Energía:

La feria de innovación y energía consistiría en 3 días de actividades en un espacio abierto o semi -abierto, donde se desarrollarían actividades académicas y educativas y se expondrían proyectos universitarios o escolares innovadores sobre el tema energía. Se organizaría en alianza con universidades, gremios del sector y patrocinadores, para agotar una agenda de charlas y presentaciones educativas y recreativas. Presupuesto asociado **MMRD\$ 2.0.**

Premiación Mujer de Luz:

Actividad de reconocimiento de mujeres colaboradoras de Edesur y de la sociedad dominicana, destacadas por sus roles y su impacto en el desarrollo. Se conmemora en el día internacional de la mujer. Presupuesto asociado **MMRD\$ 1.0.**

Concurso artístico de reúso de materiales reciclados:

Proyecto de concurso dirigido a colectivos de artistas, que consiste en crear arte a través del uso de materiales eléctricos reciclados. Se organizaría una exposición de las obras participantes en el marco del evento de premiación de las obras. Se entregarían premios en especies a las tres obras seleccionadas por un jurado. Presupuesto asociado **MMRD\$ 0.5.**

Día Mundial Sin Carro:

Celebración de la jornada del día mundial sin carro 2022 en las instalaciones de Edesur, de Santo Domingo y de las provincias. La jornada consistiría en charlas educativas, entrega de promocionales a las y los colaboradores de Edesur y un zumbatón. Presupuesto asociado **MMRD\$ 0.1.**

Proyecto educativo en comunidad sostenible Nature Power:

En base al acuerdo con la fundación Nature Power, se llevaría el proyecto de "Electricistas comunitarios" al proyecto piloto de comunidad sostenible, en Sabana Yegua, Azua. Consistirían en 6 semanas de clases, dos veces a la semana, impartidas por INFOTEP a 25 estudiantes, y Edesur aportaría las meriendas y comidas por día de clase. Para la organización de la graduación, se haría en conjunto con INFOTEP. Edesur entregaría los kits de herramientas al concluir el programa.

2da edición de diplomado del sector eléctrico para periodistas y comunicadores:

Capacitación dirigida a periodistas y comunicadores sobre temas del sector eléctrico. Presupuesto asociado **MMRD\$ 0.5.**

o) Dirección de Auditoría Interna

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Reducida la reincidencia del incumplimiento de las normas y reglamentaciones	Gestión de Auditorías	% Cumplimiento al cronograma de auditorías	100%	100%	1	Planificar la auditoría a realizar	4.07
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Procesos Comerciales y Técnicos (redefinir cédula y unificar)	100%	100%	2	Coordinación de los trabajos con las áreas	
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas en proceso de Redes (redefinir cédula)	100%	100%	3	Revisar los registro y analizar los datos	
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Obras y Proyectos	100%	100%	4	Documentar evidencia identificada	
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas de auditoría administrativa financieras	100%	100%	5	Registrar resultados	
					% Cumplimiento Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías Ejecutadas	100%	100%	6	Entrega de auditoría al área correspondiente	
					% Cumplimiento de informes y/o extracciones de datos Entregados	100%	100%			
					% cumplimiento a las Auditorías planificadas a los Procesos de TI	100%	100%			
					% cumplimiento a las Auditorías Especiales no programadas	100%	100%			
Producto Transversal a Planes										0.07

Principal Iniciativa 2022 – Dirección de Auditoría Interna

- Gestión Auditoría Comercial
- Gestión Auditoría Técnica
- Gestión Auditoría Sistemas de Información
- Auditoría Administrativa Financiera
- Auditoría Calidad Operativa
- Gestión Auditorías Especiales

Todos los productos asociados tienen como objetivo desarrollar el cronograma de auditorías planificadas para el año 2022, así como atender y responder en calidad y tiempo a las solicitudes de auditorías especiales a requerimiento de las áreas o de la Administración Gerencia General.

p) Dirección de Regulación y Compra de Energía

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos.	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional.	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de Edesur.	Gestión regulatoria.	Porcentaje de tabla de indicadores Reglamento Calidad Técnica ante el Regulador.	15%	100%	1	Accionar vía comunicación ante el Ente Regulador.	4.19
								2	Implementar los cambios sugeridos por el Ente Regulador, en caso de ser encontrada alguna anomalía.	
								3	Conclusión proceso de construcción de tablas de indicadores y cálculos de compensación a clientes y hacer el envío de la misma al Ente Regulador.	
					Porcentaje de reglamento normativo para la asignación tarifaria de clientes regulados.	0%	100%	4	Levantamiento de informaciones.	
								5	Elaboración borrador de informe.	
								6	Presentar informe preliminar del reglamento a la Dirección.	
								7	Proponer informe ante la SIE.	
								8	Reunirse con la SIE para fines de seguimiento y aceptación de propuesta.	
								9	Seguimiento de aceptación propuesta SIE vía comunicación física.	
					Porcentaje validación procesos de facturación de Posterías por uso de terceros.	80%	100%	10	Actualización y Seguimiento a Legal.	
								11	Traspaso tareas y facturación a Grandes Clientes.	
					Porcentaje de avance cronograma de trabajo Gestión Comercial.	10%	40%	12	Visitas de inspección a oficina comerciales.	
								13	Emisión informe trimestral cumplimiento regulatorio.	
Desempeño Financiero.	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos.	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la Empresa.	Gestión regulatoria.	Porcentaje de entrega estudio de caracterización de carga para actualización de tarifa eléctrica.	0%	100%	1	Acercamiento con EDE's.	4.19
								2	Levantamiento de información.	
								3	Desarrollo borrador informe.	
					Porcentaje de actualización y conciliación del Fondo de Estabilización de la Tarifa eléctrica (FETE) con Hacienda.	50%	100%	4	Observaciones y ajustes.	
								5	Recopilación datos área Financiera.	
								6	Presentar informe preliminar a la SIE.	
					Porcentaje negociación propuesta tarifa de corte y reconexión a clientes en BT y MT.	75%	100%	7	Elaboración de comunicación a la SIE.	
								8	Seguimiento y control sobre actualización de precios.	
								9	Correo en donde se expone la situación actual, realización de tablas de indicadores.	
					Porcentaje diseño de las tablas de indicadores y construcción de los cálculos para la compensación a cliente Norma Calidad Comercial.	55%	100%	10	Informe regulatorio situacional, realización de tablas y construcción de cálculos de indicadores.	
								11	Envío validación de tablas a la SIE.	
								12	Informe auditoría, construcción de tablas y cálculos de indicadores.	
								13	Entrega formal de tablas de indicadores a la SIE.	

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Desempeño Financiero.	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos.	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la Empresa.	Nuevos negocios.	Porcentaje seguimiento proyecto de instalación de estaciones de carga mediante alianza Público-Privada.	0%	100%	1	Seguimiento a instaciones de Estaciones de Carga mediante Alianzas Publico-Privadas.	-
				Gestión nuevo esquema de compensación medición neta adaptado a RD.	Porcentaje de desarrollo plan de trabajo.	50%	100%	1	Realizar comunicación con la actualización impacto económico.	-
						2	Solicitud borrador de nuevas normativas.			
						3	Presentación y observaciones a la SIE.			
				Contratación UNR's y clientes especiales.	Cantidad de negociaciones con clientes existentes y UNR's.	0	8	1	Elaborar y presentar oferta económica.	-
					Cantidad de negociaciones con clientes potenciales.	0	2			
Tarifa Técnica (Transitoria y de Referencia acorde al Pacto Eléctrico)	Porcentaje de avance nuevos esquemas tarifarios emitidos a la superintendencia.	50%	100%	1	Determinación y validación de los Pliegos Tarifarios, seguimiento, análisis y aplicación del Mercado Servido por EDESUR conforme Tarifa de Referencia SIE.	-				
Gestión compra energía.	Cantidad mantener o disminuir precio medio de compra Energía (PMCE) (Ctvos US/kwh)	0	2	1	Reunión y negociación con el agente para acordar detalles de precio nuevo contrato.	2.67				
Aprendizaje y Desarrollo.	Fomentar investigación y desarrollo para favorecer los procesos de innovación, la creación de valor y mejora continua.	Innovación y Desarrollo.	Incorporada las estrategias que optimicen el desempeño del negocio.	Estudios de factibilidad.	Porcentaje de avance del informe de factibilidad cambio gradual flotilla vehicular de combustión a eléctrica.	0%	100%	1	Investigación.	0.40
					Porcentaje de avance del informe de factibilidad para la reducción de pérdidas técnicas	0%	100%	2	Entrega de informe preliminar.	
					Porcentaje de avance del informe de factibilidad del uso masivo de medidores con Tecnología de Telegestión	0%	100%	3	Revisión del informe preliminar.	
					Porcentaje de avance del informe de factibilidad para la adquisición de un software de gestión	0%	100%	4	Entrega del informe final.	
					Porcentaje de avance estudio detección oportunidades de mejora en los procesos de lecturas y facturación.	0%	100%			
					Porcentaje de avance del informe de factibilidad de Generación Distribuida.	0%	100%			
					Porcentaje de avance informe de factibilidad venta de energía con paneles fotovoltaicos.	0%	100%			

Principal Iniciativa 2022 – Dirección Regulación y Compra de Energía

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

- **Gestión compra de energía.** Este producto tiene como objetivo realizar la gestión para lograr reducir el precio medio de compra Energía (PMCE) (Ctvs US/kWh).

- **Nuevo esquema de compensación medición neta.** Esta iniciativa tiene como objetivo lograr reducir del impacto económico en la Empresa con la implementación del modelo de negocio de Medición Neta.
 En este proyecto se realizarán las siguientes actividades:
 - Socialización y mejoras de propuesta
 - Presentación formar ante los organismos y mesas
 - Debates con los Organismos
 - Audiencia Pública, MEM, CNE, SIE
 - Aprobación CNE, SIE mediante resolución

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

Estudios de Factibilidad en:

Cambio gradual flotilla vehicular de combustión a eléctrica.

Reducción de pérdidas técnicas.

Uso masivo de medidores con Tecnología de Tele gestión.

Adquisición de un software de gestión.

Detección oportunidades de mejora en los procesos de lecturas y facturación.

Generación Distribuida.

q) Oficina de Acceso a la Información (OAI)

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2021	Meta 2022	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de EDESUR	Cumplimiento Normas de Estado	Porcentaje cumplimiento DIGEIG	100%	100%	1	Dar seguimiento a todas las áreas responsables de enviar las informaciones para el portal de transparencia mensualmente.	-
					Porcentaje de implementación programas gubernamentales	100%	100%	2	Informar sobre el proceso de monitoreo del portal a todas las áreas involucradas.	
					Porcentaje cumplimiento plan de trabajo comisión de ética pública	100%	100%	3	Dar seguimiento a los lineamientos trazados por DIGEIG sobre el Sub Portal de Transparencia.	
					Porcentaje de empleados sensibilizados en materia de ética y transparencia	100%	100%	4	Fortalecer a los colaboradores de la empresa sobre ética e integridad con charla, talleres, difusión a través de los medios internos disponibles y otras actividades.	
								5	Asesorar a los colaboradores ante cualquier duda en el ejercicio de sus funciones sobre actos apegados a la ética.	
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés.	Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo mediante el Portal Único de Libre Acceso a la Información (SAIP)	100%	100%	1	Recibir y Evaluar solicitudes de información.	0.13
					Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo - 311 (15 días)	100%	100%	2	Solicitar al departamento correspondiente la información solicitada a Edesur estableciendo plazos de respuesta, conforme Ley 200-04.	
					Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo de manera física por la Oficina de Libre Acceso a la Información	100%	100%	3	Dar seguimiento para cumplir con los plazos establecidos	
								4	Dar respuesta oportuna al ciudadano que solicitó la información.	
Producto Transversal a Planes										0.13

Principal Iniciativa 2022 – Oficina de Acceso a la Información:

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



REVISADO Y APROBADO POR
MILTON MORRISON
ADMINISTRADOR GERENTE GENERAL