

HITOS RELEVANTES

Año 2017

Dirección de Planificación y Control de Gestión

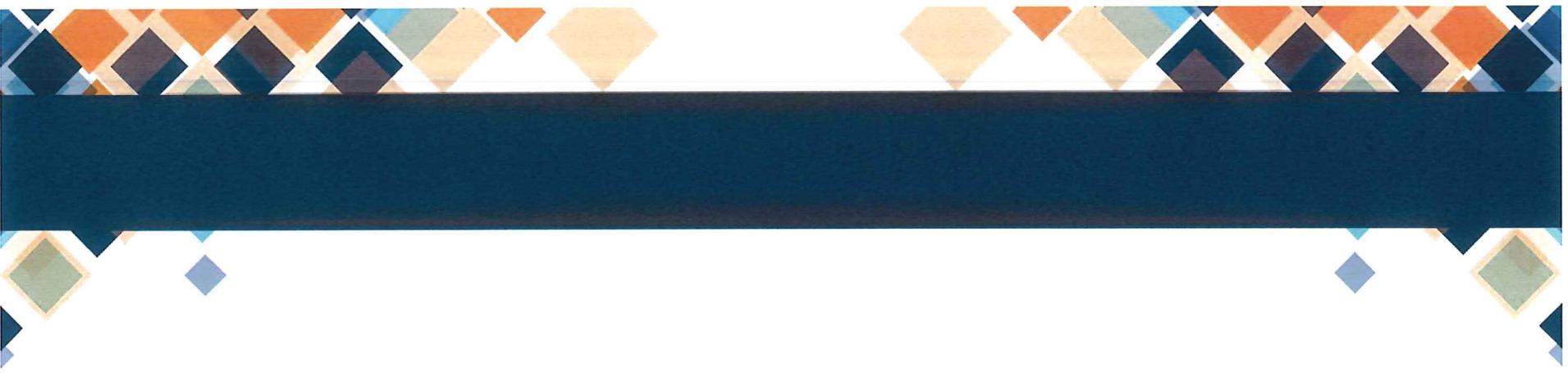


Introducción

EDESUR Dominicana, S. A. presenta en este documento los resultados y logros más relevantes de la gestión del año 2017. En él se consolidan los principales indicadores del negocio y el resumen de las acciones ejecutadas durante todo el año para alcanzar los objetivos propuestos.

Durante el ejercicio de gestión del año 2017 se elaboró el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 y el Plan Operativo Anual (POA) 2018, ambos como los instrumentos básicos de fijación de estrategias para el desarrollo de las actividades que tendrán que ejecutarse para cumplir con los objetivos propuestos.

Los ejes estratégicos de gestión hacia donde se marcó el accionar de la Nueva EDESUR fueron: la **Mejora al Servicio al Cliente**, la **Reducción de las Pérdidas**, la **Sostenibilidad Financiera** y el **Fortalecimiento Institucional**.



Principales Indicadores Del Negocio

EDESUR

Principales Indicadores Empresa (Dic-17)

Cientes Potenciales
265,148

Energía Recuperable
878 GWh/Año

SE
44

Cientes Fact.

656,683

↑ **3% (19,521)**

US\$ **103 MM** - PMC

US\$ **152 MM** - PMV

CT's

45,428

4% (1,635)

Área de concesión
17,473 km²

Cientes Cobrados

551,444 (84%) 82%

↑ **6% (30,125)**



Circuitos

(incl. AT y UNR's)

207

0.5% (1)

Kms Red

7,268

2% (124)

Cientes 24 horas

389,890 (59%) 58%

6% (22,344)

Cientes Teleded.

319,540 (49%) 26%

78% (139,693)

Cientes Prepago

26,455 (4%) 3%

49% (8,671)

Luminarias

89,199

5% (4,045)

Principales Indicadores Empresa (Dic-17)

Pérdidas
26.5%

↓ (2.1 pp)

Cobranza
96.0%

↑ (0.2 pp)

CRI
70.5%

↑ (2.1 pp)

IRE
70.8%

↑ (2.7 pp)



Abastecimiento
83.7%

↓ (3.2 pp)

Energía Servida
5,007 GWh/Año

↑ 1% (32 GWh)

Energía Facturada
3,679 GWh/Año

↑ 4% (128 GWh)

Energía Perdida
1,328 GWh/Año

↓ 7% (96 GWh)

Facturación
31,079 RD\$MM/Año

↑ 8% (2,175 GWh)

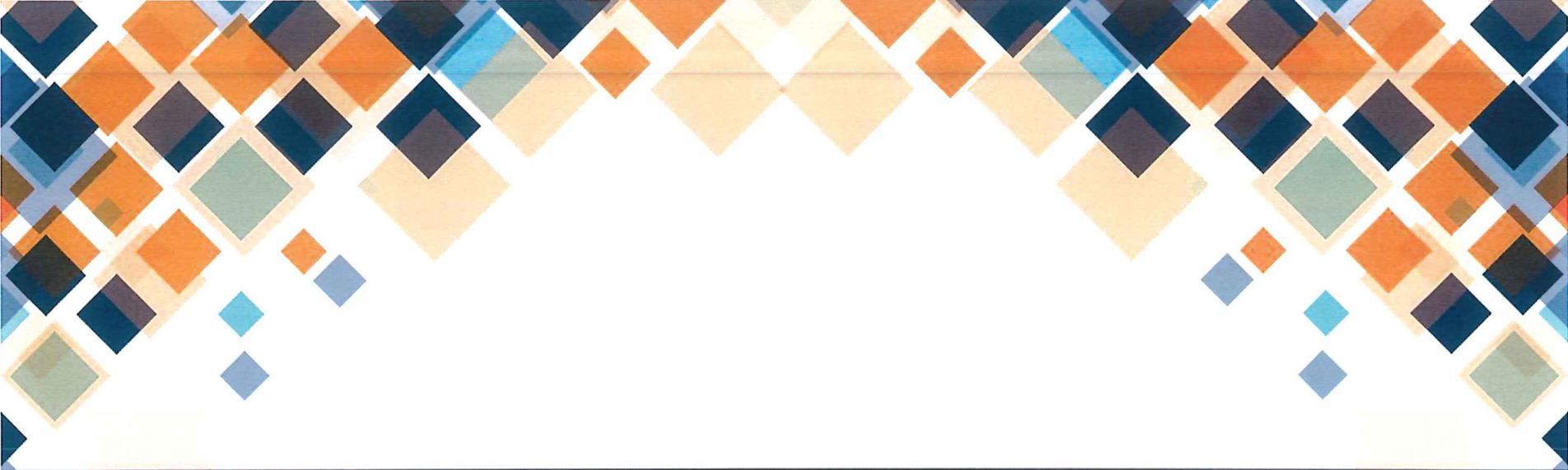
Cobros
29,851 RD\$MM/Año

↑ 8% (2,128 GWh)

Indicadores de Calidad

Año 2017

Indicadores de Calidad												
Edesur	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
SAIDI (24h)	79.05	78.00	92.81	83.87	87.20	84.42	84.15	79.91	74.60	79.22	77.73	81.63
SAIFI (Int)	27.79	27.67	33.37	32.23	32.44	31.57	31.71	31.81	36.17	30.98	27.59	30.03
ASAI o Disponibilidad Promedio del Servicio (%)	89.2%	89.3%	87.3%	88.5%	88.1%	88.4%	88.5%	89.1%	89.8%	89.1%	89.4%	88.8%
Promedio Resolución Averías (hrs) - TMRA	1.22	1.18	1.03	1.33	1.1	1.14	1.3	1.1	1.13	0.97	1.1	0.99
Trámites de Clientes en las Oficinas Comerciales atendidos fuera del Tiempo Admisible (TTRA)	1.5%	1.6%	1.3%	1.5%	1.9%	2.6%	3.9%	3.6%	5.6%	5.7%	4.6%	4.2%
Instalaciones de Nuevos Suministros fuera de los Plazos Admisibles (COSE)	23.5%	15.2%	18.1%	10.5%	8.7%	19.9%	22.0%	20.9%	24.9%	24.9%	21.5%	24.0%
Reconexión de Suministros Suspendidos por Falta de Pago fuera de los Plazos Admisibles (RSFP)	3.2%	2.9%	4.1%	3.0%	2.4%	2.0%	3.4%	2.9%	2.9%	3.1%	4.2%	3.6%
Reclamaciones Comerciales resueltas fuera de los Plazos Admisibles (IPP)	6.4%	10.2%	10.3%	7.7%	3.5%	2.3%	9.9%	7.7%	12.2%	8.5%	6.2%	6.2%



ACCIONES RELEVANTES

Año 2017

Dirección de Planificación y Control de Gestión



Hitos Relevantes

- EDESUR Dominicana, durante el año 2017, logró **incrementar los cobros** por venta de energía **en 8 % (RD\$ 2,128.3 millones)**, pasando de RD\$ 27,723 millones en el año 2016 a **RD\$ 29,851 millones al cierre del año 2017.**
- **Disminución del indicador de pérdidas año móvil**, de 28.6% al cierre del 2016 a **26.5%** a Diciembre 2017, **logrando una reducción de 2.1 puntos porcentuales.**
- **Costos evitados** en término de negociación de compras de energía:
 - Ahorro de **US\$MM 21.9**, desde mayo a diciembre 2017, por renegociación y nuevos contratos de compra-venta de energía con generadores.
 - Detección de errores en facturas de compra energía de generadores que representó unos costos evitados de **US\$MM 112.7.**

Hitos Relevantes

- Avance en los Proyectos de Rehabilitación de Pérdidas:
 - 56,286 clientes normalizados en la Rehabilitación de Circuitos.
 - 2,782 clientes normalizados en la Rehabilitación de Redes Polígono Central

Proyectos de Reducción de Pérdidas -- En Ejecución --					
	Fuente Recursos	US\$ MM	Puntos Pérdidas	Normalizaciones	Avance
Circuitos (12)					
<ul style="list-style-type: none"> • GRBO103 y 101 • HNUV104 • KDIE101 y 104 • MVIE102 • CUAR104 • LPRA106 • COHE101 y 103 • AHON102 • PALA101 		91.9	3.7	134,958	60%
Telemedida (4)					
<ul style="list-style-type: none"> • UASD y Embajador • Los Prados y Paraíso 		12.38	0.4	15,350	28%
Polígonos (5)					
<ul style="list-style-type: none"> • Cristo Rey • Mata Hambre • Caoba II • Claret • Lope De Vega 	Propio	4.3	0.3	1,053	68%
		108.58	4.4	151,361	

Hitos Relevantes

- **Instalación de 132,719 medidores tele medidos y facturación de 139,693 clientes más con esta tecnología.**
- **Instalación 214 macro mediciones en MT con el fin de gestionar de manera más efectiva las pérdidas de energía.**
- **Integración de 38,212 clientes a la modalidad Pre-pago durante el año 2017.**
- **Instalación de 2,134 luminarias nuevas en las principales avenidas y calles de los sectores que conforman nuestra área de concesión, fomentando la seguridad ciudadana.**
- **Construcción y rehabilitación de 488 Km de red MT.**

Hitos Relevantes

- Desarrollo del producto Pago Recurrente, con el objetivo de que los clientes puedan programar sus pagos mensuales de manera automática, evitando la suspensión del servicio. Al cierre diciembre 2017 existen 3,744 clientes registrados y un total de cobros de RD\$10.1 millones vía este producto.



- Lanzamiento Oficial de EDESUR móvil (APP- EDESUR), aplicación para consultas y pagos de nuestros clientes, hábil para sistemas Android.



Hitos Relevantes

- Envío de SMS (Sistema de Mensajería); al cierre de diciembre 2017 se han remitido **1.3 Millones de SMS** a nuestros clientes, notificándoles sobre el resultado de sus reclamaciones, así como también el recordatorio de vencimiento de pago de factura e informaciones generales.



- **30,898 clientes** al cierre 2017 recibiendo el envío de su consumo de energía vía **Teleconsumo**, reporte que se genera con carácter informativo diaria, semanal, quincenal o mensual a solicitud de nuestros clientes; a través del cual se muestra el comportamiento diario del consumo del cliente.

Hitos Relevantes

- Inauguración Punto Expreso Plaza Luperón.



Hitos Relevantes

- Próximas Apertura de Oficinas: **Galería 360** y **Occidental Mall**



VISTA INTERIOR



edesur		OCCC OCCIDENTAL MALL	
PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []	PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []
PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []	PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []
PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []	PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []

edesur		VISTAS INTERIORES	
PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []	PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []
PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []	PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []
PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []	PROYECTO DEL DISEÑO: []	ESTILO DE PLANTA: []

Hitos Relevantes

- **Incremento del envío de facturas por email a nuestros clientes en un 186% (94,914 facturas), pasando de 51,152 en diciembre 2016 a 146,066 diciembre 2017.**
- **Implementación de la herramienta MPD (Monitoreo Proceso de Distribución) para el envío de Facturas Físicas, la cual permite certificar que las facturas enviadas a los clientes han sido entregadas.**
- **Incremento de 4 puntos porcentuales en la gestión de Clientes Óptimos (cobro antes del vencimiento), pasando de 358,673 clientes en diciembre 2016 a 373,275 a diciembre 2017.**
- **95% de efectividad de lectura de los clientes medidos durante el período enero – diciembre 2017.**

Hitos Relevantes

- Cobros por RD\$MM 209.9 al cierre de diciembre 2017, por nuevos clientes UNR y Especiales.
- RD\$MM 262.1 cobrados a diciembre 2017 por concepto Reliquidaciones de Potencia a Clientes UNR.
- 105,782 personas impactadas en el fomento de la cultura de pago y ahorro por uso eficiente de la energía.
- **Rehabilitación del Sistema de Alumbrado Público** de las avenidas Gregorio Luperón, Los Próceres, Zona Frontal Cementerio Municipal de San Cristóbal.

Hitos Relevantes

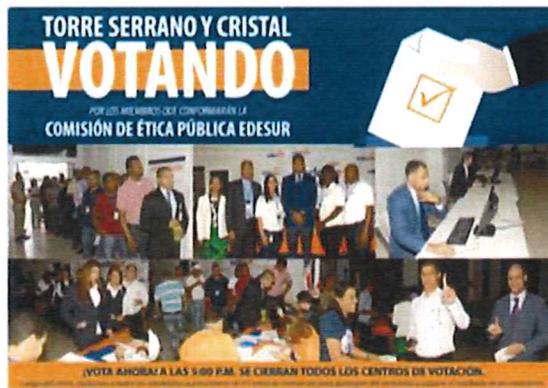
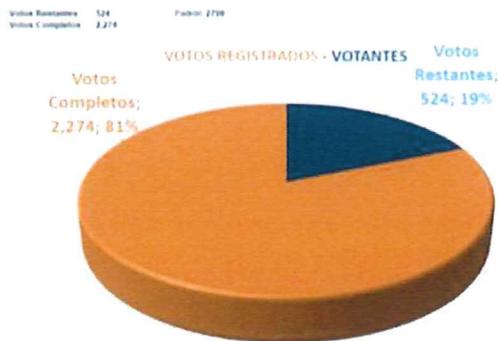
- **Lanzamiento del Plan Operativo 2018 (POA 2018)** e inicio de las mesas de trabajo para la elaboración del mismo, desde cada una de las direcciones que componen EDESUR.



- **Desarrollo del Mapa de Procesos Empresa**, donde se identificaron los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo, logrando documentar 41 procesos.

Hitos Relevantes

- o De conformidad con el Decreto 143-17 de fecha 26 de abril 2017 y su Reglamento de Aplicación No. DIGEIG04/17, EDESUR Dominicana **conformó la Comisión de Ética**, integrada por servidores que promueven valores, principios y normas de conducta a lo interno de la empresa



Hitos Relevantes

- Dentro de la sección de **transparencia de nuestra Página Web** se ha dado cumplimiento a la estructura requerida por la (DIGEIG), desde marzo de 2017, y ha monitoreado nuestro Portal Institucional con la finalidad de que esté acorde con los estándares de transparencia. En el último Informe de Monitoreo de Portales de Transparencia, realizado y publicado por la DIGEIG en Diciembre 2017, EDESUR Dominicana, S.A. obtuvo la **calificación 97%**.



- **Reducción en un 63% de las Demandas Recibidas por Responsabilidad Civil**, pasando de 40 demandas mensuales a 15 demandas promedio mes.

Hitos Relevantes

- Avance en el uso de las Redes Sociales, como apoyo a la estrategia on-line de la imagen corporativa de la empresa, convirtiéndose en una oficina comercial virtual, donde el cliente acude para realizar pagos, dar seguimiento a sus solicitudes y se mantiene informado sobre el servicio eléctrico. Al cierre 2017 se resume el total de publicaciones a través de las redes sociales:



Hitos Relevantes

- Obtención de la **Certificación Nortic E1 la OPTIC**, por cumplir con las directrices para la correcta comunicación con el ciudadano, a través de las Redes Sociales.



- **Ranking Optic lugar #27** en la evaluación hecha por la OPTIC para medir el crecimiento tecnológico y comunicacional de las empresas gubernamentales, de 120 empresas evaluadas.



Hitos Relevantes

- Ocupar el 10mo. lugar, de un total de 72 instituciones gubernamentales dentro de las marcas digitales y redes sociales gubernamentales más influyentes; según evaluación de la 1era. Medición realizada en el sector gubernamental por el experto Pavel Decamps.



Memorias del Plan Estratégico-2017



Ing. Juan Manuel Vicoso Arthur

Director de Planificación y Control de Gestión

