PLANIFICACIÓN OPERATIVA 2020

PLAN OPERATIVO AÑO POA 2020

Dirección de Planificación y Control De Gestión

Noviembre 2019

edesur
Edesur Dominicana, S. A.

Contenido

I. Introducción. 2
II. Marco Estratégico de EDESUR. 2
III. Matriz de Alineamiento Estratégico de EDESUR. 5
IV. Tabla Productos e Indicadores del 2020. 7

I. Introducción.

La Planificación Operativa de EDESUR DOMINICANA S.A. que se presenta en este documento, constituye el marco de referencia de los productos y actividades que se tiene previsto entregar y/o desarrollar para el logro de los objetivos planteados en el año 2020, así como los objetivos a largo plazo, establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2017-2020. Dicho marco, tiene su reflejo económico en los presupuestos de inversión y gastos de las unidades que constituyen las herramientas de gestión básicas sobre las que se ejecutarán las actuaciones operativas, para el desarrollo del negocio y el logro de la Visión y Misión de la organización.

En este documento se definen los productos, actividades, indicadores y metas que permitirán ir transformando a EDESUR DOMINICANA año por año.

II. Marco Estratégico de EDESUR.

Misión, Visión y Valores

La Nueva Administración, enfocada en Construir **La Nueva EDESUR**, realizó un proceso de reenfoque estratégico, con el objetivo de redefinir los nuevos conceptos maestros, que servirán de guías para las acciones durante el período 2017–2020. A continuación, citamos la nueva Misión, Visión y Valores:

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

Visión:

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

Valores:

Valores	Definición
Integridad	Desempeñamos nuestras funciones y responsabilidades apegadas a los principios éticos y morales.
Compromiso	Asumimos con dedicación y puntualidad las responsabilidades contraídas, excediendo las expectativas esperadas.
Disposición de Trabajo en Equipo	Participamos activamente con compromiso y colaboración en la consecución de los objetivos y metas comunes.
Actitud positiva con la Seguridad	Asumimos el compromiso de velar por la prevención y mitigación de los riesgos derivados de la actividad, que puedan afectar a las personas, al patrimonio, así como de las leyes y reglamentos asociados a nuestro trabajo.
Calidad	Trabajamos para proveer servicios que excedan las expectativas de los clientes y la sociedad, cumpliendo con los estándares establecidos.
Vocación de Servicio	Nos disponemos a trabajar con pasión, dedicación, ofreciendo soluciones a nuestros clientes.
Sentido de urgencia	Nos preocupamos por atender de forma oportuna y efectiva los requerimientos de nuestros clientes internos y externos.

Ejes Estratégicos del Sector Eléctrico de la República Dominicana

La Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), ha definido en el Plan Estratégico Institucional 2017-2020, los tres Ejes Estratégicos sobre los cuales se enmarcan y se regulan las actividades del Sector, estos son:

Ejes Estratégicos de EDESUR DOMINICANA

Durante el proceso de Planificación Estratégica 2017– 2020, EDESUR DOMINICANA definió cuatro nuevos Ejes Estratégicos que regirán la gestión del Negocio durante este período.

Los Nuevos Ejes Estratégicos de La Nueva EDESUR son:

III. Matriz de Alineamiento Estratégico de EDESUR.

MISIÓN Y VISIÓN	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
MISIÓN: Satisfacer la demanda de energía eléctrica de los clientes en nuestra área de concesión, a través de una distribución y comercialización eficiente y sostenible. **VISIÓN**: Ser un referente nacional en la distribución y comercialización de energía eléctrica sostenible y de calidad, con un capital humano comprometido.	Reducción de Pérdidas.	Lograr un nivel de pérdidas del 17.5% al año 2020.	Reducir Pérdidas de Energía.	Controlada la energía entregada al mercado y asegurada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas.
	Servicio al Cliente.	Asegurar la calidad del servicio comercial y técnico acorde a las normativas.	Calidad del Servicio Técnico Comercial.	Mejorar los tiempos de respuestas y satisfacción ante los requerimientos realizados por nuestros clientes.
				Garantizada la continuidad y calidad del suministro eléctrico.

MISIÓN Y VISIÓN	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
MISIÓN: Satisfacer la demanda de energía eléctrica de los clientes en nuestra área de concesión, a través de una distribución y comercialización eficiente y sostenible. **VISIÓN:** Ser un referente nacional en la distribución y comercialización de energía eléctrica sostenible y de calidad, con un capital humano comprometido.	Sostenibilidad Financiera.	Eficientizar los gastos administrativos e incrementar los ingresos de la empresa reduciendo la relación de ingreso de un 23% a un 15% al 2020.	Optimización de los recursos de la Empresa.	Asegurada la sostenibilidad financiera de la empresa.
			Incrementar los Ingresos.	Asegurada la sostenibilidad de la empresa vía el incremento de los ingresos.
	Fortalecimiento Institucional.	Mover a la institución hacia una gestión por resultados, guiada por valores y cercana al cliente.	Modelo de Gestión del Cambio.	Personal identificado y comprometido con la cultura organizacional de Edesur.
				Estandarizada e Institucionalizada la Gestión de EDESUR.
			Gestión y Calidad de la Información Corporativa	Asegurada la calidad y disponibilidad de la información para favorecer la toma de decisiones.
			Posicionamiento de la imagen institucional de EDESUR.	Valorada positivamente EDESUR por los públicos externo e interno.
			Mejoramiento de las condiciones laborales y optimización de los recursos.	Asegurada la continuidad de las operaciones de EDESUR.

IV. Tabla Productos e Indicadores del 2020.

Objetivo 1: Lograr un nivel de pérdidas del 17.5% al año 2020.

En procura de reducir los niveles de pérdidas a un 17.5% al cierre del año 2020, EDESUR Dominicana ha definido la estrategia de **Reducir Pérdidas de Energía**, esta estrategia tiene dos grandes líneas de acción que persigue recuperar y mantener los circuitos que presentan altos niveles de pérdidas de facturación: Rehabilitación de Circuitos y Recuperación de energía por gestión de circuitos. En la tabla siguiente se muestra el detalle del Plan Operativo Anual (POA) 2020 y su aporte a la obtención de este objetivo estratégico.

Resultados Esperados: Controlada la energía entregada al mercado y asegurada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas.

Matriz POA Eje Reducción de Pérdidas.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Reducir Pérdidas de Energía	Controlada la energía entregada al mercado y Asegurada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Rehabilitación de Redes	Cantidad Postes izados	12,356	7,401	SIGPE - SGD	Dir. De Gestión de Proyecto	1	Planificación y Diseño de la Red	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Logística, TI, Gestión Social, Grandes Clientes, Seguridad, Financiero, RRHH													RD$ 791,872,763.26
			Km de red MT blindados	243.50	295			2	Sensibilizar a los Usuarios														
			Cantidad transformadores instalados	1,439	2,358			3	Adquisición, Validación y Fiscalización de Materiales														
			Cantidad de Macro medición	23	20			4	Validación de Empresas Subcontratistas y su Personal														
			Cantidad de Micro medición	2597	2,429			5	Entrenamientos de Personal en Seguridad y Medio Ambiente														
			Cantidad de Acometidas Instaladas	38257	85,566			6	Inspecciones de Equipos y Brigadas														
			Eficiencia de la ejecución presupuestaria	864.27	2,959			7	Construcción y Supervisión de las Redes														
								8	Seguimiento y Control de Proyectos														
								9	Fiscalizar la calidad en la Construcción de obra														
								10	Cierre administrativo														
		Recuperación de energía por apagado de luminarias sobre encendidas	Cantidad de luminarias sobre encendidas apagadas	-	9,347.70	Reporte avance proyecto		1	Levantamiento e identificación de luminarias sobre encendidas por sector														RD$ 7,504,695.92
								2	Selección y adjudicación de empresas contratistas														
								3	Adquisición, Validación y Fiscalización de Materiales														
								4	Inspecciones de Equipos y Brigadas														
			Energía recuperada por luminarias sobre encendidas apagadas	-	5,397,674.77			5	Ejecución y supervisión de normalización de luminarias														
								6	Seguimiento y control del proyecto														
								7	Fiscalizar la calidad en la Construcción de obra														
								8	Cierre administrativo														

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Reducir Pérdidas de Energía	Controlada la energía entregada al mercado y Asegurada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Recuperación de energía por gestión de Circuitos	Porcentaje de reducción de pérdidas	21.60%	17.50%	Sistema Control Energía (SCE), Business Inteligence (BI)	Dir. Gestión Técnica Comercial	1	Mantenimiento de Alumbrado Publico	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Servicios Técnicos Centralizado, Gerencia Lectura y Facturación, Logística, TI, Gestión Social, Grandes Clientes, Seguridad, Financiero, RRHH													RD$ 106,478,796.95
								2	Construcción y Normalización Mini Proyectos Área Focalizadas														
								3	Contratación de Nuevos Usuarios														
								4	Gestión CT por Micromedida														
								5	Instalar y Mantt Micromedidas														
								6	Clientes Prepagos Transando														
								7	Cambio Tecnología de Medición														
								8	Aseguramiento de Paneles														
								9	Aseguramiento de la Medida														
								10	Eliminar conexiones directas														
								11	Calidad de la Facturación (Cartera Clientes / Ano. Generadas)														
								12	Asociar y Mantener nic - ct														
								13	Detectar y gestionar fraude (PGASE)														
								14	Eficientizar la telemedición														
		Aseguramiento de la Facturación	% Medidores Telemedidos Comunicando	94%	96.6%	Informe comunicación MV90, Informe Eficiencia de lecturas Twacs	Dir. Operativa Centralizada	1	Planificar la gestión de lectura														-
			% Efectividad de la Lectura	97%	98%	Reportes BI		2	Realizar mantenimiento de la infraestructura telemedidas														
			% Suministros Anómalos Resueltos	96%	97%	Reportes BI		3	Realizar mantenimiento a los sistema de telemedidas														
								4	Ejecutar y dar seguimiento a los procesos de lectura y facturación														
		Incremento y Reintegración de clientes en la cartera de EDESUR	Cantidad de nuevos clientes	-	54,781	Reportes BI		1	Sensibilizar a los usuarios														-
								2	Identificar clientes potenciales (precatastro)														
			Cantidad de reintegrados en base de datos	-	26,324			3	Capturar datos de usuarios y/o clientes en terreno (contratación).														
								4	Procesar datos en los sistemas comerciales														
		Normalización de clientes por la rehabilitación de circuitos	Cantidad de Medidores Prepago telemedidos instalados	-	25,456	Reportes BI		1	Instalación de medidores														-
			Cantidad de Medidores Postpago telemedidos instalados	-	51,601			2	Actualización de medidores en sistema comercial														
			Cantidad Clientes Normalizados	-	77,057			3	Incorporación al ciclo comercial														
			Porcentaje clientes telemedidos	-	100%																		

Objetivo 2: Asegurar la calidad del servicio comercial y técnico acorde a las normativas.

Para mejorar el servicio al cliente comercial y técnico, EDESUR Dominicana ha definido la siguiente estrategia:

- **Calidad del Servicio Técnico Comercial**

Esta estrategia procura asegurar que todos los servicios ofrecidos por EDESUR Dominicana, cuenten con los niveles de calidad establecidos en las normas SIE, así como el cumplimiento de los tiempos en los que se deben suministrar dichos servicios, garantizando así la satisfacción de los clientes de la empresa. Manteniendo las redes de distribución eléctrica en condiciones adecuadas para entregar un abastecimiento continuo a los clientes. Se asocian las acciones de mantenimiento preventivo con el reemplazo oportuno de piezas y equipos en la red que contribuyan a reducir las averías en los circuitos. Adicionalmente, se consideran las actuaciones de conectividad con el objetivo de reducir la cantidad de usuarios afectados por las averías y por ende reducir así la Energía No Servida a nuestros clientes.

Resultados Esperados:

- Mejorar los tiempos de respuestas ante los requerimientos realizados por nuestros clientes.
- Garantizada la continuidad y calidad del suministro eléctrico.

Matriz POA Eje Servicio al Cliente.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Calidad del Servicios Técnico Comercial	Mejorar los tiempos de respuestas y satisfacción ante los requerimientos realizados por nuestros clientes.	Servicio Comercial	COSE - Tiempo Conexión	24.0%	12.0%	Sistema Control Energía (SCE), Business Inteligence (BI)	Dir. Operativa	1	Contratación	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Servicios Técnicos Centralizado, Gerencia Lectura y Facturación, Logística, TI, Gestión Social, Grandes Clientes, Seguridad, Financiero, RRHH													-
								2	Lectura (Toma Lectura)														
								3	Distribuir facturas														
		Atención	IPP - Tiempo Reclamaciones	3.0%	3.0%	BI		1	Recepción de solicitud del cliente														-
			RSFP - Tiempo Reconexión	4.0%	4.0%			2	Canalizar demanda del cliente														
			TTRA - Tiempo Atencion	10.0%	5.0%			3	Seguimiento y respuesta a la solicitudes de clientes														
			Índice de Satisfacción al Cliente	53.0%	75.0%	Encuesta CIER		4	Gestionar medición interna de la satisfacción del cliente														
				64.3%	70.7%			5	Gestionar Encuesta CIER														
	Garantizada la continuidad y calidad del suministro eléctrico	Servicio Técnico	SAIDI	59.1	61.0	SGD		1	Desarrollo de la Red (Nuevos Circuitos)													RD$	2,493,920,725.95
			SAIFI	20	17.5			2	Mantenimiento Preventivo														
			ASAI	91.9%	90.0%			3	Mantenimiento Correctivo (Averías MT /BT y Correctivos Mayores)														
			TMRA BT	9.1	7.3			4	Interconexiones														
			TMRA MT	1.0	1.0			5	Interconexiones														
			TPI	60.0	60.0	Informes																	
		Diseño infraestructura de la red y/o repotenciación de subestaciones	Cantidad de diseños de circuitos subestaciones	0	10	Acuse de recibo de Estudio entregado	Dir. Normativa	1	Levantamiento en terreno	Dir. Operativa Centralizada, Dir. Gestión Técnica Comercial												RD$	15,656,651.19
			Cantidad de diseños de circuito para conversión de voltaje	5	3			2	Estudios de suelo y topográficos (Si Aplica)														
			Cantidad de diseños para nuevas subestaciones	2	2	Acuse de recibo de Estudio entregado		3	Diseño y presupuesto														
			Cantidad de rediseño de subestaciones nuevas Plan de Expansión	0	13			4	Revisión y firma de diseño														
			Cantidad de diseños para la repotenciación de SSEE	7	1																		
		Estudio Compensación de potencia reactiva por Zona	Cantidad de estudios de compensación de potencia reactiva	1	3	Acuse de recibo de Estudio entregado		1	Determinación de las pérdidas por tránsito de reactiva														-
								2	Levantamiento en terreno														
								3	Localizar de forma óptima la ubicación de los bancos de capacitores a instalar														
								4	Elaborar y divulgar el estudio														
		Revisión y Aprobación Planos para interconexión de nuevos servicios	Porcentaje de planos aprobados en el tiempo establecido	95%	100%	Informe mensual DTN		1	Evaluar las factibilidad eléctrica de alimentación del proyecto														-
								2	Validar punto de medida														
								3	Aprobar punto de alimentación														
								4	Remitir minuta de revisión de ingeniería de detalle														
			Porcentaje de presupuestos aprobados en el tiempo establecido	100%	100%	Informe mensual DTN		5	Recibir carta de aceptación de ejecución de obra y solicitud de presupuesto														
								6	Elaborar presupuesto														
								7	Entregar presupuesto a Gestión Inmobiliaria														

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Calidad del Servicios Técnico Comercial	Mejorar los tiempos de respuestas y satisfacción ante los requerimientos realizados por nuestros clientes.	Servicio Comercial Centralizado	Tiempo de Atención Back Office	95%	96%	Reportes de Datos extraídos de BI	Dir. Operativa Centralizada	1	Enviar la factura digital a los clientes	Gestión Técnica Comercial Sectores, Dir. Proyectos.													RD$ 26,059,976.00
			Indice Satisfacción de Clientes (CIER)	64.6%	70%			2	Ofrecer y garantizar el servicio al cliente por los diferentes canales														
			Porcentaje de satisfacción de los clientes del Call Center	75	76	AVAYA Reports		3	Recibir y dar seguimiento a los requerimiento de los clientes														
			Cantidad de Canales Alternos Aperturados	3,250	3310	Reportes de datos extraídos de BI																	
			Porcentaje de clientes desplazados a los canales alternos	61%	65%	Reportes de datos extraídos de BI																	
			Porcentaje de envío de factura digital	94%	97%	Reportes de Datos extraídos de BI																	
	Garantizada la continuidad y calidad del suministro eléctrico	Gestión Operación de la Red	Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	100%	100%	Correo de Envío de la Publicación Interna y Externa		1	Coordinar la programación de la operación de la Red														RD$ 11,040,031.43
			Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)	0.98	1.00	Informes Postoperativos GOPR		2	Ejecutar la programación de la Red en tiempo real														
								3	Atender las incidencias de fallas en la Red de MT														
			Porcentaje de cumplimiento con la entrega de informe de ejecución de la programación de la Red a Organismos Reguladores	100%	100%	Correos de Envío Informe Ejecución Real Rotación de Circuitos SIE		4	Analizar la ejecución de la programación														
								5	Enviar informes de operación de la red a los organismos reguladores														
		Servicio de Información de Análisis de Distribución y Comercialización de Energía	Porcentaje disponibilidad de los sistemas de operativos	98.78%	99.0%	Bitácora de incidencias de los sistemas		1	Levantar y analizar la información de los sistemas de distribución y comercialización														-
			Calidad de Informes técnicos comerciales entregados	-	98%	Informe Entregado, Tabla de Acuerdos de Entrega		2	Dar seguimiento al desempeño de los indicadores en cumplimiento de los requerimientos internos y externos														
		Saneamiento de la Base de Datos	Cantidad Suministros Saneados	294,617	364,605	GCM, Informe de Proyectos de Saneamiento, Histórico de Mantenimiento		1	Identificar irregularidades e inconsistencias en la base de datos														-
			Cartografía Actualizada	48%	79%	Informe Entregado, Informes Web, SCC		2	Planificar y ejecutar el saneamiento de los suministros identificados														
			Cts. Actualizados	51,500	53,650	Informe General Redes SGD		3	Generar informes periódicos o puntuales que recojan las modificaciones autorizadas y no autorizadas a la base de datos comercial y de entidades eléctricas														
			KM Redes Actualizados	7,853	8,003	Informe General Redes SGD																	
		Servicio de Subestación	SAIDI - Subestaciones	1.77	1.593	Informe Post-Operativo GOPR		1	Construir y repotenciar SSEE														RD$ 629,145,923.79
			SAIFI - Subestaciones	0.65	0.585	Informe Post-Operativo GOPR		2	Realizar mantenimientos Predictivos														
			Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT	99.91%	99.95%	Informe Mensual Gerencia Operación de la Red		3	Realizar mantenimientos Preventivos														
								4	Realizar mantenimientos Correctivos														

Objetivo 3: Eficientizar los gastos administrativos e incrementar los ingresos de la empresa reduciendo la relación de ingreso de un 23% a un 15% al 2020.

Objetivo Estratégico: Eficientizar los gastos administrativos e incrementar los ingresos de la empresa reduciendo la relación de ingreso de un 23% a un 15% al 2020.

Para lograr la sostenibilidad financiera al año 2020, EDESUR Dominicana ha definido las siguientes estrategias:

- **Incrementar los Ingresos**

En esta estrategia se conjugan iniciativas que procuran el incremento de los ingresos de EDESUR dominicana a través de la contratación de nuevos clientes, adquisición de nuevos UNR, implementación de generación distribuida, así como la gestión de un nuevo esquema tarifario.

Resultados Esperados:

Asegurada la sostenibilidad de la empresa vía el incremento de los ingresos.

Matriz POA Eje Sostenibilidad Financiera.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Incrementar los Ingresos	Asegurada la sostenibilidad Financiera de la empresa	Eficiencia Financiera	Cobrabilidad (%)	95%	97%	BI	Dir. Operativa	1	Gestión Cobro Corriente	Gestión Técnica Comercial Sectores, Gestión Comercial Proyectos, Gerencia Lectura y Facturación, Logística, TI, Gestión Social, Grandes Clientes, Seguridad, RRHH													RD$ 499,759,239.72
								2	Clientes Prepago Transando														
			CRI (%)	75%	80%			3	Eficiencia del Corte (Corte vs. Pago)														
								4	Gestión de deuda														
								5	Actualización tarifaria														
Optimización de los recursos de la empresa	Asegurada la sostenibilidad Financiera de la empresa	Negociación de Precios de Compra de Energía (EGEHID - CTPC)	Porcentaje de implementación del plan de negociación	100%	100%	Acuerdo Firmado EGEHID - CTPC	Dir. Regulación y Compra de Energía	1	Acuerdo y Firma del Contrato														-
		Licitación de Largo Plazo (Nueva Generación Renovable) vía CDEEE	Porcentaje de avance	0	100%	Acta de adjudicación		1	Publicar la licitación, adjudicación y contratación (conforme a Cronograma)														-
		Licitación de Largo Plazo (Nueva Generación Gas Natural) vía CDEEE	Porcentaje de avance	0	100%	Acta de adjudicación		1	Publicar la licitación, adjudicación y contratación (conforme a Cronograma)														-
		Proyecto Piloto Generación Distribuida	Instalación del Proyecto	0	1	Contrato Firmado		1	Llamado a Licitación para Inversionistas de Sistemas de Generación Fotovoltaicos														
								2	Firma Contrato														-
								3	Instalación del Sistemas de Generación Fotovoltaicos por parte del Inversionista. (para abril del 2021)														
		Estudio de Caracterización de Carga de EDESUR	Porcentaje de avance	0	100%	Informe de caracterización		1	Definición Alcance Asesor														
								2	Elaboración Términos de Referencia														
								3	Llamado a licitación y adjudicación														-
								4	Gestión Información revisión y análisis de dato														
								5	Informe Preliminar y Presentación Informe final														
		Estudio de Referenciamiento Internacional para Empresas de Distribución de Energía eléctrica	Porcentaje de avance	0	100%	Informe de estudio realizado		1	Firma Carta de aceptación o contrato y pagos correspondientes (Octubre 2019)														
								2	Etapa 1 - definición y actualización concepto metodológicos														
								3	Etapa2- Recolección de información														-
								4	Etapa 3- Análisis del Referenciamiento														
								5	Etapa 4- Informe Final														
		Nuevo Esquema de Compensación Medición Neta	Reducción Impacto Económico	0	20%			1	Socialización y mejoras de propuesta														
								2	Presentación formal ante los organismos y mesa														-
								3	Debates con los Organismos														
		Propuesta Reglamento Cambio de Tarifas Mercado Regulado	Porcentaje de avance elaboración	0	20%	Informe propuesta de cambio de tarifa presentado a la SIE		1	Levantamiento de información														
								2	Análisis y elaboración propuesta														
								3	Socialización y mejoras de propuesta														-
								4	Presentación formal a la SIE														

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Incrementar los Ingresos	Asegurada la sostenibilidad de la empresa via el incremento de los ingresos.	Contratación UNR y clientes especiales	Cantidad de ofertas presentadas a clientes existentes y UNR	0	100%	Correo, comunicación y oferta Venta de Energía	Dir. Regulación y Compra de Energía	1	Elaborar y presentar oferta económica														-
			Cantidad de ofertas presentadas a posibles clientes	0	3	Correo, comunicación y oferta Venta de Energía		2	Negociación UNR														
								3	Firma Contrato														
		Nuevos Negocios	Avance Proyecto Piloto de Venta de Energía con Paneles Fotovoltaicos.	0	3	Acta de adjudicación, informe de instalación de paneles fotovoltaicos		1	Llamado a Licitación para Inversionistas de Sistemas Fotovoltaicos para instalación a Clientes Especiales y UNR														-
								2	Adjudicación de los Inversionistas de Sistemas Fotovoltaicos para instalación a Clientes Especiales y UNR														
								3	Instalación de los Sistemas Fotovoltaicos														
			Cantidad de Vehículos sustituidos por vehículos eléctricos en la flotilla por parte de la Empresa (Compra / Renta)	0	30	Acta de adjudicación		1	Llamado a Licitación para adquisición de Vehículos Eléctricos														
								2	Adjudicación de Licitación para adquisición de Vehículos Eléctricos														
								3	Adquisición, Ploteo y Distribución de Vehículos Eléctricos en las áreas operativas de la Empresa														
		Propuesta Tarifaria Movilidad Eléctrica	Crear y proponer ante la SIE las Tarifas para Movilidad Eléctrica para Clientes BT y MT (Red de Cargadores en la Vía Pública)	0	2	Informe de propuesta tarifa movilidad eléctrica		1	Elaborar los Cálculos para la definición de las Tarifas														-
								2	Sometimiento a la AGG y seguimiento para la aprobación y aplicación														
								3	Sometimiento y seguimiento ante la SIE														
		Alianzas Estratégicas para el promoción y desarrollo Estaciones de Carga de Vehículos Eléctricos	Cantidad de Estaciones de Carga de Vehículos Eléctricos instaladas por terceros fiscalizadas e ingresadas al Plan de seguimiento continuo	0	17	Informe de seguimiento estaciones de carga		1	Elaborar Plan de Fiscalización de Estaciones de Carga de Vehículos Eléctricos instaladas por terceros														-
								2	Sometimiento a la AGG y seguimiento para la aprobación														
								3	Contactar, coordinar y visita técnica con los propietarios de Estaciones de Carga para Vehículos Eléctricos														
								4	Seguimiento al Plan e integración de nuevas de Estaciones de Carga para Vehículos Eléctricos														
Optimización de los recursos de la empresa	Asegurada la sostenibilidad Financiera de la empresa	Gestión de Deuda	Cobranza Mayor a 180 Días	0	52,000,000	Reportes de datos extraídos de BI	Dir. Operativa Centralizada	1	Realizar levantamiento y extracción de la cartera de suministros con deuda de mayor a 180 días														-
								2	Determinar cartera de clientes con los criterios definidos														
			Indice de Morosidad (Deuda Mayor a 180 Días)	11%	5%			3	Asignar la cartera de clientes identificada a la firmas externas contratadas														
								4	Mantenimiento de la cartera de clientes con deuda mayor a 180 días														
								5	Saneamiento de la cartera de clientes														
Optimización de los recursos de la empresa	Asegurada la sostenibilidad de la empresa via la optimización del gasto	Pagos Proveedores Bienes y Servicios	Porcentaje de Pago a Suplidores de Bienes y Servicios acorde a las políticas de pago.	100%	100%	Informe mensual de pago	Dir. Finanzas	1	Generar informe de antigüedad de saldos de proveedores de bienes y servicios														-
								2	Generar informe de programación de pagos y remitir a cuentas por pagar														
								3	Preparar expedientes para fines de pago, de acuerdo a la prioridad del bien o servicio facturado (Alquileres, Combustibles,														
								4	Emitir documento de pago en función a la disponibilidad de caja														
		Reembolso a clientes internos	Tiempo de desembolso de caja chica	10	3	Informe		1	Recibir y analizar solicitudes de las áreas														-
								2	Aprobar los gastos menores a pagar														
								3	Realizar entrega expediente para fines de desembolso														
								4	Entregar fondos solicitados														
			Tiempo de reposición de caja chica	10	3	Informe		5	Gestionar la liquidación de los pagos realizados (si aplica)														
								6	Contabilizar los gastos menores pagados														
								7	Reponer fondos de caja chica utilizados														

Objetivo 4: Mover a la institución hacia una Gestión por resultados, guiado por valores y cercano al cliente.

Para lograr la transformación institucional al año 2020, EDESUR Dominicana ha definido las siguientes estrategias:

- **Modelo Gestión de Cambio**

El modelo de gestión de cambio, busca simplificar y armonizar las actividades laborales de EDESUR Dominicana, de forma tal que la empresa esté orientada al cumplimiento de su misión y visión. Este modelo mejorará la productividad y el desempeño de los empleados de la empresa, por medio de la capacitación de los colaboradores en función de las competencias y destrezas que deben poseer para el buen cumplimiento de sus funciones.

Resultados Esperados: Mejorado el desempeño y productividad laboral de EDESUR, Estandarizada e institucionalizada la Gestión de EDESUR.

Asegurada la calidad y disponibilidad de la información para favorecer la toma de decisiones.

- **Posicionamiento de la imagen institucional de EDESUR**

Esta estrategia tiene como finalidad mejorar la imagen de EDESUR Dominicana frente a los clientes externos e internos, para ello se implementará un punto verde para el acopio de los desperdicios generados a partir de las actividades de rehabilitación y adecuación en las redes de distribución eléctricas, procurando con esto que los clientes externos perciban a una empresa preocupada por el cumplimiento de las normas medio ambientales.

Resultados Esperados: Valorada positivamente EDESUR por los públicos externo e interno.

- **Mejoramiento de las condiciones laborales y optimización de los recursos**

Esta estrategia está articulada sobre varias líneas de acción: el establecimiento de una Contabilidad regulatoria y/o costos reconocidos por el regulador, la negociación de la tarifa de reconexión de los cliente MT y BT, el abastecimiento oportuno de bienes, servicios y obras requeridos por la empresa para garantizar las operaciones administrativas y técnicas de la empresa.

Resultados Esperados:

- Asegurada la continuidad de las operaciones de EDESUR.
- Prevenido y reducido los eventos que amenazan la seguridad física en EDESUR.

- **Gestión y Calidad de la Información Corporativa**

Esta estrategia procura mantener a la administración provista de información eficaz y oportuna para la toma de decisiones, garantizando así que cada una de las actividades a ejecutar, están soportadas en un análisis profundo y detallado de la situación actual de la empresa.

Resultados Esperados: Asegurada la calidad y disponibilidad de la información para favorecer la toma de decisiones.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Asociado RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Posicionamiento de la imagen institucional de EDESUR	Valorada positivamente EDESUR por los públicos externo e interno	Celebración de Actividades Corporativas	Cantidad de actividades	17	40	Informe Mensual de Comunicación	Dir. Comunicación Estratégica	1	Evaluación de la relación entre la actividad solicitada con los objetivos generales de la Empresa														RD$ 53,394,810.31
								2	Levantamiento y validación de los requerimientos para la ejecución de la actividad														
								3	Gestión proceso de compras														
								4	Coordinación de la actividad con el suplidor adjudicado														
								5	Realización de actividad corporativa														
		Difusión del quehacer de EDESUR al público Interno y Externo	Porcentaje de satisfacción con la comunicación interna por parte de los empleados	80%	0%	Encuesta		1	Evaluación del requerimiento para alinear los objetivos generales de la empresa														RD$ 86,044,656.05
			Cantidad de usuarios alcanzados por Redes Sociales	10,110,300	10,510,500	Informe Mensual de Comunicación		2	Evaluación de factibilidad (si va acorde con la estrategia de comunicación)														
			Porcentaje de publicaciones difundidas acorde a las estrategias de comunicación.	100%	100%	Notas de Prensa		3	Generación de insumos para la información que se necesite dar a conocer														
			Porcentaje de manejo de crisis	100%	100%	Notas de Prensa		4	Adaptación de la difusión en función al canal de comunicación														
		Realización de actividades de Responsabilidad Social	Cantidad de actividades realizadas que responden a la política de la empresa	9	15	Informe Mensual de Comunicación		1	Evaluación del requerimiento para alinear los objetivos generales de la empresa														RD$ 13,348,702.58
								2	Evaluación de factibilidad (Comunicacional y Terreno)														
			Impacto de los Acercamientos Comunitarios	1	2	Encuesta		3	Coordinación de logística de la actividad														
								4	Realización de la actividad														
								5	Difusión de la actividad														
Modelo de Gestión del Cambio	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de EDESUR	Garantía de cumplimiento de la normativa aplicable a las actividades de la Empresa y protección efectiva de sus intereses en justicia	Porcentaje de tasaciones SIE judicializadas o conciliadas	100%	100%	Actas conciliadas, actas perseguidas, actas archivadas por PGASE	Dir. Servicios Jurídicos	1	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	Gerencia de Litigios													-
			Porcentaje de decisiones mal sustentadas por PROTECOM que son recurridas	100%	100%	Informes para interposición de recursos jerárquicos, decisiones Protecom		2	Elaboración de denuncias de fraude, querellas, acuerdos de conciliación de actas, seguimiento para acusación de acción penal, vistas conciliatorias, audiencias penales	Gerencia Asuntos Penales													
								3	elaboración en tiempo hábil de los recursos jerárquicos, seguimiento de los mismos, elaboración de informes para demandas ante el Tribunal Superior Administrativo	Gerencia Legal Comercial													
		Cumplimiento con los plazos y cierre de los Contratos y Acuerdos que sustentan compromisos de la Empresa	Porcentaje de Contratos que cumplen con los requerimientos normativos	100%	100%			1	Recibir solicitud de elaboración del Contrato de un área de la empresa	Gerencia de Contratos													RD$ 22,507,337.26
			Porcentaje de Contratos que cumplen con el tiempo establecido de entrega de contratos no asociados al Proceso de Compras	19	20 días laborables	Cuadro de Control de Seguimiento de las asignaciones de Contratos		2	Analizar el expediente asociado a la solicitud del Contrato para la elaboración y firma del mismo														
			Porcentaje de Contratos que cumplen con el tiempo establecido de entrega contratos asociados al Proceso de Compras	24	20 días laborables	Cuadro de Control de Seguimiento de las asignaciones de Contratos		3	Remitir y archivar contratos concluidos														

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Asociado RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Mejoramiento de las condiciones laborales y optimización de recursos	Asegurada la continuidad de las operaciones de EDESUR.	Seguimiento al cumplimiento de las normas de Calidad Técnica Comercial	Porcentaje de acciones recomendadas con seguimiento.	75%	100%	Informes, Correos remitidos	Dir. Regulación y Compra de Energía	1	Seguimiento Cumplimiento aplicación Etapa I Norma Calidad														-
			Porcentaje de no conformidades reportadas.	75%	100%	Informes, Correos remitidos		1	Seguimiento Cumplimiento aplicación Etapa Intermedia														
								2	Sociabilización ante la Superintendencia Electricidad de la entrada en Régimen														
		Negociación con el ente regulador de la tarifa de reconexión a clientes en BT y MT	Cantidad de acciones de seguimiento para la negociación de nueva tarifa de reconexión.	75%	100%	Informes, Correos remitidos		1	Gestión de Seguimiento SIE: Solicitud o Requerimiento de información														-
								2	Audiencia Pública,														
								3	Aprobación SIE mediante resolución.														
Posicionamiento de la imagen institucional de EDESUR	Valorada positivamente EDESUR por los públicos externo e interno	Realización Pactos Sociales	Cantidad de pactos sociales implementados	14	5	Pacto Social Firmado con al comunidad	Dir. Gestión de Proyectos	1	Identificar los líderes comunitarios														-
			Nivel de satisfacción de los clientes requerido	0%	80%	Reporte de resultados de encuestas realizadas		2	Realizar sensibilización con los líderes con relación a la importancia de los pactos														
								3	Elaboración de los pactos sociales														
								4	Firmar los pactos sociales														
								5	Dar seguimiento al cumplimiento de los pactos														
								6	Evaluar el nivel de satisfacción con el pacto social														
		Gestión Ambiental	Cantidad de Puntos Verdes Construidos	0	1	Informe construcción de Punto Verde		1	Puesta en servicio de Punto Verde														RD$ 14,721,367.29
			Cantidad de Transformadores a evaluar para determinar su contenido de PCB	684	1,200	Formulario Registro de Transformadores		2	Realizar toma de muestra de aceites en los TRs														
			Cantidad de Transformadores PCB + en Punto Verde	0	-			3	Analizar las muestras de aceite de forma cuantitativa o cualitativa														
			Cantidad de Transformadores PCB + fuera del Punto Verde	18	0			4	Etiquetar el transformador, según resultados del análisis														
			Cantidad de Árboles Plantados	15	1,500	Informe de Árboles plantados		5	Traslado de transformador PCB + al Punto Verde														
			Cantidad de Remediación de Suelo	0	1	Informe de Remediación de Suelo		6	Identificar cantidad de árboles a plantar														
								7	Coordinar con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, lugar disponible para sembrar y el tipo de Especies plantadas														
								8	Ejecución de la actividad y seguimiento de las especies plantadas														
								9	Análisis de PCB en Suelo y otros estudios ambientales necesarios														
								10	Acondicionamiento de Área Intervenida														

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Asociado RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Posicionamiento de la imagen institucional de EDESUR	Valorada positivamente EDESUR por los públicos externo e interno	Campañas y Promociones	Cantidad de campañas y promociones ejecutadas	35	35	Informe de ejecución de campaña / Encuesta	Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente	1	Levantamiento de información														
			Porcentaje de clientes desplazados a canales alternos	0	5%	Informe de ejecución de campaña / Encuesta		2	Solicitud de Aprobación y Pedido														RD$ 36,140,165.75
			Cantidad de la población impactada por la campaña	0	500,000	Encuesta		4	Colocación														
								5	Desarrollo														
								6	Cierre														
		Homogeneización de OOCC, PPEE, Torres Administrativas y Canales Alternos de Pago	Cantidad de espacios homogenizados con la marca, incluyendo las antesalas Digitales	0	124	Formulario de validación señalizaciones existentes		1	Identificación de OOCC, PPEE, Torres Administrativas, rotulaciones y Canales Alternos de Pago														-
								2	Solicitud de Aprobación y Pedido														
			Cantidad de rotulaciones proyecto movilidad eléctrica	0	50	Informes / Encuestas		3	Implantación y acompañamiento														
								4	Seguimiento														
		Inauguraciones y Eventos Especiales	Cantidad de inauguraciones de OOCC y PPEE	0	3	Informe		1	Levantamiento de espacio														
								2	Solicitud de Aprobación y Pedido														RD$ 14,071,210.00
								3	Seguimiento y desarrollo de la actividad														
								4	Informe de resultados														
		Ferias y Patrocinios	Cantidad de ferias y patrocinios atendidas	100%	100%	Informe		1	Estudio y opinión de la solicitud														
								2	Aprobación del monto solicitado														
								3	Solicitud de materiales														RD$ 31,028,771.03
								4	Negociación de pautas y acuerdos														
								5	Participación y desarrollo														
								6	Informe de resultados														
		Reconocimiento a Colaboradores de Atención a Clientes	Porcentaje de empleados reconocidos en OOCC mensualmente. (Yo Brindo energía positiva)	0	100%	Informe		1	Recepción de la información														
								2	Análisis de la información														
								3	Remisión de la información														
								4	Seguimiento														
								5	Premiación y colocación														
								6	Informe														-
			Porcentaje empleados reconocidos con entrega PIN "Yo Brindo Energía Positiva"	0	20%	Informe		1	Recepción de la información														
								2	Análisis de la información														
								3	Remisión de la información														
								4	Seguimiento y Entrega de PIN														
								5	Informe														
		Información y Seguimiento a los clientes en torno a los servicios	Porcentaje de clientes alcanzados con informaciones en torno a: Nuevos Clientes, Perifoneos, Infomerciales, Leyenda Ticket e-flow	0	100%	Informe		1	Recepción de la información														
								2	Verificación y Validación														
								3	Distribución														
								4	Seguimiento														
								5	Informe														RD$ 1,534,237.01
			Cantidad de oficinas comerciales implementadas con monitoreo al cumplimiento de los tiempos vía E-Flow	0	5	Informe		1	Levantamiento de la información														
								2	Análisis de la información														
								3	Acción o recomendación de mejoras														
								4	Seguimiento														
								5	Informe														
		Medición valoración de la población en la zona de concesión de EDESUR	Porcentaje de cumplimiento con la programación encuestas demandadas	8	100%	Informe		1	Confección y Creación de cuestionarios														
								2	Aplicación de la encuesta														RD$ 1,594,097.75
								3	Entrega de resultados														
		Intercambios publicitarios	Porcentaje de intercambios ejecutados	100%	100%	Informe		1	Presentación a clientes potenciales														
								2	Socialización														
								3	Cierre de acuerdos														RD$ 147,969.15
								4	Intercambio														

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Asociado RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Modelo Gestión de Cambio	Estandarizada e Institucionalizada la Gestión de EDESUR	Reglamentación y Fiscalización Técnica y Comercial	Cantidad de Reglamentaciones técnicas y comerciales elaboradas	3	6	Acuse de recibo de comunicaciones de RT	Dir. Normativa	1	Análisis de la información de los procesos a fiscalizar (Base de Datos, Procedimientos, Planes)														
								2	Fiscalización de las Muestras (levantamiento de terreno y análisis de muestras)														
								3	Elaboración y entrega de informes de fiscalización														
			Cantidad fiscalización operativa técnica y comercial	21	54	Acuse de recibo de comunicaciones de fiscalizaciones		4	Identificar mejoras y necesidades de reglamentaciones.														RD$ 66,203,591.34
								5	Análisis y priorización de las necesidades														
			Porcentaje de recomendaciones con seguimiento	0%	100%			6	Elaboración, validación y aprobación de la reglamentación														
								7	Divulgación reglamentación														
		Transferencia Normativa en Gestión Técnica y Comercial	Cantidad de transferencias normativas realizadas acorde a la programación realizada	114	84	Sistema de Control de actividades GTN		1	Identificar necesidades de Transferencia Normativa para el personal propio o contratistas de acuerdo a Reglamentaciones Divulgadas y/o mejoras de procesos														
								2	Preparar programa de transferencias normativas, material de apoyo (manual y/o instructivos) y evaluación														
			Cantidad de personas impactadas con la transferencia acorde alcance del documento normativo y/o tema impartido	1,400	1,680			3	Coordinar logística de transferencias normativas y espacios a utilizar														RD$ 23,772,125.72
								4	Realizar transferencias normativas y evaluación correspondiente														
			Porcentaje de las transferencias realizadas evaluadas en su impacto	95%	100%			5	Seguimiento al personal formado en el ejercicio de sus funciones mediante resultados de fiscalización e indicadores														
								6	Validar al personal formado acorde a la Transferencia realizada														
		Modelo de Gestión Operativa	Porcentaje de entrega del modelo de gestión operativa	0%	100%	Modelo de Gestión Operativa		1	Extracción y levantamiento de información														
								2	Definir premisas														
								3	Elaborar el modelo de gestión operativa														-
								4	Socializar e implementar el modelo														
								5	seguimiento y análisis														
Mejoramiento de las condiciones laborales y optimización de recursos.	Asegurada la continuidad de las operaciones de EDESUR	Entrega de medidores y sellos a operativa	Efectividad en el registro de Medidores entregados	100%	100%	Informe SAP/CHM		1	Solicitud vía SAP y correo														
			Efectividad en el registro de Sellos entregados	100%	100%	Informe SAP/CHM		2	Programación														
								3	Preparar solicitud														RD$ 3,000,000.00
								4	Despacho de solicitud														
								5	Entrega de solicitud a área operativa y registro en CHM														
		Recuperación de Medidores	Cantidad de Medidores Recuperados	55,937	60,000	SAP		1	Recepción y depuración														RD$ 17,910,939.84
								2	Recuperar o Ensamblar y configuración														
		Clasificación de Transformadores	Porcentaje de transformadores de recuperados	0%	100%	tabla de registro de prueba de Transformadores		1	Recepción de solicitud														
								2	Gestión pruebas con medio ambiente														
								3	Ejecución de pruebas técnicas														RD$ 5,018,568.37
								4	Elaboración y entrega de informe con resultado de pruebas														
								5	Gestión de carga al sistema de los transformadores aprobados														
		Evaluación técnica de materiales Licitación	Porcentaje de Evaluaciones Técnicas de Licitación Emitidas en Tiempo según Cronograma	0%	100%	Informe generado		1	Coordinación de reuniones con peritos														
								2	Evaluación física de materiales y catálogos														-
								3	Elaboración y entrega de informe de licitación														

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Asociado RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Modelo Gestión de Cambio	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de EDESUR	Cumplimiento Normas de Estado	Porcentaje Cumplimiento con los requerimientos de los órganos rectores del estado	100%	100%	Informe cumplimiento Indicadores gubernamentales	Responsable Acceso Información (RAI)	1	Dar seguimiento a todas las áreas responsables de enviar las informaciones para el portal de transparencia mensualmente														-
								2	Informar sobre el proceso de monitoreo del portal a todas las áreas involucradas														
			Porcentaje cumplimiento normas OPTIC	100%	100%	Puntuación Portal		3	Dar seguimiento a los lineamientos trazados por DIGEIG sobre el Sub Portal de Transparencia														
								4	Fortalecer a los colaboradores de la empresa sobre ética e integridad con charla, talleres, difusión a través de los medios internos disponibles y otras actividades														
			Porcentaje cumplimiento DIGEIG	100%	100%	Puntuación Portal		5	Asesorar a los colaboradores ante cualquier duda en el ejercicio de sus funciones sobre actos apegados a la ética														
		Sensibilización a los empleados en materia de ética y transparencia	Porcentaje de empleados sensibilizados	3,308	3,308	Listado de asistentes a jornadas de sensibilización, correos divulgaciones		1	Ejecución de encuesta de levantamiento														-
								2	Reuniones de coordinación														
								4	Preparación del material a divulgar														
								5	Solicitud de apoyo logístico														
								6	Divulgación														
								7	Elaboración de Informe														
Posicionamiento de la imagen institucional de EDESUR	Valorada positivamente EDESUR por los públicos externo e interno	Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje de solicitud de información que se responden de acuerdo a los requerimientos normativos	100	100	Reporte portal		1	Recibir y Evaluar solicitudes de información de los ciudadanos vía el portal SAIP														-
								2	Solicitar al departamento correspondiente la información solicitada a Edesur estableciendo plazos de respuesta, conforme Ley 200-04														
			Porcentaje cumplimiento plan de trabajo divulgación ética publica (trimestral)	100	100	Reporte cumplimiento portal		3	Dar seguimiento para cumplir con los plazos establecidos														
								4	Dar respuesta oportuna al ciudadano que solicitó la información														
Mejoramiento de las condiciones laborales y optimización de los recursos	Asegurada la continuidad de las operaciones de EDESUR	Gestión de Seguridad Física	Porcentaje de medidas implementadas para la protección de bienes o personas de EDESUR (Nivel de Seguridad)	65%	66%	Reporte de las Pruebas e inspecciones de Seguridad	Dir. de Seguridad	1	Proporcionar dispositivos de seguridad física (personas) a los operativos de la Dirección de Operaciones y la Dirección Proyectos.															RD$ 327,123,142.07
								2	Proporcionar dispositivos de seguridad física (personas) a las instalaciones.														
								3	Realizar Pruebas de Seguridad Física.														
								4	Gestionar la fijación de las cajas fuertes en las Oficinas y Puntos Expresos de la empresa.														
								5	Instalar dispositivos de seguridad electrónica.														
								6	Seguimiento a las Plataformas de:														
			Porcentaje de eficiencia de las medidas de seguridad de la empresa (Efectividad de las medidas de seguridad)	81%	85%	Reporte de las Pruebas e inspecciones de Seguridad		6.1	Control vehicular														
								6.2	Monitoreo Sistema SCAP														
								6.3	Monitoreo cámaras de vigilancia, alarmas y controles de acceso														
		Gestión de Seguridad Interna	Porcentaje de solicitudes de investigaciones gestionadas en tiempo promedio de 30 días laborables	80%	85%	Relación de investigaciones resueltas		1	Recibir, registrar y asignar las solicitudes de investigaciones														RD$ 3,374,462.93
								2	Recolectar las evidencias (Físicas, documentales y testimoniales)														
								3	Redactar y presentar el informe conclusivo														
								4	Revisar y remitir al Director de Seguridad el informe definitivo														
			Porcentaje medidas preventivas implementadas	100%	100%	Correo electrónico del área de Gestión Humana		5	Impartir charlas de inducción preventiva														
		Gestión de Seguridad de la Información	Porcentaje de medidas implementadas para la protección de los sistemas de información	100%	100%	Para la verificación se puede usar uno más de los siguientes medios 1. Adjudicación del Servicio (Pedido) 2. Informe Técnico del Servicio 3. Incidencias cerradas en el Service Desk (SAU) 4. Informe de implementaciones 5. Informe de mantenimiento		1	Actualización e implementación del gestor de log (SIEM)															-
								2	Actualización de las plataformas de Seguridad (Firewall, Control de Acceso, IOT, Cámaras de Seguridad)														
								3	Elaborar e implementación un plan de contingencia para servidores lenel y Oculares.														
								4	Asegurar la solución de los requerimientos e incidencias generadas														
			Porcentaje de medidas preventivas implementadas sobre las planificadas	100%	100%	Capsulas enviadas por Comunicación Interna y/o Charlas impartidas		5	Campañas Educativas sobre Seguridad de la Información														
			Porcentaje de Cumplimiento de la NORTIC A7	40%	80%	Reporte cumplimiento / Adjudicación del Servicio (Pedido) / Informe Técnico del Servicio		6	Realizar un Ética Hacking														
								7	Nivel de Cumplimiento de la Nortic A7														

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Gestión y Calidad de la Información Corporativa	Asegurada la calidad y disponibilidad de la información para favorecer la toma de decisiones	Evaluación de la Gestión	Porcentaje de Informes entregados	100%	100%	Informe	Dir. Control Financiero	1	Solicitar y extraer información														RD$ 16,102,606.09
			Porcentaje de recomendaciones con seguimiento	67%	100%	Comunicaciones físicas, correos, informes		2	Analizar la información														
								3	Elaborar y remitir informes financieros														
Mejoramiento de las condiciones laborales y optimización de recursos	Asegurada la continuidad de las operaciones de EDESUR	Atención a usuarios	Cantidad de incidencias recurrentes reducidas	-	3	1. Documentación Proyecto Resolución de Problema Causa Raíz 2. Informe de Services Desk	Dir. TI	1	Validación de la Situación a Mejorar														RD$ 220,365,889.33
								2	Elaboración del documento de inicio del Proyecto de Mejora														
			Cantidad de requerimientos recurrentes reducidos	-	3	1. Documentación del Proyecto. 2. Informe de Services Desk .		3	Implementación de la Mejora														
								4	Medición de los Incidentes y requerimientos tratados														
								5	Cierre Formal del proyecto de mejora														
		Atención a usuarios	% cumplimiento de SLA para resolución de incidencias y requerimientos	90%	90%	Service Desk, Informe de Seguimiento		1	Definición catálogo de servicios														RD$ 220,365,889.33
								2	Diseño (ficha) de cada servicio														
								3	Determinación de tiempos de respuesta por servicio														
			% Disponibilidad de los Sistemas	99.97%	99.97%	1.Informe mensual del CPD sobre disponibilidad de los sistemas. Fuentes de apoyo: 2.Services Desk. 3.Correos Paradas Programadas.		7	Analizar solicitudes y categorizar en incidentes o requerimientos														
								8	Resolución de incidentes en cumplimiento de SLA														
								9	Resolución de requerimientos en cumplimiento de SLA														
								10	Evaluar y ajustar los SLA de los servicios de TI alineados al Negocio														
								11	Monitorear la continuidad de los sistemas y plataformas atendiendo a los SLA de los servicios de TI alineados al Negocio														
								12	Aplicar plan de mantenimiento a sistemas y plataformas centrales para para mantener los SLA de los servicios de TI alineados al Negocio														
		Mejora Plataforma de Infraestructura	Mejoras implementadas de las planificadas	20	19	Documento de Proyectos - Service Desk- Evidencia Gestión de Compras		1	Validación de la Situación a Mejorar														-
								2	Elaboración del documento de inicio del Proyecto de Mejora														
								3	Implementación de la Mejora														
								4	Cierre Formal del Proyecto de implementación														
		Mejora Plataforma de Telecomunicaciones	Mejoras implementadas de las planificadas	23	11	Documento de Proyectos - Service Desk- Evidencia Gestión de Compras		1	Validación de la Situación a Mejorar														RD$ 24,671,773.89
								2	Elaboración del documento de inicio del Proyecto de Mejora														
								3	Implementación de la Mejora														
								4	Cierre Formal del Proyecto de implementación														
		Implementaciones y desarrollo de software para el Negocio	Implementaciones de software sobre las planificadas	38	34	Documento de Proyectos - Evidencia Gestión de Compras		1	Documento Firmado Levantamiento de Requerimientos														RD$ 5,040,507.39
								2	Diseño Técnico del Producto														
								3	Desarrollo o Implementación del Producto														
			Desarrollo de software sobre los planificados	12	12			4	Pruebas y Validación														
								5	Puesta en Producción														
								6	Formación Usuarios - Transferencia Conocimiento														
								7	Cierre Formal del Proyecto: Documento y Presentación														

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Modelo Gestión del Cambio	Personal Identificado y comprometido con la cultura organizacional de Edesur.	Capacitación del personal	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Capacitación autorizado.	87%	100%	Listado de asistencia capacitaciones	Dir. Gestión Humana	1	Detectar y priorizar necesidades de capacitación														RD$ 52,611,550.67
								2	Elaborar plan de formación y presupuesto asociado														
			Porcentaje de participantes evaluados que superan las pruebas de validación de conocimientos en Formaciones Internas (Trimestre I y II).	0%	100%	Resultado evaluaciones		3	Ejecutar el plan de formación														
			Porcentaje de acciones de capacitación evaluadas en su impacto en el desempeño (Trimestre I y II).	94%	100%	Formación Trabajos Con Tensión (TCT)		4	Evaluar el impacto del plan de formación														
		Gestión de Cambio	Porciento de cumplimiento con el cronograma de actividades de gestión de cambio	0%	100%	Informe de ejecución de actividades		1	Elaborar cronograma de trabajo														RD$ 57,450,000.00
								2	Coordinar actividades de gestión de cambio														
								3	Ejecutar actividades programadas														
								4	Elaborar informe de resultado de la actividad														
		Desarrollo de Carrera	Porcentaje de implementación del Plan de Desarrollo de Carrera	0%	95%			1	Selección y aprobación de puestos, procesos y/o proyectos de alto impacto que se integrarán al Plan Desarrollo de Carrera año.														RD$ 1,713,332.15
								2	Elabora descripciones y perfiles de puestos, procesos y/o proyectos .														
			Porcentaje de empleados incorporados al plan de carrera que cumplen con los requerimientos establecidos por la empresa	0%	100%			3	Divulgación en la empresa los perfiles de puestos, procesos y/o proyectos que aplican para el Plan Desarrollo de Carrera y los requisitos de participación.														
								4	Realiza convocatoria, evalúa a candidatos y presenta informe de colaboradores seleccionados.														
								5	Diseño de ruta del Plan Desarrollo de Carrera, estrategia y plan de capacitación.														
								6	Ejecución y seguimiento al Plan Desarrollo de Carrera.														
		Mejoramiento del Clima Organizacional	Porcentaje de satisfacción con el clima laboral	80%	85%			1	Gestión de contratación de servicio (definición ficha técnica, licitación, adjudicación)														RD$ 25,497,920.67
								2	Identificación y validación de las dimensiones a evaluar														
								3	Campaña de expectativas para motivar la participación de los empleados														
			Porcentaje de implantación de acciones priorizadas resultado del estudio de clima	0%	100%			4	Aplicación del instrumento de medición de clima organizacional (digital y físico)														
								5	Presentación del informe de resultados y plan de acción (plan general y propuesta de acciones a priorizar)														
								6	Implementación y seguimiento de las acciones priorizadas														
		Dotación de personal	Porcentaje de empleados seleccionados que cumplen con los requerimientos del perfil del puesto	100%	100%			1	Recepción y validación solicitud cobertura de vacantes														RD$ 8,784,911.84
								2	Reclutamiento y selección de personal														
			Porcentaje de cumplimiento de Cobertura de vacantes en el tiempo pautado	70%	80%			3	Contratación e inducción de candidatos externos y formalización de movimientos internos														
								4	Evaluación y seguimiento														
Mejoramiento de las condiciones laborales y optimización de recursos	Asegurada la continuidad de las operaciones de EDESUR	Seguridad Industrial	Porcentaje de ocurrencia de accidentes catastróficos	0%	0%			1	Inspecciones programadas en centros y zonas de trabajo en calidad de infraestructuras y equipos de emergencias.														RD$ 111,299,612.30
			Porcentaje de acciones implementadas para prevenir ocurrencia de accidentes	100%	100%			2	Realizar inspección a brigadas contratistas														
								3	Determinar ACR (Análisis Causa-Raíz) de los accidentes e incidentes laborales de empleados														
			Porcentaje seguimiento al cumplimiento de las medidas de seguridad contractuales de las empresas contratistas	100%	100%			4	Inspecciones programadas a Empresas Contratistas														
								5	Seguimiento Resultados de Inspecciones a Empresas Contratistas														
		Actualización de perfiles	Porcentaje de actualización de los perfiles de cargo	391	667	Perfiles de cargos actualizados		1	Elaborar el manual de funciones														-
								2	Aprobación y Divulgación														

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Gestión y Calidad de la Información Corporativa	Asegurada la calidad y disponibilidad de la información para favorecer la toma de decisiones	Elaboración de informes financieros	Tiempo de entrega de Informes Financieros	15	5	Informes Financieros	Dir. Finanzas	1	Recepcionar de facturas de bienes y servicios emitidas por los suplidores														-
								2	Analizar y gestionar presupuestario de las facturas de bienes y servicios recibidas mensualmente														
								3	Contabilizar y/o provisionar facturas de bienes y servicios recibidas														
								4	Realizar pagos (suplidores de bienes y servicios, Personal, retenciones e impuestos)														
								5	Emitir facturas no financieras mensualmente														
			Cantidad de salvedades identificadas en los Estados Financieros Auditados	2	1	informe auditores		6	Aplicar los aportes realizados a la empresa por el Estado Dominicano														
								7	Contabilizar los cobros y pagos realizados por la empresa diariamente														
								8	Contabilizar y compensar a los ayuntamientos														
								9	Contabilizar y pagar deudas financieras														
								10	Realizar Cierre Contable Mensual y Anual														
		Gestión de Activos Fijos	Porcentaje de Cumplimiento del Inventario Selectivo	1%	4%	Informe ejecución de Inventario		1	Programar visitas a los almacenes y/o áreas para el inventario														-
			Porcentaje de Cumplimiento de Inventario de Almacén (Almacenes locales - Virtuales - Centros Técnicos)	100%	100%	Informe ejecución de Inventario		2	Seleccionar los materiales con mayor valoración y/o 100% de las actividades operativas de la empresa (Inventario Almacenes) y/o el 100% de los mobiliarios y equipos de oficina														
			Porcentaje de Informe Adiciones de Activos Fijos conforme los requerimientos establecidos	-	100%	Informe ejecución de Inventario		3	Realizar toma física de los materiales y/o mobiliarios y equipos de oficina														
			Porcentaje de cumplimiento a la programación de inventario administrativo	100%	100%	Informe ejecución de Inventario		4	Conciliar toma física con el sistema SAP y ajustes (Sin Aplica)														
								5	Elaborar Informe de inventario														
Modelo Gestión de Cambio	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de EDESUR	Planificación Institucional	Porcentaje Documento de la Planificación y Presupuesto Edesur 2021	100%	100%	Informes	Dir. Planificación y Control de Gestión	1	Definición Metodología e instrumentación para la planificación	Administración Gerencia General / DPCG														-
								2	Elaborar Diagnóstico Situacional	DPCG / Comité Técnico Estratégico														
								3	Analizar Lineamientos Anuales del Ministerio de Hacienda	Administración Gerencia General / DPCG														
								4	Elaborar del Plan Estratégico	Áreas / DPCG														
								5	Elaborar Plan Operativo Anual	Áreas / DPCG														
			Porcentaje Documento PEI -2021-2024	100%	100%			6	Elaborar Presupuesto Anual	Administración Gerencia General / DPCG / áreas / Ministerio de Hacienda /														
								7	Aprobar en Diferentes Instancias Plan Operativo Anual y Presupuesto	AGG / Ministerio de Hacienda / Consejo Administración EDESUR														
								8	Firmar Convenios POA	AGG / Todas las Direcciones														
			Porcentaje implementación Módulo Presupuesto (Costeo) - Creación Ambiente PEI	0%	100%			9	Realizar la Divulgación a nivel empresa	Administración Gerencia General / DPCG														
								10	Realizar Carga Presupuestaria Sistema DIGEPRES														
								11	Realizar Carga Presupuestaria Sistema SAP - EDESUR														
	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de EDESUR	Monitoreo y evaluación de la planificación	Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos demandados	100%	100%	Informes		1	Extracción y recaudación de datos														-
			Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados	100%	100%	Informes		2	Análisis de información														
			Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos	100%	100%	Informes		3	Levantamiento para validación en terreno (In situ) (Si aplica)														
			Porcentaje de acciones planificadas monitoreadas	100%	100%	Informes		4	Elaboración del informe														
								5	Remisión del Informe														
			Porcentaje de los avances de indicadores reportados que cuentan con una verificación	100%	100%	Informes																	
		Programa de Mejora de Gestión (PMG)	Porcentaje de cumplimiento de implementación de mejoras	0%	100%	Informes		1	Levantamiento														-
								2	Elaboración del programa de trabajo														
								3	Seguimiento y con de los trabajos realizados														
								4	Elaboración de informes de resultado de la implementación														

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base 2019	Meta 2020	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto por Producto RD$
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Modelo Gestión de Cambio	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de EDESUR	Implementación y Auditoria de Procesos	Porcentaje de procesos actualizados	70%	100%	Documento aprobado	Dir. Planificación y Control de Gestión	1	Levantamiento de procesos	Todas las Direcciones													-
			Porcentaje de procesos auditados	0%	100%	Informe de Auditoria por proceso		2	Documentación de procesos	Todas las Direcciones													
			Porcentaje de procesos con no conformidades con seguimiento	0%	100%	Informe de Seguimiento No Conformidades		3	Revisión y Aprobación	Todas las Direcciones													
								4	Divulgación procesos aprobados	Todas las Direcciones													
								5	Acompañamiento Implementación de procesos	Todas las Direcciones													
								6	Auditar los procesos														
								7	Monitoreo y Mejora Continua	Todas las Direcciones													
		Implementación modelo de gestión institucional	Porcentaje de Elaboración del Documento Propuesta del Modelo de Gestión Institucional	30%	100%	Informe Propuesta del Modelo de Gestión Institucional		1	Realizar levantamiento y consulta de información para la definición del perfil del modelo														-
			Porcentaje de implementación del Modelo de Gestión Institucional	60%	100%	Informe avance implementación Modelo de Gestión Institucional		2	Elaboración del modelo														
								3	Socialización del Modelo														
								4	Implementación del modelo														
								5	Realizar seguimiento a la implementación														
								6	Elaborar informes de resultados														
	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de EDESUR	Seguimiento al cumplimiento Indicadores Órganos Reguladores del Estado	Porcentaje requerimientos de indicador Gobierno revisados	100%	100%	Check list de acciones realizadas Correos de seguimiento		1	Revisión de las informaciones para cumplimiento de los indicadores de los órganos reguladores del Estado en la Página Web (Portal de Transparencia)															-
			Porcentaje de situaciones tramitadas	100%	100%	Correos de seguimiento		2	Notificación a las áreas responsables de las situaciones encontradas y seguimiento para su corrección.														
			Porcentaje Cumplimiento con los requerimientos de los órganos rectores del estado	96%	100%			1	Levantamiento e identificación														
Gestión y Calidad de la Información Corporativa	Asegurada la calidad y disponibilidad de la información para favorecer la toma de decisiones	Implementación del Sistema de Inteligencia de Negocios (BI)	Porcentaje de Implementación Tablero de Mando Ejecutivo	25%	100%	Tablero de Mando o Dashboard		2	Elaboración del diseño	Dir. TI / Dir. DOC													-
			Porcentaje de Implementación Módulo de Distribución	0%	100%			3	Programación del modulo	Dir. TI / Dir. DOC													
			Porcentaje de Implementación Módulo de Entrega de Energía	0%	100%	Módulo implementado en BI		5	Implementación del modulo	Dir. TI / Dir. DOC													
			Automatización de informes	0%	100%																		
	Asegurada la calidad y disponibilidad de la información para favorecer la toma de decisiones	Optimización Uso Módulo-Controlling (CO)	Porcentaje de Optimización del uso del módulo de Controlling (CO)	0%	100%	Avance del Plan		1	Crear los centros de costos/ beneficios a requerimiento según la nueva estructura (UBN)	Todas Direcciones													-
								2	Solicitar a las áreas el reparto de los costos asociados a su centro	Dir. Logística, Dir. TI y Dir. Seguridad													
								3	Sub Reparto en el Sistema SAP (Controlling)	Control de Sistema de Gestión													
		Optimización Sistemas de Gestión	Porcentaje cumplimiento a la implementación mejoras módulos SAP	0%	100%	Avance del Plan		4	Implementación de recomendaciones de la Asesoría TNA - SAP.	Control de Sistema de Gestión													-

edesur
Edesur Dominicana, S. A.

"Año de la Innovación y Competitividad"

Santo Domingo de Guzmán, D.N.
02 de marzo 2020.-

DECLARACIÓN DE VERACIDAD DE LOS DATOS APORTADOS EN FORMATO DIGITAL

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

Atentamente,

JUAN MANUEL VICIOSO ARTHUR
Director Planificación y Control de Gestión