



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

EDESUR DOMINICANA, S. A.

TABLA DE CONTENIDOS

Informe Anual 2021

I. RESUMEN EJECUTIVO	3
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	8
III. RESULTADOS MISIONALES	24
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.	74
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	74
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	79
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	87
4.4 Desempeño de la Tecnología	93
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	101
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones	118
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	128
5.1. Nivel de la satisfacción con el servicio	128
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	138
5.3 Resultado Sistema de quejas, reclamos y sugerencias	143
5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia	144
VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO.	145
VII. ANEXOS	148
a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos.....	148
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).....	148
c. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).....	149



I. RESUMEN EJECUTIVO

En el presente documento Edesur Dominicana presenta la consolidación de los logros más relevantes alcanzados por la institución durante el año 2021, como parte de la gestión del Gobierno del Excelentísimo Señor Presidente de la República, Luis Abinader y enfocados en los ejes estratégicos definidos: Servicio y Atención al Cliente, Desempeño Financiero, Fortalecimiento Procesos Internos y Aprendizaje y Desarrollo.

Durante este año de gestión, Edesur ha realizado esfuerzos para que el país pueda disfrutar de un suministro eléctrico continuo y de calidad, contribuyendo con los objetivos del desarrollo nacional y la mejora de la calidad de vida de miles de dominicanos.

Los avances más significativos alcanzados durante el año 2021 se presentan a continuación:

- En atención a las instrucciones del Presidente de la República, de entregar un servicio de calidad al colectivo productivo del municipio de Rancho Arriba, Provincia de San José de Ocoa y sus munícipes, se ejecutó el proyecto de normalización de dicho municipio para mejorar la calidad de vida de 4,387 familias y 142 Invernaderos, garantizando una energía continua y estable, reducción de pérdidas de energía e inclusión de los usuarios al ciclo comercial, evitando el encendido diario de 250 plantas eléctricas, contribuyendo con el crecimiento económico del



municipio con la electrificación de los invernaderos y otras agroindustrias.

- El total cobrado en enero - noviembre 2021 fue de MMRD\$ 31,893, representado un aumento de MMRD\$ 1,345 (4.4%) respecto al mismo período del año 2020 (MMRD\$ 30,548). Esto refleja que en el período analizado la cobrabilidad promedio pasó de 93.0% en el 2020 a 96.5% en el 2021.

- El Administrador Gerente General (AGG) realizó la Ruta Edesur en Acción “Más cerca de ti” 2021 con el propósito de escuchar de manera directa las principales necesidades de las comunidades y dar solución inmediata a las mismas, mediante el proyecto de electrificación de las áreas vulnerables en toda la zona de concesión.

- Como resultado de la ejecución de Proyectos de Rehabilitación de Redes y Normalización de Suministros con financiamiento del BM, BEI y Recursos Propios, se logró durante el período enero-octubre 2021 lo siguiente:

- Normalización de 7,494 usuarios, de éstos 4,096 se encuentran en modalidad Pospago y 3,398 en modalidad Prepago.
- Instalación de 120 kms de red blindada.
- Instalación de 858 micromedidas, 3 macromedidas.
- Colocación de 1,641 luminarias.



- Se agregaron 39,215 clientes activos, se instalaron 8,199 clientes prepago y 43,606 clientes telemedidos de enero a noviembre 2021.
- Por primera vez Edesur Dominicana alcanza resultados por debajo del límite admisible de reclamaciones comerciales resueltas fuera de los plazos, específicamente en los meses abril, mayo, junio y septiembre del 2021.
- Implementación de mejora en la nueva versión del reporte Teleconsumo, haciéndola más amigable a nuestros clientes, brindando información en kilovatios y en pesos sobre la energía consumida al día del reporte y la proyectada al cierre de la facturación, permitiéndoles realizar pequeños ajustes y ahorrar dinero en su factura eléctrica.
- Reducción de un 24% a octubre 2021 en las estimaciones de facturación, respecto al cierre del 2020, logrando aumentar la calidad de la facturación y cumplimiento al marco legal establecido por la Superintendencia de Electricidad.

Montaje electromecánico de los elementos del campo T02 en la subestación Villa Altagracia, para su puesta en servicio; la habilitación de este campo permitirá la conversión de los circuitos de la subestación Villa Altagracia de 4.16 a 12.5 kV. Se espera la autorización de la SIE para su habilitación.

- Incorporación del Mercado Prepago al Fondo de Estabilización de la Tarifa Eléctrica (FETE) Regular, implicando un reconocimiento de ingresos de aprox. MMRD\$ 200 mensuales al contemplar a los Clientes Prepago en el cálculo del FETE. Además,



se adiciona la recuperación de aprox. MMRD\$ 1,805 para el período mayo 2012 - octubre 2021 por no reportar estos Clientes Prepago.

- Desmonte de manera gradual del subsidio a la tarifa eléctrica que, para el bimestre noviembre-diciembre 2021, es en promedio de 1.4% por kWh, según la Resolución No. 87-2021 de la Superintendencia de Electricidad (SIE), dentro del marco del Pacto Eléctrico.
- La actual gestión de Edesur Dominicana liderada por el Administrador y Gerente General, Milton Morrison, implementó las normas ISO-9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad en todas las operaciones de la empresa, así como las normas ISO-37001 Sistema de Gestión contra el Soborno e ISO37301 Sistema de Gestión de Cumplimiento en los procesos de Compras, RRHH, Finanzas y Auditoría Interna con el propósito mejorar la satisfacción de los clientes y aumentar la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y del sector aplicables.
- Los resultados obtenidos por Edesur Dominicana en los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, en la última evaluación del 2021, son:

Indicador	
Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	100.00%
Sistema de Contrataciones Públicas (SNCP)	97.79%
Libre Acceso a la Información Pública (Ley 200-04)	96.00%
Tecnología y Comunicación Gobierno Electrónico (ITICGE)	89.31%
Componentes Metas Presidenciales	No evaluado
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	No evaluado
Gestión Presupuestaria	No evaluado
Transparencia Gubernamental	No evaluado



- Logro de la Certificación de la NORTIC A6 y Re-Certificación de las NORTIC A2, A3, A4 y E1.
- Obtención del sello “RD Incluye” 2021, en la categoría Plata, sobre inclusión laboral de personas con discapacidad, que otorga el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Foro virtual “Edesur responde”, al que se conectaron por distintas plataformas más de 4,220 clientes, para escuchar sus inquietudes sobre temas varios y ofrecer respuestas que satisfagan sus requerimientos.
- Lanzamiento del Primer Diplomado organizado por Edesur sobre el sector eléctrico dirigido a periodistas y comunicadores, contando con la participación de cerca de 200 periodistas y comunicadores inscritos.
- Acuerdo Edesur – CAASD. El objetivo de este acuerdo interinstitucional es garantizar la calidad en el suministro energético de los sistemas de bombeo de agua potable, para beneficio de los residentes del Gran Santo Domingo.
- Automatización del Proceso de Tramitación y Aprobación de Planos para Interconexión, a integrarse al Sistema de Ventanilla Única de Permisos de Construcción (VUC), actualmente en curso, que permitirá suministrar, recibir, consultar y compartir la información pertinente en la plataforma en línea, en el marco del Programa de Burocracia Cero, que busca elevar la eficiencia en la Administración Pública.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. Marco filosófico institucional

a. Misión

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

b. Visión

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

c. 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.



2.2. Base legal

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

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

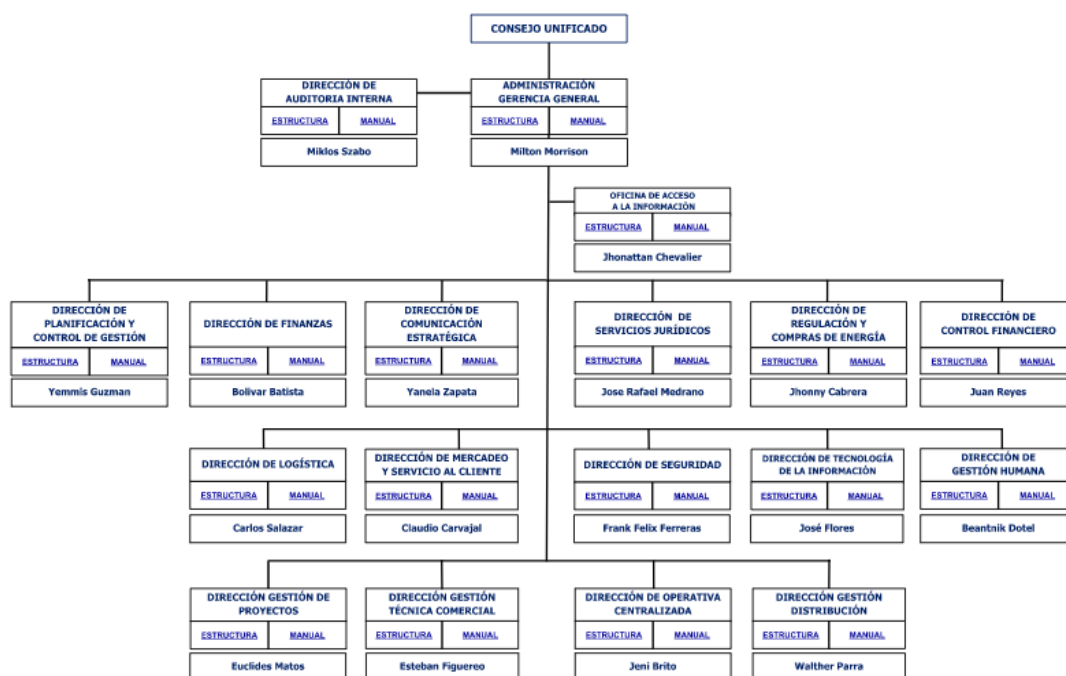
La Compañía mantiene sus oficinas administrativas en la avenida Tiradentes No. 47, Torre Serrano, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Edesur Dominicana S.A., tiene el derecho adquirido para la distribución de energía eléctrica en el área geográfica del Sur de



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

2.3. Estructura organizativa



Funcionarios:

Miembros del Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras de Electricidad:

Nombre	Cargo
Antonio Almonte Reynoso	Presidente
Andrés Enmanuel Astacio Polanco	Vicepresidente
George Ángel Reinoso Núñez	Miembro Consejero
Ángel Enmanuel Raposo Flores	Miembro Consejero
Ricardo José Gómez Canaán	Miembro Consejero
Bienvenido Antonio Mejía García	Miembro Consejero
Rubén Darío de Jesús Reynoso F.	Miembro Consejero
Tulio Antonio Rodríguez Tejada	Miembro Consejero
Luis Joaquín Miura Ramirez	Miembro Consejero
José Manuel Santelises Haché	Miembro Consejero
Jorge Ramón Rodríguez Dabas	Miembro Consejero

Personal Directivo:

Nombre	Cargo
Milton Teófilo Morrison Ramírez	Administrador Gerente General
Yanela Zapata García	Dir. Comunicación Estratégica
Juan Luis Reyes Bejarán	Dir. de Control y Análisis Financiero
Esteban Figuereo Solís	Dir. Gestión Técnica Comercial
Jeni Brito Martich	Dir. Operativa Centralizada
Yemmis Mercedes Guzmán Felipe	Dir. Planificación y Control de Gestión
Miklos Kalman Szabo Padilla	Director Auditoría Interna
Jhonny Ramón Cabrera Morel	Dir. Regulación y Compras Energía
Frank Félix Ferreras Ferreras	Director de Seguridad
Bolivar Batista Taveras	Director Finanzas



Beantnik María Dotel Matos	Directora Gestión Humana
Carlos Rafael Salazar Rodríguez	Director Logística
Claudio Rafael Carvajal González	Dir. Mercadeo y Servicio al Cliente
Euclides Nobel Matos Veras	Director de Proyectos
José Rafael Medrano Santos	Director Servicios Jurídicos
José Omar Flores Severino	Director Tecnología de la Información
Walther Samuel Parra Soto	Director Gestión Distribución
Jhonattan Alexander Chevalier Jourdain	Responsable Oficina de Acceso a la Información
Eric Aristóteles Vargas López	Director Operativo Zona 1 y 2
Rafael Bolivar Piña	Director Operativo Zona 3
Angel Manuel Olivero Figuereo	Director Operativo Zona 4

2.4. Planificación estratégica institucional

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024, es el resultado de un análisis concienzudo y consensado por los colaboradores de nuestra empresa, acerca de la situación del negocio, las expectativas de nuestros clientes y las problemáticas más apremiantes que deben ser resueltas en el corto y mediano plazo.

Constituye un compromiso de acción cuyo resultado apunta a la satisfacción de las expectativas de servicio de nuestros clientes, apoyados en una institución transparente, eficiente y sostenible.

El suministro de energía de manera estable y sostenida es imprescindible para la mejora de la calidad de vida de los dominicanos, así como para impulsar el desarrollo económico que demandan los tiempos de crisis que estamos viviendo.



Nuestro Plan Estratégico Institucional nos brinda una brújula clara del rumbo al que debemos llegar. Estamos decididos a transformar de manera sustancial la calidad de la atención que ofrecemos a nuestros clientes, así como entregar al país una empresa sostenible y eficiente, capaz de incorporar a sus operaciones las mejores prácticas de calidad y transparencia.

A continuación, se presenta la Descripción General de los Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Estrategias definidos en el Plan:

A. Eje Servicio y Atención al Cliente:

1. Objetivo Estratégico: 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.

a) Estrategia: 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) Estrategia: 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 en caliente.

Las acciones concretas serán:

Desarrollar e implementar:

Plan de mantenimiento predictivo (subestaciones, redes MT, redes BT).



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

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

Este objetivo persigue posicionar a Edesur dentro de las calificaciones promedio de la región en cuanto a calidad de servicio y atención al cliente medido por la encuesta CIER.

a) Modelo de Atención al Cliente

En ese sentido se creará un Modelo de Atención al Cliente que aborde de una manera integral todos los puntos de contacto del cliente con la empresa, buscando estandarizar 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.

Al mismo tiempo se estará revisando la infraestructura tecnológica de apoyo a las operaciones del cliente, de modo que se puedan fortalecer y orientar a convertirse en una fuente confiable de información que evite el doble registro y permita agilidad y eficiencia de los procesos, asegurando la satisfacción de los clientes.



Está contemplado crear un plan de accesibilidad para los clientes, de manera que puedan acceder a una atención de calidad y en tiempo oportuno, que nos permita transformar su experiencia de cliente y a mejorar su percepción sobre la marca, a través de la creación de nuevos canales de atención, transformación de los procesos de atención al cliente, implementación de un sistema robusto de control y medición de la experiencia y satisfacción al cliente en cada servicio entregado y la creación de soluciones de autogestión para los clientes, tanto transaccionales como de información.

b) Estrategia: Accesibilidad del Cliente.

El objetivo de esta estrategia es lograr un 97% de atención entre nuestros usuarios y clientes, a través de la creación de las condiciones de disponibilidad, presencia, existencia de productos, información, recursos de soporte y el personal suficiente para la atención al cliente, de manera que se pueda cumplir con las disposiciones del regulador respecto a la norma de calidad, evitando una desviación superior al 3% ante cada requerimiento demandado por los clientes.

c) Estrategia: Posicionamiento de la Marca.

El objetivo de esta estrategia es lograr un índice de confianza del cliente hacia Edesur de un 80% y persigue conectar de manera efectiva con los clientes, mediante un plan de comunicación coherente y de orientación, donde fruto del conocimiento generado los clientes conozcan el impacto de la energía en la calidad de vida. Esta estrategia permitirá, a través de campañas 84 segmentadas de orientación y formación de consumidores, lograr una mejor valoración de marca, involucrando a los clientes como parte activa de las soluciones.



B. Eje Desempeño Financiero:

1. Objetivo Estratégico: Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de sus 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.

a) Estrategias: Gestión de Ingresos, Optimización del costo de la compra de energía, Eficientización del gasto y Optimización de los indicadores financieros.

Esta estrategia persigue mejorar los indicadores de recuperación efectivo y otros activos, así como impulsar nuevos ingresos, optimizar la adquisición de energía y potencia, bienes y servicios, y procurar la eficiencia de las operaciones mediante la ejecución de proyectos de normalización de clientes y usuarios, manejo adecuado de las carteras, captación de nuevos clientes e implementación de nuevos negocios, cobro de deudas pendientes, recuperación de materiales y equipos en almacenes, recuperación de fondos embargados, así como la eficientización de los costos, mediante la optimización de las compras de energía, implementación de esquemas eficientes de adquisición de bienes y contratación de servicios, agilidad de los procesos y productividad del personal.

2. Reducir las pérdidas de energía a un 12.1% al año 2024.

a) Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida.

Esta estrategia apunta al aseguramiento de la capacidad de entrega de energía al mercado considerando el incremento de la demanda, al



tiempo que se garantiza la calidad y la eficiencia de las redes eléctricas, conforme a las normas técnicas.

3. Objetivo Estratégico: 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.

a) Estrategia: 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 NIF'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.

C. Eje Fortalecimiento Procesos Internos:

1. Objetivo Estratégico: Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de sus ejes sustantivos.

Este objetivo tiene como propósito, normar los parámetros de actuación o desempeño del personal, así como asegurar la



limitación de la discrecionalidad particular de las decisiones que impactan el quehacer general de la Empresa y mejorar la eficiencia interna de cada uno de los procesos de la institución, garantizando calidad de la gestión en un modelo efectivo de desarrollo organizacional, que garantice el cumplimiento para la concreción de los ejes de Servicio y Atención al Cliente y Desempeño Financiero.

a) Estrategia: Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional.

Esta estrategia tiene como objetivo fundamental alcanzar la efectividad de los procesos de la planificación institucional, del mejoramiento de la gestión de procesos, la gestión legal y el diseño organizacional de Edesur.

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 auditoria 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) Estrategia: Fortalecimiento de Seguridad en Manejo de Riesgo.

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

Esta estrategia implica:

- Mitigar o asumir el riesgo interno o externo que pueda afectar la operación e imagen de la Empresa mediante análisis de información recolectada por un equipo de investigación interna.
- Mitigar o asumir el riesgo de daños físicos a personas, instalaciones y equipos mediante la implementación de dispositivos de seguridad.
- Mitigar o asumir el riesgo laboral mediante la implementación de normas y políticas internas que reduzcan la probabilidad de accidentes laborales, y de un control riguroso interno.
- Mitigar o asumir el riesgo en la seguridad de la información mediante el establecimiento de controles para fortalecimiento de la información de la Empresa.
- Mitigar o asumir el riesgo producido al medio ambiente derivado de las operaciones de la Empresa.

2. Objetivo Estratégico: Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 54% 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 las herramientas,



maquinarias y equipos que necesitan para ofrecer un óptimo y oportuno servicio a sus clientes, tanto internos como externos, siempre respetando los lineamientos legales y normativos que rigen la materia.

D. Eje Aprendizaje y Desarrollo:

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

Es de especial importancia el involucramiento de los colaboradores en la dinámica de trabajo que tienda al logro de los objetivos organizacionales. En ese sentido se estarán impulsando diversas iniciativas y acciones enmarcadas en las estrategias siguientes:

a) Estrategia: 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 el reciente estudio de clima organizacional realizado en el 2019.



b) Estrategia: 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.

2. Objetivo Estratégico: 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, para este período 2021 al 2024, 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.



- a) Estrategia: Procesos 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 negocio 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.

Esta estrategia impacta todas las actividades operativas que requieran sistemas de información eficientes que les permitan, para el período 2021-2024, administrar los modelos comerciales, técnicos y administrativos, implementando la digitalización de procesos, fortaleciendo la gestión de información mediante herramientas de fácil usabilidad y con alto potencial de integrar componentes avanzados para análisis de datos.

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

Buscar abrir nuevos horizontes relacionados al negocio de distribución y comercialización de electricidad. Se persigue crear nuevas oportunidades de negocios con la finalidad de incrementar el volumen de ingreso de la Empresa, hacerla más resiliente ante cambios o situaciones que pudieran comprometer nuestros ingresos por parte de la distribución y comercialización tradicional. Alcanza



las áreas de sistemas informativos y telecomunicaciones, procesos comerciales, redes de distribución, gestión de la energía, organismos reguladores y agentes del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM).

En este nuevo Plan Estratégico 2021-2024, esta estrategia se integra y se crea el compromiso de que la organización profundice y analice las opciones para explotación que tiene en materia de innovación y desarrollo en el mercado.

a) Estrategia: 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 ofrecer nuevos servicios y robustecer nuestra infraestructura de servicio comercial y técnico para poder disponer de una experiencia excepcionalmente positiva a nuestros clientes.

III. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales

Alineados a los Ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para el 2021 se definieron acciones estratégicas en procura de alcanzar los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo del Año 2021. A continuación, se presentan los principales indicadores que miden dichas acciones y de más relevancia para el ciudadano:



Eje Estratégico	Producto(s)	Indicador	ENERO – OCTUBRE		
			PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN	Nivel de Cumplimiento
			FÍSICA	FÍSICA	
Servicio y Atención al Cliente	Revisión y Aprobación Planos para interconexión de nuevos servicios	% Planos aprobados en el tiempo establecido	100%	93.5%	93.5%
	Revisión y Aprobación Planos para interconexión de nuevos servicios	% Presupuestos aprobados en el tiempo establecido	100%	100%	100%
	Servicio Técnico	SAIDI	12.30	6.65	100%
	Servicio Técnico	SAIFI	9.27	6.73	100%
	Servicio Técnico	ASAI	98%	99%	100%
	Sensibilización y educación de usuarios	Cantidad de Clientes y Usuarios Sensibilizados.	316,130	513,175	100%
	Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo *	100%	100%	100%
	Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo 311 (15 días) *	100%	100%	100%
	Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje cumplimiento plan de trabajo comisión de ética pública *	100%	100%	100%
	Cultura Equitativa y Diversa	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación de acciones para la Certificación en materia de equidad de género (Igualando RD)	100%	92%	92%
	Servicio Comercial Centralizado	Porcentaje de Atención Back Office	85%	96%	100%
	Servicio Comercial Centralizado	Porcentaje de satisfacción de los clientes del Call Center	79%	93%	100%
	Servicio Comercial Centralizado	Cantidad de Canales Alternos Aperturados	52.00	259.00	100%
	Servicio Comercial Centralizado	Porcentaje de clientes desplazados a los canales alternos	77%	68%	88%
	Servicio Comercial Centralizado	Porcentaje de envío de factura digital	97%	96%	99%
	Servicio Comercial	COSE - Tiempo Conexión	5%	13%	38%
	Atención	IPP - Tiempo Reclamaciones	3%	4%	73%
	Atención	RSFP - Tiempo Reconexión	3%	2%	100%
	Atención	TTRA - Tiempo Atención	3%	8%	36%
	Posicionamiento de la marca	Campañas y Promociones *	15	15	100%
	Posicionamiento de la marca	Cantidad de instalaciones homogeneizadas *	10	9	90%
	Posicionamiento de la marca	Porcentaje de ferias y patrocinios atendidos *	100%	100%	100%
	Medición valoración de la población en la zona de concesión de Edesur	Porcentaje de cumplimiento con las encuestas no programadas *	100%	100%	100%
	Modelo de atención al cliente	Porcentaje de actualización datos de clientes *	100%	100%	100%
	Modelo de atención al cliente	Cantidad de oficinas y Call center evaluados *	120	126	100%
	Organización de encuentros informativos y educativos con periodistas, comunicadores e influencers	Cantidad de encuentros informativos y educativos con periodistas, comunicadores e influencers	8	11	100%
	Fortalecimiento de la reputación y cercanía digital de Edesur con los clientes	Cantidad de respuestas a usuarios digitales	100%	100%	100%
	Fortalecimiento de la reputación y cercanía digital de Edesur con los clientes	Porcentaje de engagement de las cuentas de redes sociales	3%	4%	100%
	Fortalecimiento de la reputación y cercanía digital de Edesur con los clientes	Cantidad de publicaciones de contenido educativo y testimonial dirigido a clientes de Edesur	40	58	100%
	Sello RD Incluye	Porcentaje de cumplimiento de los requerimientos del sello RD Incluye	50%	50%	100%
Fortalecimiento Procesos Internos	Gestión Ambiental	% implementación del sistema de gestión medio ambiental basado ISO 14000 *	45%	42%	93%
	Sensibilización a los empleados en materia de ética y transparencia	Porcentaje de empleados sensibilizados *	100%	100%	100%
	Sensibilización a los empleados en materia de ética y transparencia	Porcentaje de implementación programas gubernamentales *	100%	100%	100%
Desempeño Financiero	Aseguramiento de la Facturación	% Medidores Telemedidos Comunicando	95%	95%	100%
	Aseguramiento de la Facturación	% Efectividad de la Lectura	98%	97%	99%
	Aseguramiento de la Facturación	% Suministros Anómalos Resueltos	98%	95%	97%
	Aseguramiento de la Facturación	% calidad de la lectura	92%	100%	100%
	Aseguramiento de la Facturación	% calidad de la facturación	89%	78%	88%

A continuación, se presenta los principales logros de la gestión de Edesur Dominicana durante el año 2021:



- El Administrador Gerente General (AGG) realizó la Ruta Edesur en Acción “Más cerca de ti” 2021 con el propósito de escuchar de manera directa las principales necesidades de las comunidades y dar solución inmediata a las mismas, mediante el proyecto de electrificación de las áreas vulnerables en toda la zona de concesión.
- Se ejecutó el Programa Vacúnate RD como apoyo directo al Ministerio de Salud Pública (MSP) en la Jornada de Vacunación mediante el programa “Vacúnate RD” para las provincias de Bahoruco y Monte Plata.
- Como resultado de la ejecución de Proyectos de Rehabilitación de Redes y Normalización de Suministros con financiamiento del BM, BEI y Recursos Propios, se logró durante el período enero-octubre 2021 lo siguiente:
 - Normalización de 7,494 usuarios, de éstos 4,096 se encuentran en modalidad Pospago y 3,398 en modalidad Prepago.
 - Instalación de 120 kms de red blindada.
 - Instalación de 858 micromedidas, 3 macromedidas.
 - Colocación de 1,641 luminarias.
- Se agregaron 39,215 clientes activos, 8,199 clientes prepago instalados, 43,606 clientes teledidos instalados, a noviembre 2021.
- El total cobrado en enero - noviembre 2021 fue de MMRD\$ 31,893, representado un aumento de MMRD\$ 1,345 (4.4%) respecto al mismo período del año 2020 (MMRD\$ 30,548). Esto refleja que



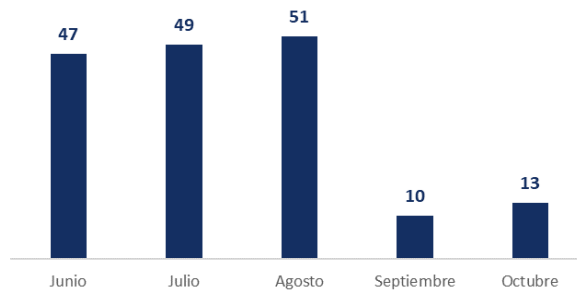
en el período analizado la cobrabilidad promedio pasó de 93.0% en el 2020 a 96.5% en el 2021.

- 4,387 viviendas en Rancho Arriba mejoraron su calidad de vida y se impactó el crecimiento económico de dicho municipio con la electrificación de 142 invernaderos y otras agroindustrias.
- Rehabilitación de Redes Eléctricas del Municipio Rancho Arriba, Provincia San José de Ocoa. El proyecto actualmente está en fase de construcción de 40 kilómetros de redes de baja tensión, 19 kilómetros de alumbrado público, la instalación de 320 transformadores de distribución y 4,035 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica. El coste de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 295.0
- Instalación de banco de reguladores en el circuito que alimenta la comunidad Rancho Arriba, con la finalidad de mejorar los perfiles de tensión a los residentes en la zona, dando la facilidad de realizar nuevos proyectos de desarrollo en la comunidad.
- Habilitación de nuevas estafetas en el municipio de Rancho Arriba para brindar los Servicios de Pago de Facturas y Ventas de Recarga de Energía; los usuarios de esta comunidad no tendrán que desplazarse hacia otras localidades para realizar sus pagos. Estos puntos estarán aptos para recibir pagos y recargar bajo las diferentes modalidades: efectivo, tarjetas de débito, crédito y Solidaridad.
- Implementación del Sistema de Medición Concentrado en Altura (SMCA), proyecto Prepago de la comunidad La Vigía en Rancho Arriba, provincia San José de Ocoa. Al cierre del mes de



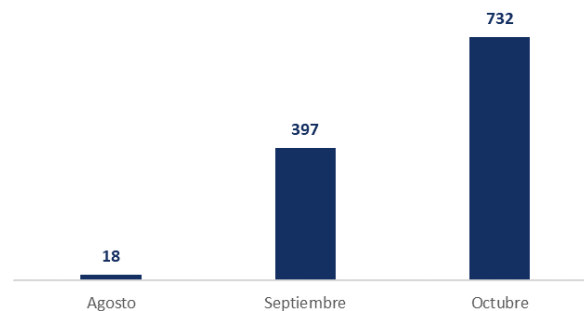
octubre cuenta con un total de 170 cajas instaladas y presentando comunicación efectiva.

Evolutivo módulos Hexing Rancho Arriba



- Al cierre del mes de octubre se han instalado y vinculado a la plataforma Hexing AMI 1,147 medidores con comunicación satisfactoria.

Evolutivo módulos Hexing Rancho Arriba



- En el mes de agosto del presente año se procedió con la Integración de las subestaciones Quita Coraza y Vallejuelo al sistema de Telemedición PLC-Twacs. Este proyecto impactó a 481 clientes en Vallejuelo y 3,521 clientes en Quita Coraza que anteriormente sus medidores no tenían comunicación remota a través de la Telemedición.



Subestación	Circuito	Total
QUITA CORAZA	QCOR101	480
	QCOR102	1
VALLEJUELO	VAJU101	1,819
	VAJU102	1,701
		4,001

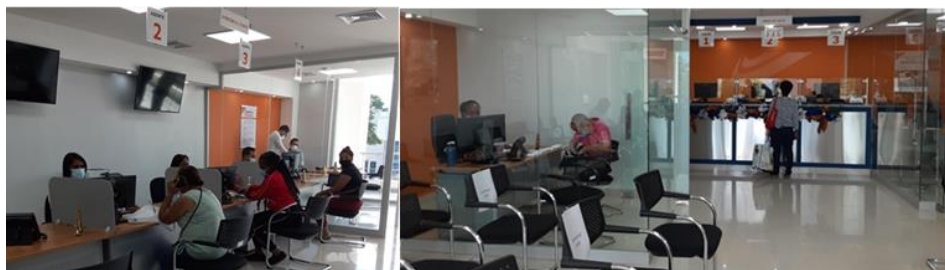
La puesta en funcionamiento de la Telemedición en las mencionadas subestaciones hizo posible que los clientes cuya comunicación del medidor supere el 90% reciba su reporte de teleconsumo, además, la posibilidad de telegestión y evitar que el mismo requiera ser leído en terreno.

- Como parte fundamental de los proyectos de rehabilitación de redes, fue concebida la adecuación de dos (2) oficinas comerciales (Patio Colombia y San Cristóbal 1er. y 3er. piso) en el Distrito Nacional y la provincia San Cristóbal. Esta obra fue ejecutada con fondos multilaterales (Banco Mundial) bajo el préstamo BIRF NO.8563-DO por un monto de MMRD\$ 23.7, y serán beneficiados aproximadamente 67,243 clientes:

- Adecuación e inauguración de una nueva oficina moderna con tecnología de última generación en el centro comercial Patio Colombia, cuya puesta en funcionamiento impacta de manera directa a unos 20,985 clientes, residentes en el norte del Distrito Nacional y el Gran Santo Domingo, con el objetivo de eficientizar la atención y servicio al cliente. cuenta con espacio para (1) puesto de información, (4) puestos de atención al cliente, (3) puestos de caja, (2) supervisores comerciales, (1) supervisor de morosidad, (1) agentes de



morosidad y (1) encargado de oficina, con capacidad para (30) personas sentadas en espera.



- Adecuación de la Oficina Comercial San Cristóbal; el 1er. piso cuenta con espacio para (1) puesto de información, (5) puestos de atención al cliente, (6) puestos de caja, (2) supervisores comerciales, (1) supervisor de morosidad, (2) agentes de morosidad y (1) encargado de oficina, con capacidad para (20) personas sentadas en espera. El 3er piso cuenta con (13) puestos de trabajo, (1) salón de formación y reuniones con capacidad para 24 personas y (1) cocina con capacidad para 18 personas.



- Realización Jornada de Recuperación de Materiales Eléctricos realizada en el almacén de Nigua Edesur, ubicado en el municipio de Haina, provincia San Cristóbal, donde se procedió a la identificación y clasificación de materiales en condiciones de ser



reutilizados y organizados por familia con una valoración de RD\$341,014.

- Durante el 2021 se han logrado resultados en términos de Gestión Ambiental y Seguridad Industrial:

- En la ejecución de los proyectos de rehabilitación de redes se tomaron las medidas preventivas para afectar en menor grado el suelo, la biodiversidad, la vegetación y el paisaje. Dentro de este contexto todo proyecto debe ejecutarse dentro del marco legal, cumpliendo con todos los reglamentos concernientes al respecto y conservación del medio ambiente.
- Se han desarrollado estrategias con el objetivo primordial de brindar las herramientas efectivas de acciones, metodologías y procedimientos que faciliten y optimicen el proceso de gestión medioambiental a través de las diferentes fases del ciclo de vida de los proyectos de rehabilitación, procurando la protección del medioambiente y los recursos naturales.

- Como parte de la metodología de trabajo, los contratistas se deben someter y apegar a un Plan de Seguridad aprobado por el Ministerio de Trabajo de la República Dominicana así también, deberá seguir:

- Manual de Especificaciones Ambientales y de Seguridad (METAS): Tiene como objetivo establecer los lineamientos de actuación de las empresas contratistas que tendrán a cargo la ejecución de las obras de los proyectos de rehabilitación de redes de electricidad, en los ámbitos ambientales y de seguridad industrial.

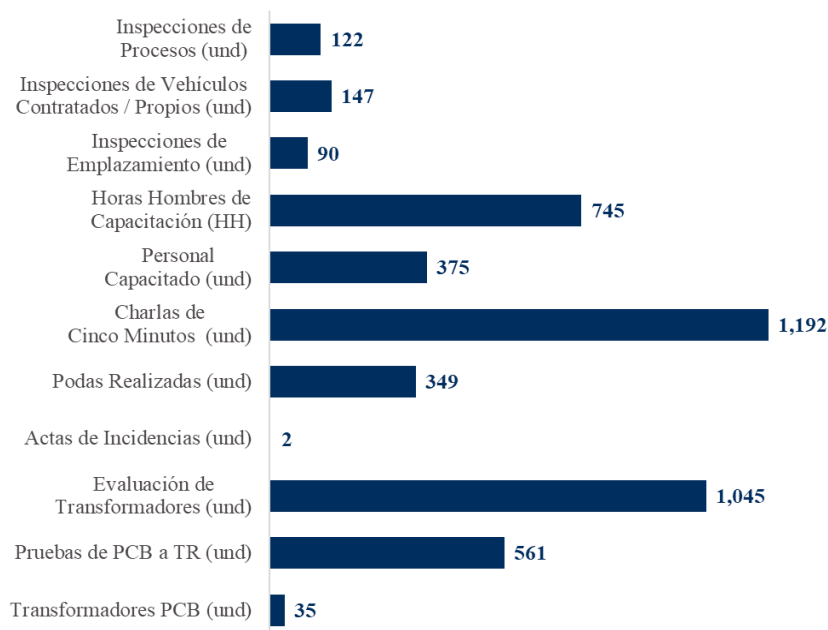


- A todos los contratistas se le exige antes de iniciar las actividades en obras la presentación de los siguientes programas:
 - Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST): Por medio de este programa se establecen las actividades y mecanismos en seguridad ocupacional para prevenir los riesgos ocupacionales, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
 - Plan Manejo y Adecuación Ambiental (PMAA): A partir de este, el contratista debe indicar las acciones del manejo ambiental que desarrollará y ejecutará durante el periodo de ejecución del proyecto, con los residuos, los desechos y emisiones de gases.
- Se ha impartido inducciones y entrenamientos continuos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente a todos los contratistas a trabajar en las obras.
 - Registro permanente del origen, cantidad, características y destino de los desechos de diversas índoles que se manejan en los proyectos.
 - Se han establecido cláusulas ambientales y seguridad en contratos y documentos de orden legal.
 - Ejecución de medidas preventivas a favor de la calidad ambiental por disposición inadecuada de residuos oleosos con PCB.



- Mantener un índice bajo de siniestralidad durante la ejecución del proyecto.
- Charlas educativas de medio ambiente y seguridad a las comunidades ubicadas dentro de la zona de influencia de los proyectos.

A continuación, se muestran los resultados de las principales actividades de la Gestión Ambiental en los proyectos alcanzados en el 2021:



- En mayo 2021, fue realizada una Jornada de Reforestación con la finalidad de compensar las podas realizadas en los proyectos. Esta Jornada fue llevada a cabo en la Zona del Mogote, Villa Altagracia Provincia San Cristóbal, con el apoyo del Administrador Gerente General de Edesur Dominicana y Autoridades del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.





- En mayo 2021, se inició el movimiento de los transformadores PCB positivos, baterías y luminarias hacia el Punto Verde, según las medidas establecidas para el traslado de manera segura de los transformadores con Bifenilos Policlorados (PCB), protegiendo la integridad de la salud y seguridad de los trabajadores y los comunitarios, evitando derrames que pueden afectar al medio ambiente. Además, se creó una matriz de riesgo para determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes durante la actividad de movilización de Transformadores PCB + hacia Punto Verde, donde se describe la categoría del riesgo, su probabilidad, y su plan de respuesta. A octubre del 2021 se encuentran almacenados 150 transformadores PCB + y 660 baterías de diferentes tipos, procedentes de los diferentes almacenes de Edesur Dominicana y contratistas.



- Por medio del Programa de Mejoramiento de Redes y Normalización de Clientes, la empresa Edesur Dominicana, ha logrado impactar con los proyectos alrededor de 61 comunidades en el municipio de Pedro Brand, provincia Santo Domingo, municipio Villa Altagracia de San Cristóbal y en la Provincia Peravia con el municipio Bani, mejorando su calidad de vida:

- Beneficios que implican redes de distribución seguras, con una apropiada iluminación que se traduce en una disminución de la delincuencia y un servicio ininterrumpido 24 horas.
- Las comunidades cuentan con puntos comerciales que permiten realizar recargas de energía.
- A su vez, estos puntos son beneficiados con el pago de una comisión por ser intermediarios entre la empresa Edesur Dominicana y los clientes, lo que se traduce en creación de empleos para los comunitarios y generándose un ambiente más propicio para el crecimiento de las actividades económicas en las localidades que han sido impactadas, denotándose el progreso social y económico para los comunitarios.

- Graduación de jóvenes como “electricistas comunitarios. En conjunto con el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), invertimos a 72 jóvenes del curso “Electricistas Comunitarios”, provenientes de Santo Domingo Oeste, Pedro Brand y San Cristóbal. En estos sectores, actualmente desarrollamos proyectos de rehabilitación de redes, financiados por el Banco Mundial, lo que permitirá a los graduandos realizar prácticas en sus mismas comunidades.



- Edesur Dominicana iluminó y electrificó el estadio de béisbol del municipio de Caballona, Manoguayabo, perteneciente a Santo Domingo Oeste, luego de 15 años a oscuras, y de estar siendo demandado por la comunidad. Los trabajos en el estadio de Caballona consistieron en la electrificación, colocación de nuevas redes y cableado, luminarias de alta potencia sobre ocho torres, donación de un nuevo transformador, así como instalación de otras lámparas para iluminar el entorno y contribuir con la seguridad ciudadana.



- Avances en la simplificación de trámites, mejora de servicios públicos y digitalizados como parte del valor agregado para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos:
 - Desarrollo una nueva Aplicación Edesur Móvil la cual está disponible para todos los sistemas operativos y que incluye los servicios más demandados en las oficinas comerciales (solicitudes de nuevos contratos, reclamaciones, pagos, información y consultas, entre otros) brindando innovación y facilidades para nuestros clientes.



Además, a través de esta misma aplicación los clientes Prepago podrán realizar sus recargas y consultar balances de energía. Se incluirá el reporte de fraudes, con miras a que los clientes puedan realizar de forma anónima, fácil y segura las denuncias, contribuyendo a la reducción de las pérdidas provenientes de estas acciones.

Servicios anteriores: • Registro • Asistencia Inmediata • Pagos Regulares • Sucursales Cercanas • Solicitud Inscripción a Pagos Recurrentes	Servicios Adicionales: •Tramites: • Solicitud Nuevos Contratos • Generación Reclamos • Reportes de Fraude •Pagos: • Regulares • Recurrentes • Express • Recargas •Información y Consultas: • Estado Circuito • Estadísticas de Consumo • Histórico Teleconsumo • Chat con representante • Histórico De Pagos • Duplicado de Facturas • Notificaciones
---	--

- Desarrollo del Canal ChatBot. Está actualmente disponible para nuestros clientes ofreciendo los siguientes servicios:

Servicio Actuales: • Consulta y Pagos • Consulta de Estado Circuito • Puntos de Pagos • Información general • Chatear con un representante	Servicios Adicionales: •Tramites: • Generación de Reclamos • Teleconsumo • Denuncia Fraudes •Pagos: • Regulares • Consulta por Cédula • Consulta por Nic •Información y Consultas: • Duplicado de Facturas • Notificaciones • Emisión de Facturas • Vencimiento de Facturas • Averías
--	---



- Habilidad de 245 nuevos puntos de pagos a nivel nacional, facilitando a los clientes el pago de la energía eléctrica desde cualquier parte del País.
- Entrega de nuevos equipos para la gestión de Cobros Móviles en el Sector Barahona, garantizando mayor eficiencia en los procesos de cobranza en las comunidades remotas; se continuarán los avances en los demás sectores de la empresa.



- Habilidad de los servicios de cobros Bonoluz en los puntos del Sector Baní, garantizando accesibilidad para los Clientes Bonoluz, Prepago y Postpago en cualquier oficina o estafeta perteneciente a Edesur, estas acciones se contemplarán para todos los sectores de la empresa.
- 93% promedio en el nivel de servicio de las llamadas a través del Call Center, con una atención menor a 45 segundos de espera.
- Ahorro en impresión de MMRD\$ 10.1 por la incorporación de 33,666 clientes a la factura digital contribuyendo, además, con el



cuidado del medio ambiente por la reducción significativa del uso papel.

- Por primera vez Edesur Dominicana alcanza resultados por debajo del límite admisible de reclamaciones comerciales resueltas fuera de los plazos, específicamente en los meses abril, mayo, junio y septiembre del 2021.
- Implementación de mejora en la nueva versión del reporte Teleconsumo, haciéndola más amigable a nuestros clientes, brindando información en kilovatios y en pesos sobre la energía consumida al día del reporte y la proyectada al cierre de la facturación, permitiéndoles realizar pequeños ajustes y ahorrar dinero en su factura eléctrica.



- Reducción de un 24% a octubre 2021 en las estimaciones de facturación, respecto al cierre del 2020, logrando:
 - Aumentar la calidad de la facturación.
 - Cumplimiento al marco legal establecido por la Superintendencia de Electricidad, basado en Art. 460 del



Reglamento de Aplicación de la Ley de Electricidad 125-01
(evitar penalización por incumplimiento).

- Migración de la Aplicación de Lectura (TPL) de Windows Mobile a Android en todos los centros de Zona 1, permitiendo:
 - Fortalecer los procesos y la gestión de lectura.
 - Cargar los itinerarios al equipo vía Internet.
 - Asignar más de una anomalía a cada medidor.
 - Tomar fotos que se asocian a cada medidor.
 - Capturar coordenadas y datos de los medidores.
 - Chat interno (interacción entre el supervisor y el lector).
 - Capturar los datos de los medidores Nuevos (Sobrantes).
 - Mapa de ubicación de los medidores.
 - Solicitar asignación de usuario para obtener trazabilidad y asignación de responsabilidades.
 - Dividir un itinerario en 2 o más porciones.
 - Cambiar los parámetros Mínimo y Máximo.



- Elaboración de Ingeniería Básica, de Detalle y Presupuesto de:
 - Rehabilitación de Redes Eléctricas de los Sectores las Charcas y Estebanía, provincia Azua y del Circuito BANP102, procedente de la subestación Bani Per, provincia Peravia. Estos proyectos contemplan la construcción de 47 kilómetros de redes de baja tensión, 129 kilómetros de redes de media tensión, la instalación de 665 transformadores acompañado de 21,325 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica. El presupuesto de ejecución del proyecto es de MMRD\$ 970.53.
 - Adecuación y Extensión del Alumbrado Público de la Autopista 6 de noviembre. Este proyecto contempla la adecuación de 17.7 km de alumbrado público comprendido desde el peaje de la autopista 6 de noviembre hasta la intersección con la carretera Najayo Arriba y la construcción de 12.9 km de red de alumbrado público comprendido desde la intersección de la autopista 6 de noviembre y la carretera Najayo Arriba hasta el puente del río Nizao. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 127.26.
 - Adecuación del Alumbrado Público de la Carretera Sánchez. Este proyecto contempla la adecuación de 16.6 km de alumbrado público comprendido desde el peaje de la carretera Sánchez hasta la intersección de la carretera Sánchez con la Autopista 6 de noviembre. El importe de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 21.04.



- Rehabilitación de Redes de Media Tensión de los Sectores San Francisco, El Ramón y Jamey, Provincia San Cristóbal. El coste de ejecución para el proyecto tiene un valor de MMRD\$ 111.66.
- Rehabilitación de Redes Eléctricas de las Etapas 2 y 3 del Sector Pueblo Viejo, Provincia Azua. Este proyecto contempla la rehabilitación de 3 kilómetros de redes de media y baja tensión. Además, la normalización de 512 acometidas del sector Pueblo Viejo, provincia Azua. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$19.71 (en Proceso de Construcción).
- Alumbrado Público Autopista 30 de mayo, Distrito Nacional. Este proyecto contempla la construcción de 22.8 km de red de alumbrado público comprendido desde el peaje de la autopista 30 de mayo hasta la avenida Abraham Lincoln y el mantenimiento de las luminarias existentes en la avenida George Washington, desde la avenida Abraham Lincoln hasta la avenida Máximo Gómez. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 48.28.
- Electrificación Parcial Sectores de la Provincia Azua. Este proyecto contempla la construcción de 30 kilómetros de redes de baja tensión, la construcción de 115.55 kilómetros de redes de media tensión, la instalación de 689 transformadores y 16,000 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 901.70.



- Electrificación Parcial de los Sectores de la Provincia Azua de Compostela Segunda Parte. Este proyecto contempla la construcción de 61.2 kilómetros de redes de baja tensión, la construcción de 69 kilómetros de redes de media tensión, la instalación de 802 transformadores y 23,908 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 1.02.
- Rehabilitación de Redes Eléctricas del Circuito BANP102, Provincia Peravia. Este proyecto contempla la construcción de 22.99 kilómetros de redes de baja tensión, la construcción de 86.04 kilómetros de redes de media tensión, la instalación de 471 transformadores y 16,347 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 697.60.
- Rehabilitación Parcial Sectores de la Provincia San Juan, Primera Etapa. El proyecto contempla la construcción de 40.26 kilómetros de redes de baja tensión, la construcción de 26.97 kilómetros de redes de media tensión, la instalación de 111 transformadores de distribución y 4,250 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 201.56.
- Rehabilitación Parcial Sectores de la Provincia San Juan, Segunda Etapa. Este proyecto contempla la construcción de 24.31 kilómetros de redes de baja tensión, la construcción de



18.43 kilómetros de redes de media tensión, la instalación de 78 transformadores y 3,242 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 134.53.

- Rehabilitación Parcial Sectores de la Provincia San Juan, Tercera Etapa. El proyecto contempla la construcción de 41.4 kilómetros de redes de baja tensión, la construcción de 32.5 kilómetros de redes de media tensión, la instalación de 70 transformadores y 3,484 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 201.83.
- Rehabilitación Parcial Sectores de la Provincia San Juan, Cuarta Etapa. Este proyecto contempla la construcción de 75 kilómetros de redes de baja tensión, construcción de 57.8 kilómetros de redes de media tensión, instalación de 182 transformadores y 7,750 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 380.99.
- Rehabilitación Parcial de Sectores de la Provincia San José de Ocoa, Etapa 1. Este proyecto contempla la construcción de 21.35 kilómetros de redes de baja tensión, la construcción de 28.86 kilómetros de redes de media tensión, la instalación de 43 transformadores y 1,484 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 112.54.



- Rehabilitación Parcial de Sectores de la Provincia San José de Ocoa, Etapa 2. El proyecto contempla la construcción de 43.38 kilómetros de redes de baja tensión, construcción de 53.64 kilómetros de redes de media tensión, instalación de 128 transformadores y 4,716 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica. El presupuesto de ejecución para el proyecto es de MMRD\$ 261.32.

- Plan Maestro de Expansión del Sistema de Distribución. Para el período comprendido entre los años 2021 y 2030, Edesur Dominicana tiene contemplado en su primera fase la planificación de poner en marcha al menos nueve (9) subestaciones a construir y tres (3) subestaciones a renovar. En el caso de la segunda fase se estiman siete (7) subestaciones a construir y ocho (8) subestaciones a renovar, las cuales van a ser financiadas por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Igualmente, dicho proyecto tiene como objetivo principal suplir la demanda existente y la creciente, evitando el colapso del sistema de distribución por falta de capacidad instalada y reduciendo significativamente las elevadas pérdidas técnicas que actualmente se registran por extensos y sobrecargados circuitos de distribución ante la falta de estas subestaciones propuesta.

- Informe de Factibilidad Construcción Nueva Subestación Rancho Arriba. El proyecto considera la construcción de la subestación Rancho Arriba, interconectada al SENI en la línea de transmisión a construir por ETED desde Piedra Blanca – La Laguna. Esta Subestación tendrá un (1) campo de transformación, con una capacidad instalada de 20 MVA,



conforme a la proyección inicial de puesta en servicio, con una tensión primaria de 69 kV y una secundaria de 12.5 kV, que se dividirá en tres (3) circuitos de distribución de media tensión para abarcar los 10 km de longitud de red troncal trifásica, para satisfacer la demanda que se presume ocupará el proyecto en las zonas de Rancho Arriba; con una inversión de MMRD\$ 123.59.

- Estudio de factibilidad técnica para la interconexión de la subestación Villa Altagracia. El estudio contempla la incorporación del nuevo transformador TR1 (10-14 MVA, 69/12.5 kV que sustituirá al actual 10-14 MVA, 69/4.16 kV), mejorando los niveles de tensión y disminuyendo las altas pérdidas técnicas. Este proyecto está en su fase final.
- Estudio de Mejora de la Explotación de la Red, Balance y Coordinación de Protecciones BANP102. El estudio contempla la construcción de 400 m de redes de media tensión, la conversión de 16,000 m de redes de media tensión y el movimiento de 60 jumper. Así como el balance de carga del circuito. Posterior a realizarse las acciones de balance y conversión de los racimos monofásicos se logra mejorar la explotación de las redes, la confiabilidad y calidad del servicio en el circuito, a su vez, el circuito BANP102 se mantendrán dentro de los parámetros admisibles de desbalance y podrá mantener el servicio en las 24 Hrs. del día sin riesgos a disparos por altas corrientes en el neutro. Inversión estimada MMRD\$ 43.20.



- Estudio de Factibilidad Técnica para la Repotenciación de la Subestación Baní Pueblo. Se analizan los niveles de carga de los elementos vinculados a los diferentes escenarios de alimentación de las subestaciones Bani Per, Bani Matadero, Pizarrete Distribución y La Famosa. También se analizan los cambios en el sistema ante la incorporación de nuevas cargas y las correspondientes caídas de tensión. Este proyecto se encuentra en su fase final.

- Puesta en marcha del sistema de gestión de mantenimiento para subestaciones basado en SAP PM, el cual fue puesto en producción a partir del 01 de noviembre 2021 para el registro de todas las intervenciones correctivas y a partir de 1 de enero 2022 se ejecutará la planificación del mantenimiento en base a la programación del referido sistema. Esto permitirá tener un control de los activos, la trazabilidad de las intervenciones, los costos asociados y las informaciones técnicas pertinentes del proceso de mantenimiento de las subestaciones.

- Evaluación de riesgo operativo del parque de transformadores de potencia de Edesur basado en las recomendaciones de fabricantes, la IEEE y la CIGRÉ relativas a criterios para la sustitución de los bushings capacitivos tipo OIP. Se analizó la edad de los activos, sus capacidades e impacto en el sistema de distribución. Este análisis permitió seleccionar los 17 transformadores que presentan mayor criticidad para esta empresa, creando las fichas técnicas de los bushings que son requeridos y su presupuesto para llevar a cabo el plan de reemplazo. La compra de estos bushings fue incluida en el POA 2022 de la Gerencia de Subestaciones.



- En el mes de marzo quedó fuera de servicio la subestación Caldera Pueblo por cambios de niveles de tensión de 4.16 kv a 12.5 kv, asumiendo la subestación Caldera Base toda la carga de caldera pueblo a través del circuito CALB102, traduciéndose en la reducción de los niveles de pérdidas técnicas. Además, fue puesto en servicio un nuevo interruptor del circuito CALB101, quedando independiente del CALB102, así como la independización y puesta en servicio del interruptor de MT del transformador de potencia de la referida subestación.
- Montaje electromecánico de los elementos del campo T02 en la subestación Villa Altagracia, para su puesta en servicio; la habilitación de este campo permitirá la conversión de los circuitos de la subestación Villa Altagracia de 4.16 a 12.5 kV. Se espera la autorización de la SIE para su habilitación.



- Obra civil en la subestación Centro de Operaciones de Herrera, contempla la sustitución de la estructura de AT en madera, que se encontraba en muy mal estado, por uno en estructura metálica, construcción de bancada para el transformador de potencia y otras obras civiles de adecuación del patio de la instalación que asociadas a la sustitución del transformador existente e iniciar con



los movimientos de transformadores asociados de repotenciación de subestaciones que dependen de la presente adecuación.

- Ahorro de MMRD\$ 611.5 en materiales a través del Programa de Recuperación de Activos, con el que se ha recuperado materiales eléctricos que se han reutilizado en beneficio de los clientes y las operaciones de la empresa.
- Realización de jornadas de organización y limpieza en todos los almacenes de la Empresa, Subestaciones, Oficinas Comerciales, Puntos Expreso, Archivos y Mobiliarios en toda la zona de concesión; proporcionando los insumos para la documentación del proceso de Subasta y Venta de Chatarra para implementar el proyecto de recuperación de activos.
- Actualización de las políticas y procedimientos de Compras y Contrataciones, acorde a la Ley 340-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12.
- Levantamiento de 42 proyectos de rehabilitación de redes que han generado materiales y equipos en desuso con lo cual se ha podido recuperar alrededor de MMRD\$ 18.6 en materiales y equipos que cumplen con las normativas técnicas nacionales, sin la necesidad de incurrir en compras, los cuales han sido usados para el mantenimiento y la ejecución de pequeños proyectos.
- Fiscalización de 20 subestaciones de distribución para evaluar la condición de los transformadores de potencia, lo que ha permitido valorar su estado, establecer una expectativa de vida basada en condición y proponer acciones de mejoras para el



mantenimiento, planes de inversión y desarrollo de estas instalaciones.

- Reducción de 34% del índice de frecuencia media de interrupciones por cliente de la empresa (SAIFI) respecto al promedio del 2020, pasando de 15.8 a 10.4 interrupciones promedio de enero-octubre 2021.
- Reducción de 55% del índice de duración media de interrupciones por cliente de la empresa (SAIDI) respecto al promedio del 2020, pasando de 22.9 a 10.2 horas promedio de enero-octubre 2021.
- Incremento de 2% de la disponibilidad promedio de servicio de la empresa (ASAI) respecto al promedio del año 2020 (96.77%), donde el promedio mensual de enero a octubre del 2021 fue de 98.60%.
- La reducción de los indicadores SAIFI/SAIDI y el aumento del ASAI impactó directamente alrededor de 941,451 clientes en la empresa, mejorando sustancialmente la calidad del servicio técnico.
- Reducción de 11% del tiempo medio de resolución de averías (TMRA) en media tensión respecto al promedio del año 2020 (0.94), donde el promedio mensual de enero – octubre 2021 fue de 0.84 horas.
- Reparación de 76,438 medidores en el año 2021 para abastecer las necesidades operativas. Estos equipos recuperados representan MMRD\$ 571.6 a precio de mercado.



- Durante el período del 2021, se han despachado unos 133,395 medidores entre nuevos y recuperados para abastecer las necesidades operativas.
- Recuperación de 395 transformadores, para un aporte de 16.8 MVA a la red de distribución, representando ahorro estimado de MMRD\$ 29.2 a precio de mercado.
- Ejecución de 52 mantenimientos preventivos a campos de transformación en las subestaciones, de acuerdo con el plan anual de mantenimiento.
- Tratamiento de aceite dieléctrico de siete (7) transformadores de potencia correspondientes a las subestaciones de: Los Prados (t01/t02/t03), km 10 1/2 (t01/t03), Matadero (t01) y Yaguate (t01); mejorando el sistema de aislamiento de éstos y prolongando su vida útil.
- Pruebas y ensayos eléctricos a 20 transformadores de potencia y 25 interruptores de potencia. Así como monitoreo de análisis de gases disueltos (dga) a 25 transformadores de potencia.
- Supervisión y pruebas de recepción de tres (3) nuevos transformadores de potencia para realizar repotenciación de las subestaciones km 10.5, Paraíso y Baní Pueblo.
- Contrataciones atendiendo al cuidado del Medio Ambiente, como son: Bici Parqueo, Estación de Carga de 120 kW para vehículos Eléctricos en la Torre Serrano y Adquisición contenedor para Batería, Colocación de Tubos Fluorescentes y Cabina Extractora de Gases. En diciembre 2021 se procederá con la



instalación de una Estación de Carga de 120 kW en la oficina comercial La Feria.

- Con el objetivo de aportar en alcanzar las metas de los acuerdos que el Gobierno ha firmado (Acuerdo de París 2015 - COP21, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible) sobre la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GSI), se firmó una alianza Público-Privada entre Edesur e Interenergy Systems (EVERGO) para desarrollar la Movilidad Eléctrica dentro del área de concesión. Bajo este acuerdo se habilitarán más de 75 estaciones de carga para vehículos eléctricos. A noviembre de 2021 hay 8 estaciones en operación o en fase de terminación y otras 7 están pendientes de colocación de medición para dejarlas habilitadas antes del 31 de diciembre 2021.

- En la misma línea de acción (Acuerdo de París 2015 - COP21, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible) sobre la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GSI), Edesur está desarrollando un estudio de prefactibilidad para un Proyecto Piloto de Venta de Energía con Paneles Fotovoltaicos a Grandes Clientes y UNR (Usuarios No Regulados) que permitirá la fidelización de los clientes por un período de diez (10) años, instalando sistemas fotovoltaicos en sus infraestructuras, en la cual la inversión será realizada por terceros (inversionistas privados) a quienes se les comprará la energía a precios competitivos. Con este proyecto Edesur estará aportando al incremento de la instalación de energía proveniente de fuentes renovables, a la vez que aumenta los márgenes de ganancia de la empresa con estos clientes y, adicionalmente, estaría reduciendo las pérdidas eléctricas técnicas de la empresa en los circuitos asociados a estos clientes.



- Reliquidación de Potencia de Punta de Clientes Especiales y Usuarios No Regulados (UNR) 2020, presentando un total a cobrar de MMRD\$124.54, un total a devolver de MMRD\$151.71 con un monto neto deudor total de MMRD\$27.17.
- Conforme a los lineamientos de Edesur de aportar a los objetivos del Gobierno Dominicano en el Desarrollo Humano, Edesur está participando junto a la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ), el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), el Ministerio de Energía y Minas (MEM) y la Dirección General de Desarrollo Fronterizo en el desarrollo del proyecto de Electrificación Rural del Paraje Sabana Real (La Descubierta, Provincia Independencia), en el cual se planea electrificar alrededor de setenta (70) viviendas-comercios, las cuales se abastecerán a través de un Parque Fotovoltaico con acumulación de energía. En los meses de octubre y noviembre se hicieron las gestiones de elaboración y firma del acuerdo para la ejecución del proyecto durante el primer semestre del año 2022.
- Participación en el “Primer Maratón de Innovación Gubernamental para la Renovación del Sector Público” convocado por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) con miras a desarrollar un diplomado en innovación, que repercutiría en la búsqueda de soluciones innovadoras al servicio que presta Edesur a sus clientes.
- Participación en el "Premio Nacional de Innovación Pública" con la herramienta “Validador de Usuarios No Regulados y Clientes Especiales (VUCE)”, con el fin de replicar en otras instituciones del



Estado el éxito obtenido a la hora de validar las facturas de los Grandes Clientes de Edesur.

- Mediante el Validador de factura UNR y Clientes Especiales (VUCE), de enero a octubre 2021 se han validado 900 facturas emitidas por Grandes Clientes previo a su envío, de las cuales 47 (5.2%) facturas contenían diferencias por MMRD\$ 3.4; con esta acción se evitaron dichas diferencias, recobrando la confiabilidad y garantizando transparencia en el proceso de facturación.
- Durante el año 2021 se ha trabajado en los requerimientos que exige la Resolución de la SIE-061-2015, sobre la Autorización de Puesta en Servicio de Obras Eléctricas del SENI (APS), puntualmente para nuevas y repotenciación de las Subestaciones Vallejuelo, Quita Coraza y Villa Altagracia.
- Colaboración con el INTRANT y otras instituciones del país en diversos proyectos piloto de Movilidad Eléctrica tanto con el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) como de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA).
 - En el caso del MOPC, el plan considera la sustitución de diez (10) camionetas con motor diésel del servicio de Asistencia Vial en las carreteras del país (COMIPOL) por camionetas eléctricas, así como la instalación de varios cargadores nivel dos (2) en algunos de los puntos de descanso de dichos vehículos (Kits).



- Para la OMSA, el proyecto incluye la adquisición de veinte (20) autobuses eléctricos y la instalación de 10 cargadores ultra rápidos (150 kW) para cargar estos autobuses.

En ambos proyectos los vehículos tienen un uso muy intensivo (alrededor de 300 kilómetros/día), por lo cual se espera un ahorro significativo en los gastos de combustible, mantenimiento y emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), resultando en un importante ahorro económico, mejora de la salud de la población y conservación del medio ambiente.

- Se gestionó y propuso un nuevo esquema de compensación de Medición Neta adaptado a la República Dominicana. Edesur pierde cada año aproximadamente MMUS\$ 16.0, impactando sus finanzas por este concepto. Se realizó acercamiento con los principales actores, Ministerio de Energía y Minas (MEM), Comisión Nacional de Energía (CNE), Superintendencia de Electricidad (SIE) para tratar de lograr pasar al programa de Factura Neta (Net Billing) mejorando los criterios de evaluación del proceso para interconexión.
- Negociación con el ente regulador de la tarifa propuesta de corte y reconexión a clientes en baja tensión (BT) y media tensión (MT). Impacta negativamente en la eficiencia de la empresa; en el período enero 2018 a octubre 2021 ha representado pérdidas económicas para Edesur de MMRD\$ 1,590. Los precios de estas tarifas han permanecido invariables 15 años.
- Gestión de modificación Resolución SIE-047-2019 para optar por tarifa Media Tensión (MT), se prevé un impacto para Edesur en



los ingresos de más de MMRD\$ 498 anuales. Propuesta y gestión ante la Superintendencia de Electricidad (SIE) que la contratación de clientes en tarifa Media Tensión por Demanda uno (MTD-1) la capacidad mínima del transformador sea 25 kVA.

- Aplicación del artículo 5.5 de la nueva resolución SIE-106-2019, esta medida regulatoria garantiza un aumento o sostenibilidad del margen (VAD). Incremento de ingresos para Edesur por aplicación del recargo por factor bajo de potencia medio mensual sobre los cargos de energía y potencia. Edesur pierde cada año aproximadamente MMRD\$ 204, impactando las finanzas. Propuesta y gestión a lo interno sobre la parametrización en el sistema para la aplicabilidad de la nueva resolución SIE-106-2019 sobre los cargos de energía y potencia en caso de suministros cuyo factor de potencia medio mensual sea inferior a 0.90, se aplicará un recargo de 1% sobre los cargos de energía y potencia. Esto es aplicable a las opciones tarifarias BTB, BTH, MTD-1, MTD-2 y MTH.
- Recomendaciones regulatorias para clientes UNR solicitando Interconexión de Generación Distribuida en Medición Neta, evitó a la empresa pérdidas económicas de aproximadamente MMUS\$ 0.83 al año (MMRD\$ 43).
- Adicionalmente, con la participación del Ministerio de Energía y Minas, se ha procedido a la firma de dos nuevos contratos con los agentes de fuentes renovables, Bayasol y Girasol, que entrarán en ejecución a partir del 1º de enero del año 2022.
- Contratación de 20 Usuarios No Regulados (UNR) y Clientes Especiales, entre ellos solo un (1) cliente nuevos representando una



facturación mensual aproximada de MMUS\$ 2, para un incremento en la facturación de 2.85%.

- Gestión y logro del aplazamiento de la entrada en vigencia de la Norma Calidad de Servicio Técnico, evitando el impacto negativo en la aplicación de la Etapa de Régimen para Edesur Dominicana, por aproximadamente MMRD\$ 4,000 al año.
- Incorporación del Mercado Prepago al Fondo de Estabilización de la Tarifa Eléctrica (FETE) Regular, en septiembre 2020, implicando un reconocimiento de ingresos de aprox. MMRD\$ 200 mensuales al contemplar a los Clientes Prepago en el cálculo del FETE. Además, se adiciona la recuperación de aprox. MMRD\$ 1,805 para el período mayo 2012 - octubre 2021 por no reportar estos Clientes Prepago.
- Desmonte de manera gradual del subsidio a la tarifa eléctrica que, para el bimestre noviembre-diciembre 2021 es en promedio de 1.4% por kWh, según la Resolución No. 87-2021 de la Superintendencia de Electricidad (SIE), dentro del marco del Pacto Eléctrico.
- Por primera vez, se logró ante la Superintendencia de Electricidad (SIE) la incorporación en la tarifa de los costos de suministros pagados por Edesur a los clientes en Medición Neta (MN) que resultan excedentarios a final de año. Un paso importante al logro de la modificación al programa de medición neta.
- Diversificación de la matriz de compra de energía (Mercado de Contratos, Mercado SPOT y Programa de Medición Neta) que incluye una mayor cantidad de Energía de Fuentes Renovables.



Durante el período enero – octubre del 2021, persiguiendo alcanzar las metas del país de reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), en promedio hubo la siguiente participación:

- Energía Hidroeléctrica, 7.95%
 - Eólica, 6.94%
 - Solar Fotovoltaica, 2.10%
 - Biomasa, 0.12%.
-
- Recomendaciones regulatorias y tarifarias para negociaciones de acuerdos de financiamientos reembolsables (AFR) con nuevos clientes regulados y UNR, lo que representa para Edesur, un ahorro de MMRD\$ 22.3.
 - Intervenciones regulatorias y tarifarias en la determinación del valor agregado de distribución (VAD), resultando que los costos totales reconocidos en la Tarifa de Referencia para Edesur sean de MMUS\$ 161.90 anuales (Gastos Operativos del CF y VAD; Costos de Capital del CF y VAD; Recargo por AP, costo de incobrabilidad), representando incrementos sustanciales de MMUS\$ 40.0 anuales a lo definido en la tarifa técnica INECON (MMRD\$8,424.0).
 - Intervenciones regulatorias y tarifarias para realizar ajustes significativos en la determinación de la Tarifa de Referencia para Edesur, resultando ingresos significativos por pérdidas reconocidas (energía ingresada a las redes de las distribuidoras) de unos MMUS\$ 93.54 anuales aprox.



- Recomendaciones regulatorias en la toma de decisiones orientadas a la Interconexión de Generación Distribuida, evitando pérdidas económicas por MMRD\$ 68.0.
- Negociación de la tarifa de Peaje de distribución por uso de la subestación Khoury Industrial, donde la empresa ahorra MMRD\$ 9.0 por vigencia de dos (2) años de contrato. El precio definitivo a aplicar mediante contrato es de 1.20 US\$/kW mensuales, sin considerar el impacto en el incremento de calidad del servicio, la reducción de pérdidas técnicas y mayor eficiencia en los equipos de los usuarios.
- Validación y determinación de la tarifa eléctrica aprobada con la resolución SIE-083-2020 del trimestre enero – marzo 2021, logrando que la SIE reconociera y aplicara a la empresa MMRD\$ 84.8 adicionales por saldos de reliquidación de potencia de punta y derecho de conexión del 2019. Estos montos recuperados representan ingresos adicionales para el FETE.
- Implementación del Sistema Único de Cuentas (SUC), con un cumplimiento del 100% de las tareas programadas al cierre de noviembre 2021, que abarcó la validación y carga del Plan Contable y Extracontable (indicadores) de Edesur con los datos mensuales del período 2015-2016 y 2020-2021 (hasta noviembre), a los fines del seguimiento y control que efectúa la Superintendencia de Electricidad (SIE) de las obligaciones del distribuidor.
- Los resultados obtenidos por Edesur Dominicana en los indicadores incluidos en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, en la última evaluación del 2021, se presentan a continuación:



Indicador	Mes Evaluado	
Componentes Metas Presidenciales	No evaluado	
Componentes Seguimiento Obras	No evaluado	
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	No evaluado	
Tecnología y Comunicación Gobierno Electrónico (ITICGE)	89.31%	Octubre
Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	100.00%	Diciembre
Libre Acceso a la Información Pública (Ley 200-04)	96.00%	Junio
Gestión Presupuestaria	No evaluado	
Sistema de Contrataciones Públicas (SNCP)	97.79%	Septiembre
Transparencia Gubernamental	No evaluado	

- Implementación de la primera etapa (Comercial) de proyecto Costeo por Circuitos, para el desglose del gasto por unidad mínima del negocio (circuitos) y posterior sub-reparto en SAP.
- Definición de criterios de indicadores para el proyecto BI – Consejo Unificado, EDES y Ministerio de Energía y Minas con la finalidad de automatizar los informes requeridos del negocio.
- La empresa realizó distintas Jornadas de Organización y Limpieza en almacenes, subestaciones, oficinas comerciales, puntos expreso, archivos y mobiliarios en toda su área de concesión, permitiendo la documentación del proceso de Subasta y Chatarreos para implementar el Proyecto de Recuperación de Activos y valorizar los materiales que sean considerados como chatarra u obsoletos, que pudieran representar un ingreso adicional o puedan ser reutilizados.



- **Implementación Metodología 5S.** Con el interés de mejorar las condiciones en el entorno laboral y las estaciones de trabajo de los colaboradores, la productividad y la imagen de nuestra empresa, y a la vez comprometida con el proceso de mejora continua y la calidad de los procesos, se presentó la propuesta que impactará positivamente la gestión de la empresa, utilizando de modelo la metodología de las “5S”, técnica japonesa destinada a la mejora de la calidad y la eliminación de obstáculos en la producción eficiente.

5S: Clasificar, Organizar, Limpiar, Mantener y Disciplina. El proyecto abarcó el período septiembre - diciembre 2021 y el seguimiento continuará en el período 2022 con la realización de auditorías aleatorias y de manera sorpresiva.

La herramienta 5S se conjuga con el Proyecto de Sostenibilidad: 3R (reducir, reusar, reciclar), buscando afianzar los lineamientos que establece dicha herramienta y complementar el diagnóstico de sostenibilidad realizado en las Torres Serrano y Cristal con el objetivo de identificar la utilización de los recursos de la Empresa (energía, papel, plásticos, entre otros).

A raíz de esta implementación, se han recaudado miles de papeles, donde el 80% de las cajas fueron reutilizadas y las demás fueron entregadas a la empresa de reciclaje.



Capacitación metodología 5S

En el pasado mes de octubre la Dirección Logística, a través del **Staff de Implementación 5S**, realizó jornadas de inducción a los/as **Capitanes/as** designados/as en cada Dirección de nuestra empresa.

Esas jornadas culminaron el lunes 25 de octubre del 2021 con la sensibilización de 30 **Capitanes/as** de los más de 120 que estarán, desde el día de hoy 1ro de noviembre, dando apoyo al proyecto en toda nuestra área de concesión.



f t y p i p
www.edesur.com.do

edesur

- Habilidad de talleres para la reparación vehicular y conclusión de los procesos de compras para la adquisición de los materiales de taller para mantenimiento de la flota vehicular.
- Creación de un proceso de Licitación Pública para adquisición de combustible que cumpla en un 100% con los lineamientos trazados según la ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones, y los lineamientos de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) para la compra de carburantes, lo que permitirá regularizar los contratos de este rubro comercial.
- Se realizó el Plan de Contingencia Temporada Ciclónica 2021 para las tormentas Elsa y Fred, donde se restableció el servicio al 98.7% de nuestros clientes en un tiempo récord de menos de 24 horas.



- Optimización en la gestión de los Servicios de Conserjería, llevándose a cabo una serie de inspecciones al servicio y suministro de materiales de limpieza, para el buen funcionamiento y uso de los recursos.
- Mejora de la estructura física de los almacenes tanto interior como exterior, para una mayor visibilidad y trazabilidad de las operaciones.
- En cuanto al control del inventario de activos, fue estructurado hacia la eficiencia, cargando una parte significativa de activos obsoletos y de baja rotación, así como elementos que habían sido adquiridos más no utilizados por las áreas requirentes.
- Clasificación eficiente en el almacén de los elementos de aprovisionamiento de materiales eléctricos que permite una mayor trazabilidad y operación eficaz sobre las demandas y exigencias de nuestros clientes internos, ya que se mide el índice de rotación de materiales, indicadores de almacenamiento o inventarios más allá de la recepción y despacho de los materiales.

Además, se cambiaron las localidades de materiales en las tramerías, facilitando de una manera óptima la localización y organización de materiales. Implementación de código de etiquetado de materiales. Se delimitó dentro del almacén un área para predespacho, en donde se ubican las reservas para ser despachadas.

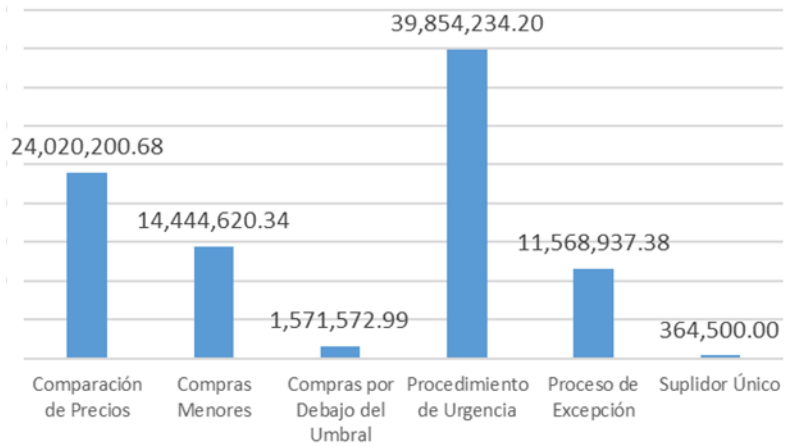


Los materiales de alto valor para la empresa ahora presentan condiciones de almacenamiento favorables, como es el caso de transformadores de intensidad y otros materiales eléctricos de las subestaciones, contando con condiciones para su resguardo y almacenado por familia de materiales, en terreno llano y ubicados de tal forma que permita una localización más rápida.

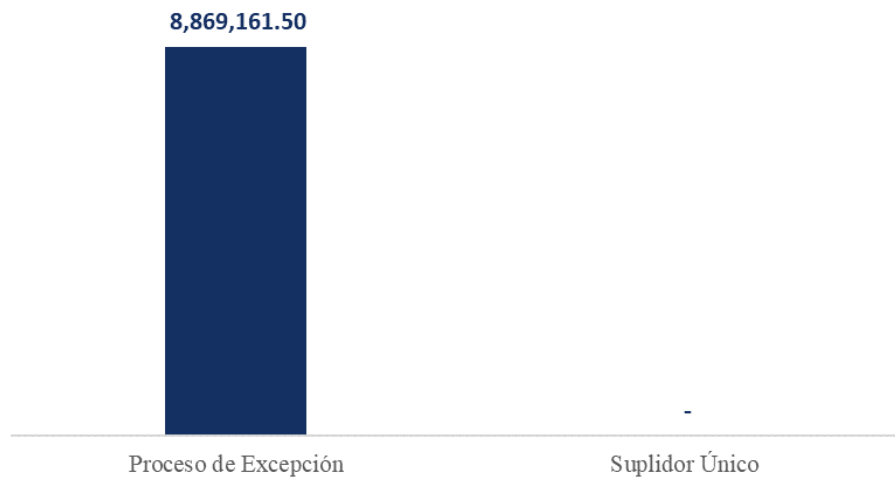
- Diseño de organización y limpieza del patio, y clasificación de los materiales obsoletos, para ser llevados a Nigua.
- En cuanto a la seguridad del almacén, se aumentó la cantidad de cámaras de video, se implementó un aparato para medir el grado de vigilancia, cambio de cerraduras y señalización de controles eléctricos del almacén.
- En agosto 2021 se realizó un levantamiento de los procesos de compras que estaban en curso, a fin de realizar estudio de cumplimiento en cuanto a las normas y procedimientos para dar continuidad a los casos considerados como necesarios por las áreas requirentes, y en vista de que los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo, cumpliendo los principios de eficiencia, transparencia, responsabilidad, calidad, razonabilidad y continuidad, así como se encuentra establecido en el Artículo 147. 2 de nuestra Constitución.
- Resultados de la Gestión de Compras en el periodo enero – octubre 2021.



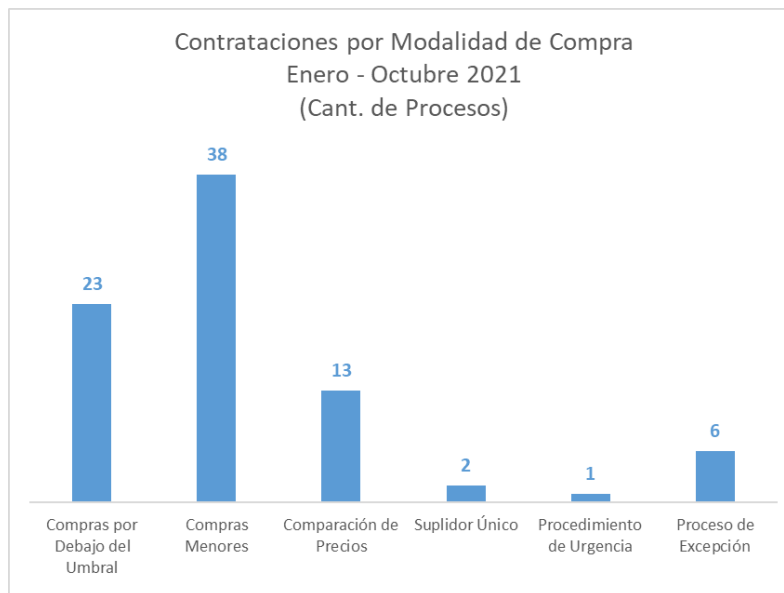
Montos Contratados por tipo de Moneda RD\$ (Enero - Octubre 2021)



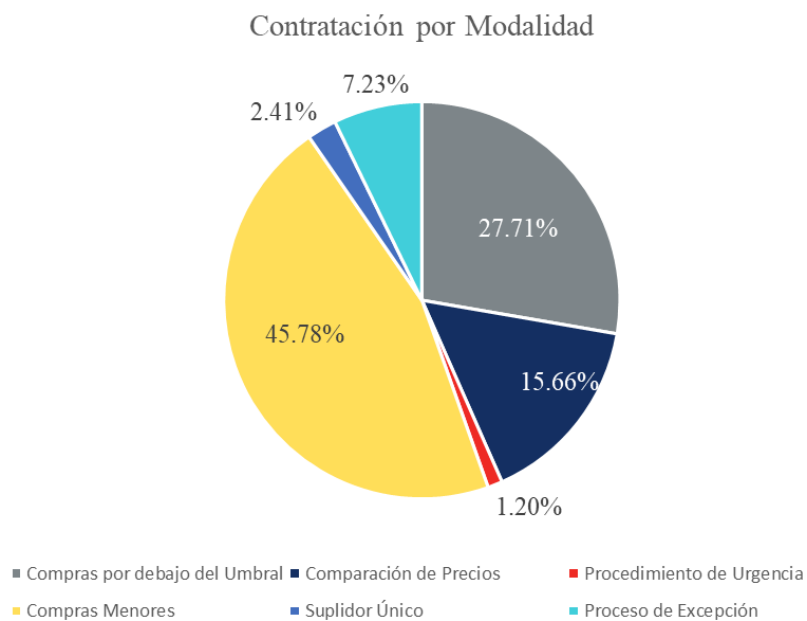
Montos Contratados US\$ (Enero - Octubre 2021)



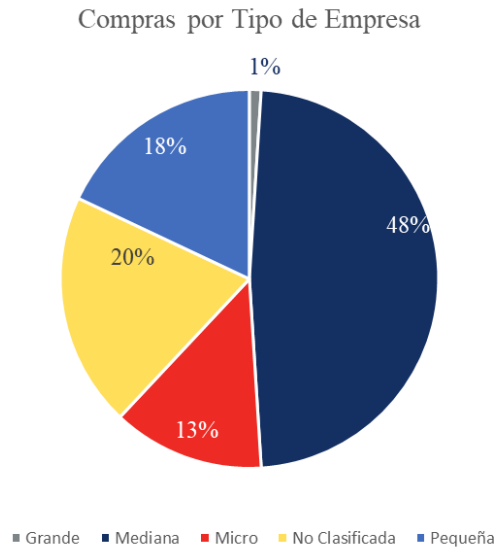
Cantidad de Contrataciones por Modalidad de Compras.



Porcentaje de Contratación por Modalidad.



Porcentaje de Compras por Tipo de Empresa.



- La puntuación del SISCOMPRAS se ha mantenido entre un 90% y un 99%.
- Cumplimiento con el porcentaje de compras destinadas a las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES).
- Estandarización de los procesos internos relativos a compras y contrataciones.
- Implementación de herramienta informática para reporte de requerimientos e incidencias, para que todas las solicitudes de los gestores administrativos sean registradas en la plataforma GLPI, logrando de esta forma mayor trazabilidad, control y seguimiento de



los reportes, así como mejoría en la atención. El Sistema está en ejecución en modo piloto desde noviembre 2021 y pasará a la fase definitiva en enero 2022.

- Desde la Dirección de Seguridad, Edesur centra sus esfuerzos en el resguardo y protección de ciento treinta y una (131) infraestructuras críticas de la empresa dentro de las que se encuentran: subestaciones, almacenes, oficinas comerciales y puntos expreso, por lo que destina esfuerzos que estén consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- A través del esfuerzo mancomunado dicha Dirección ha logrado ser la principal unidad de apoyo de las Direcciones Operativas, impactando de manera transversal y positiva todos los procesos del ciclo comercial, es entonces que dentro del Plan de Reducción de Pérdidas de la Dirección de Seguridad se han implementado varias acciones:

- 29,444 operativas de diferentes índoles en toda el área de concesión de la empresa como son cortes, desmantelamientos, seguimiento, normalizaciones, cobros y podas, así como los procesos del ciclo de compra, distribución y facturación.

- Ejecución de acciones correctivas para contribuir a la disminución de las pérdidas de la empresa, con una recuperación estimada de MMRD\$ 15.0:

- 15,827 desmantelamientos.



- 535,809 kWh recuperados.
 - 112,505 pies de cables incautados.
 - 87 transformadores desmantelados e incautados.
 - 26 pararrayos y 25 cut outs desmantelados e incautados.
-
- 293 investigaciones referentes a temas eléctricos que son el resultado de denuncias de colaboradores y ciudadanos preocupados porque la empresa mantenga los más altos estándares de transparencia institucional. Basado en esto, se supervisa la aplicación de las políticas, reglamentos y códigos de ética en las diferentes situaciones contribuyendo así con el Primer Eje Estratégico “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa”.
 - Se ha logrado que 11 Grandes Clientes se hayan puesto al día o iniciado gestiones de acuerdos de pago por valor de MMRD\$ 1.6.
 - En acciones conjuntas con la Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico (PGASE) se logró imponer multas por valor de MMRD\$ 2.4.
 - Se han identificado 8 proyectos ilegales consistentes en el izado de postes, tendido de cables tipo de tríplex de diferentes diámetros e instalaciones de transformadores de



diferentes capacidades, los cuales han sido desmantelados o normalizados.

- En el Sector de Los Cayucos de Pedernales, de los 5 polígonos que componen el circuito PEDE503, se han logrado electrificar 2 polígonos lo que equivale a la incorporación de 161 nuevos clientes al Ciclo Comercial de la empresa, traducándose esto en la disminución de las pérdidas de dicho circuito en un 3% al eliminar las conexiones directas.
- Se logró retomar el cobro de las actas de irregularidad tasadas y enviadas a la Superintendencia de Electricidad, para su posterior cobro, por valor de MMRD\$ 276.1 de ingresos para la empresa.
- Instalación de controles de acceso en las Subestaciones de La 40, Matadero, Km 10½ y Arroyo Hondo para controlar el acceso de personal a infraestructuras críticas. También la instalación de 12 cámaras en diferentes Oficinas Comerciales y Torre Serrano para monitorear áreas neurálgicas.
- Relanzamiento del Sistema de Control de Apertura y Cierre de los Paneles Media Tensión (MT) y Baja Tensión con Demanda (BTD) para contribuir al aseguramiento de la medida de dichos paneles.
- Identificación y seguimiento de 15,950 conexiones ilegales, la ubicación y recuperación de 8 módulos prepago propiedad de Edesur, 3,349 depuraciones para el saneamiento del ingreso laboral a la empresa asegurando la ética y transparencia institucional y la



creación de una base de datos de personas apresadas por cometer fraudes eléctricos.

- Firma de acuerdo interinstitucional entre la Unión Nacional de Bomberos y Unión del Cuerpo de Bomberos del Sur y Edesur Dominicana para la realización de trabajos conjuntos en los siniestros de inmuebles afectados en el área de concesión de Edesur. Esta alianza estratégica permitió a la empresa reducir de manera sustancial la cantidad de demandas por incendios eléctricos, debido al proceso de concientización de los peritos al momento de hacer los levantamientos post siniestros.
- Acuerdo Edesur – CAASD. El objetivo de este acuerdo interinstitucional es garantizar la calidad en el suministro energético de los sistemas de bombeo de agua potable, para beneficio de los residentes del Gran Santo Domingo.
- Acuerdo Edesur – UNAPEC. Mediante la firma de este convenio impulsaremos programas de formación académica y de responsabilidad social, que contribuyan al fortalecimiento interinstitucional y aporten al desarrollo del país.
- Durante los procesos de auditoria realizados a los distintos sectores, zonas y departamentos, se identificaron durante el periodo en cuestión, diversas oportunidades de mejora, acordes a los lineamientos de la administración actual de revisar los procesos, cerrar brechas y establecer una mejor y más clara trazabilidad en los procesos y sistemas, se observó una actitud positiva y de receptividad en la mayoría de los sectores y departamentos para la implementación de medidas y correctivos. En varios casos, en los



cuales se señalaron debilidades, fueron corregidas antes de finalizar y socializar la auditoria como lo establece el procedimiento:

- Mejora en procedimientos en las áreas como: gerencia de servicios generales, servicios administrativos, gestión social, entre otras.
- Mejora en los procesos de las cajas operacionales reduciendo el tiempo de reposiciones y pago de las dietas de los colaboradores.
- Revisión de contratos debido a situaciones imprecisas en cuanto a precios de trabajo por parte de las contratas.
- Transparencia en la facturación de las horas por brigadas, mediante la elaboración de una nueva política de contratas.
- Mejora en la elaboración y presentación de los expedientes de pagos.
- Contratos elaborados, tomando en consideración cláusulas que, en el pasado, a largo plazo podrían perjudicar la empresa.
- Mejora en el proceso de ejecución de órdenes de servicio, supervisión de brigadas contratistas y control de los materiales asignados y ejecutados.
- Apoyo a las auditorias tanto internas como externas en la extracción de información a fin de realizar el trabajo de manera más eficiente y precisa.
- Mejora en la operativa de la empresa aplicando el proceso de seguimiento de las recomendaciones en los informes ejecutados. Con esta debida aplicación de seguimiento Edesur Dominicana maximiza las ejecutorías de cada una de sus



áreas con el debido cumplimiento de las políticas y procedimientos.

- Durante el período enero - octubre del año 2021, Auditoría Interna ha realizado 38 auditorías y 93 reportes, según se muestra a continuación:

- 8 Comerciales
- 9 Administrativas y Financieras
- 7 Técnicas
- 6 de Sistemas de Información
- 8 de Calidad Operativa
- 87 Reportes en materia de tecnología de la información
- 6 Reportes de auditorías técnicas

El resultado de éstos ha impactado de manera significativa la gestión y el fortalecimiento institucional, y las acciones realizadas van dirigidas a los siguientes aspectos:

- Mejoras en el proceso de ejecución de órdenes de servicio, supervisión de brigadas contratistas y control de los materiales asignados y ejecutados.
- Gestión en la aplicación de los procesos comerciales para completar la documentación requerida y el registro de las transacciones de cobros.



- Verificación de la correcta aplicación de la normativa que regula los procesos, la obtención de los resultados planificados y la mitigación de los riesgos.
- Evaluación de la eficiencia y transparencia en la gestión de los distintos proyectos y áreas técnicas de la empresa, a través de la revisión de los procesos y manejo de los recursos utilizados.

IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

En Edesur Dominicana no es medido en el Indicador de la Gestión Presupuestaria (IGP). Esto se debe a que, para la evaluación del IGP, la institución debe ejecutar en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) y las instituciones del ámbito de empresas al que pertenece Edesur normalmente no transaccionan en el SIGEF.

- Durante el período enero – octubre 2021, Edesur recibió un total de 145 demandas por parte de usuarios y se han pagado 48, representando el 33% del total de demandas recibidas.
- Se elaboraron diversos informes de análisis financieros, donde se identificaron actividades con oportunidades de ahorros significativos como son: alquileres de inmuebles para oficinas administrativas, adquisiciones y/o alquiler de vehículos, contratos



de seguridad y de monitoreo de paneles, telemedidas y cortes automáticos.

- La Deuda con Proveedores de Energía Eléctrica, se ha incrementado un 67% (MMRD\$ 3,273.9), al compararla con el cierre de octubre 2020, según detalle a continuación:

Valores en MMRD\$

Detalle	Balance al 31 de Octubre		Variación	
	2021	2020	Absoluta	%
Empresas Eléctricas Relacionadas	6,688.15	4,451.07	2,237.08	50%
Empresas Eléctricas No Relacionada	1,505.14	468.33	1,036.80	221%
	8,193.29	4,919.40	3,273.88	67%

Este incremento se explica básicamente, por la incorporación de los contratos de compra de energía que se administraban desde la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), los cuales fueron asumidos por la Edesur para este período, donde solamente la incorporación del contrato CDEEE-QUISQUEYA II representa un incremento de MMRD\$ 2,227.7 al cierre de octubre 2021.

- El avance en la gestión de Deuda con los suplidores de Bienes y Servicios, en relación con el balance comparado con igual período del año anterior, se detalla a continuación:

Valores en Millones de RD\$

Antigüedad de la Deuda	Balance al 31 de Octubre		Variación	
	2021	2020	Absoluta	%
0 -- 30 días	93.0	210.3	(117.3)	-56%
31 -- 60 días	36.1	158.0	(121.9)	-77%
61 -- 90 días	5.7	90.1	(84.4)	-94%
91 -- 120 días	31.3	140.6	(109.3)	-78%
121 -- 99999 días	403.7	162.8	240.9	148%
Total	569.7	761.8	(192.1)	-25%



- El total de la deuda con suplidores a octubre 2021 fue de MMRD\$ 569.7, experimentando una reducción de un 25% (MMRD\$ 192.1) respecto al cierre de octubre 2020 (MMRD\$ 761.8).
- Se destaca una significativa reducción de MMRD\$ 433.0, del saldo de la deuda de suplidores cuya antigüedad es de 0 a 120 días, lo que representa una disminución de un 76% con relación al cierre de octubre del 2020.
- El saldo de las facturas cuyo vencimiento están por encima de 120 días, presentan un incremento de MMRD\$ 240.9, con relación al mismo periodo del 2020. Este monto incluye una factura por la compra de unos transformadores de potencia cuyo monto asciende a MMRD\$ 114.7. Adicional a esto también contiene unas facturas que están en un proceso de investigación y que a la fecha no ha sido concluido, por tanto aún no se han ejecutado los pagos correspondientes.
- Los Pasivos de Edesur Dominicana al cierre de octubre 2021, se detallan a continuación:



Pasivos	Balance al 31 de Octubre		Variación	
	2021	2020	Absoluta	%
Pasivos Corrientes	40,658.6	47,412.5	(6,753.9)	-14.2%
Préstamos por Pagar	332.4	9,785.9	(9,453.5)	-96.6%
Préstamos Entidades No Relacionadas M. Extranjera	0.0	(25.4)	25.4	-100.0%
Lineas de Créditos Moneda Local	0.0	3,635.7	(3,635.7)	-100.0%
Lineas de Créditos Mon. Extranjera	0.0	5,849.3	(5,849.3)	-100.0%
Documentos por Pagar Corto Plazo	29.8	(10.8)	40.6	-375.6%
Revaluaciones Prestamos a Corto Plazo	302.7	337.2	(34.5)	-10.2%
Cuentas por Pagar	40,326.2	37,626.6	2,699.6	7.2%
Proveedores Bienes y Servicios	1,707.4	2,207.9	(500.5)	-22.7%
Proveedores de Energía Eléctrica	1,597.4	468.3	1,129.0	241.1%
Accionistas y Entes Relacionados	33,582.2	31,397.1	2,185.1	7.0%
Otras Cuentas por Pagar	251.6	151.1	100.5	66.5%
Retenciones y Acumulaciones por Pagar	1,026.8	1,241.3	(214.5)	-17.3%
Pasivos Diferidos	0.0	0.0	0.0	0.0%
Otros Pasivos Corrientes	2,160.8	2,160.8	0.0	0.0%
Pasivos No Corrientes	33,617.8	33,510.9	106.9	0.3%
Préstamos por Pagar	0.0	0.0	0.0	0.0%
Préstamos Accionistas y Entes Relacionados	67.0	69.4	(2.4)	-3.4%
Obligaciones Emitidas	4,141.3	5,960.3	(1,819.0)	-30.5%
Deudas por Compras de Energía	0.0	0.0	0.0	0.0%
Depósitos y Fianzas a Largo Plazo	3,100.1	2,824.8	275.3	9.7%
Otros Pasivos No Corrientes	26,309.4	24,656.4	1,653.0	6.7%
Total Pasivos	74,276.4	80,923.4	(6,647.0)	-8.2%

Valores en Millones de pesos.

- Al cierre de octubre 2021 el Pasivo Total de la empresa fue de MMRD\$74,276.4, presentando una reducción de un 8.2% (MMRD\$ 6,647.0) con relación al mismo periodo del año 2020 que fue de MMRD\$ 80,923.4.
- Este resultado se debe básicamente al comportamiento de los Pasivos Corrientes, que representan el 55% del total de los Pasivos de la empresa. Los Pasivos Corrientes reflejan una reducción de MMRD\$ 6,753.9, un 14.2% del balance del mismo periodo del 2020.
- Durante el ejercicio fiscal 2021 la empresa ha reducido considerablemente el endeudamiento de préstamos y la utilización de líneas de crédito. El balance de préstamos por pagar a octubre



del 2020 era de MMRD\$ 9,785.9, cifra que se vio reducida a MMRD\$ 332.4 a octubre 2021, representando una disminución de 96.6% (MMRD\$9,453.5).

- Se ha avanzado en las auditorías con firma externa de los Estados Financieros, con el inicio de la Auditoría del año 2020, y en proceso de gestión de contrato con la firma de auditores para los años 2017, 2018 y 2019.
- Se realizaron análisis a varias partidas de gastos identificando oportunidades para reducirlas, como alquiler de vehículos, alquiler de inmuebles, moras e intereses por declaraciones y pagos de impuestos fuera de los plazos establecidos; y algunos contratos de servicios con terceros con posibilidades de rescindirlos, entre ellos, sistema de control de acceso para paneles y caja porta medidores, Sistema Integrado de Gestión de Pérdidas de Energía y Servicios Interfaz Control Automático de Transformadores en vista de que sus sistemas no son compatibles con las plataformas propias de EdeSur.
- Por el lado de los ingresos, se analizó el mecanismo de cobranzas de los Acuerdos de Pagos y el levantamiento de Actas administrativas y Penales por concepto de revisiones de suministros, reclamaciones y denuncias de fraudes, cuyos resultados indicaron que, aun cuando ambos muestran niveles de cumplimiento aceptables, se tienen múltiples oportunidades para su efficientización.
- Análisis a la gestión de las conciliaciones bancarias, de gestión tributaria y de las fianzas recibidas de los clientes, identificando las debilidades que presentan, lo que a su vez afecta



los registros contables del efectivo disponible, los impuestos pagados y las fianzas recibidas. Para corregir esta situación se recomendó la realización de auditorías especiales que determinen los valores reales de estas cuentas y el cumplimiento de las normativas que regulan dichas actividades.

- Análisis a los Estados financieros sin auditar correspondientes al año fiscal que finalizó el 31/12/2020, para determinar los avances alcanzados durante el PEI 2017-2020 referente al objetivo de alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa y la base sobre la cual inician las ejecutorias del PEI 2021-2024 para lograr este mismo objetivo.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Durante el año 2021, la Dirección de Gestión Humana ha estado enfocada en acompañar las prioridades estratégicas de la empresa, buscando asegurar los mejores resultados a través de un capital humano comprometido y con las capacidades y competencias necesarias para ello.

El trabajo realizado para el cumplimiento de las metas propuestas se describe a continuación, de acuerdo con el formato establecido por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

- **Logros Gestión Administración Pública (SISMAP)**

Se elaboró el Plan Operativo Anual (POA) para el período 2021, estableciendo los objetivos y metas a lograr durante el año, así



como el presupuesto de gastos de personal para la organización y gastos operativos de la unidad.

Las principales líneas de acción que se contemplaron en el Plan Operativo Anual son:

- Actualización Marco Organizacional de la empresa.
 - Capacitación del Personal.
 - Dotación de Personal.
 - Desarrollo de Carrera.
 - Evaluación del Desempeño.
 - Transformación Cultural.
 - Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Equidad de Género.
-
- Criterio “Organización del Trabajo”. Durante el año 2021, se actualizaron las estructuras organizativas de acuerdo con los lineamientos estratégicos contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y al Plan Operativo Anual 2021. Se elaboraron y actualizaron el Manual de Inducción y el Reglamento Disciplinario de Edesur, estableciendo la relación y alineación con el Código de Ética de la empresa.

Además, la actualización del Manual de la Estructura Organizativa y Manual de Descripción de Cargos de: Administración Gerencia General, Dirección Gestión Distribución, Oficina de Acceso a la Información, Control Financiero, Auditoría Interna, Tecnología de

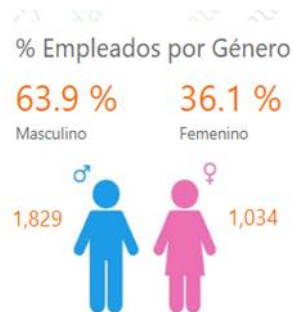


la Información, Gestión Humana, Gestión de Proyectos, Seguridad, Finanzas y Administración General.

Igualmente se realizó la Reestructuración de la Dirección de Control Financiero y la creación del Procedimiento de Inducción Corporativa.

- Criterio “Gestión del Empleo”. Se ha trabajado para lograr que la organización cuente con el personal idóneo para alcanzar las metas propuestas por la Alta Gerencia. De enero a noviembre de 2021 se han incorporado 802 empleados para cubrir plazas vacantes en la estructura organizativa y reforzar los distintos equipos de trabajo.

Al cierre de noviembre 2021, la cantidad total de empleados regulares es 2,863, divididos por género de la siguiente manera:



Se llevó a cabo el Programa de Pasantía, con la finalidad de cumplir con nuestro rol social, hemos colaborado con la comunidad, permitiendo a los alumnos de término realizar sus prácticas supervisadas. Este año, se reclutaron 53 estudiantes, de los cuales se seleccionaron 12 con nivel técnico de Mantenimiento Eléctrico del Instituto Nacional Técnico Profesional (INFOTEP) para



colaborar con el Proyecto de Rancho Arriba, un ambicioso proyecto que contribuye al desarrollo de esta comunidad.

- Criterio “Gestión del Rendimiento”. Se realizó la actualización del Modelo de Evaluación del Desempeño conforme a la estrategia institucional actual y para integrar al procedimiento y a los documentos de apoyo del proceso de Evaluación del Desempeño. Se realizó el Proceso de Validación de Carga de Objetivos, se identificó una muestra de las cargas de objetivos individuales realizadas por los niveles Jerárquicos de Directores y Gerentes, para validar que la información registrada fuera la correcta y que el proceso se haya ejecutado según lo establece el procedimiento de Evaluación del Desempeño. Se obtuvo una efectividad de un 95% en la información revisada, y se realizó un informe de resultado en el cual se detallan los hallazgos.

- Criterio “Gestión del Desarrollo”. Se implementó el Programa de Capacitación y Entrenamiento, propiciando el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias del personal, apoyando su desarrollo profesional y la mejora en la gestión. Las distintas acciones formativas ejecutadas según el tipo de curso, durante el período comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 de octubre de 2021, son:

- Corporativos: Capacitación a 2,179 colaboradores en distintos cursos para un total de 5,247 Horas de Formación.
- Desarrollo de habilidades: Capacitación a 1,123 colaboradores en distintos cursos para un total de 8,014 Horas de Formación.
- Talleres en INFOTEP: Participación de 131 colaboradores para un total de 2,093 Horas de Formación.



- Negocio: Participación de 327 colaboradores para un total de 3,751 Horas de Formación.
- Perfeccionamiento: se impartieron cursos en Auditoría de la Norma ISO 9001:2015 con la participación de 149 colaboradores, para un total de 1,192 Horas de Formación.
- Sistemas: Participación de 1,129 personas para un total de 9,435 Horas de Formación.

En el área Corporativa, impartimos la capacitación en La Cadena De Valor como Herramienta de Gestión. Ley General de la Electricidad (Legal Comercial) y las capacitaciones en Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 y Sistema de Gestión Compliance ISO 37301:2021. Los de mayor impacto fueron: Curso de Análisis Causa Raíz y Acciones Correctivas Norma ISO 9001:2015, Redacción de Informes Técnicos y las Charlas Sobre Código de Ética y Conducta del Servidor Público (Ética Gubernamental).

A nivel de perfeccionamiento, se impartieron los cursos en PFI Comercial (Programa de Formación Integral), Diplomado Teoría y Práctica de la Contratación Pública, Detección de billetes falsos, Taller Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas y su Reglamento de Aplicación No. 543-12, Diplomado Experto en Integridad Corporativa, Transparencia y Buen Gobierno. Además, se desarrollaron capacitaciones en Regulación Técnica, Curso Electricidad Básica, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Diplomado en Derecho de la Energía, Economía del Despacho y Planificación del Sistema Eléctrico, Energías Renovables y Almacenamiento de Energía.



- Criterio “Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales”. Este año se ha realizado la divulgación a toda la organización de los conceptos guías (misión, visión y valores) actualizados. Para resguardar la integridad física de los empleados, sus instalaciones y visitantes en general se han desarrollado las siguientes acciones:

- En el mes de agosto de 2021 se realizaron los Reconocimientos por Antigüedad para el personal con 5, 10 15 y 20 años de servicio ininterrumpido. Entregamos a cada colaborador y colaboradora un pergamino y un prendedor alusivo al tiempo de servicio.
- Programa de Reconocimiento “Yo me Comprometo” y “Milla Extra”, cuyo objetivo es crear una cultura de reconocimientos que fomente la motivación en el personal para exhibir las conductas, principios y valores apreciados como positivos por la institución tales como: Compromiso, Integridad, Eficiencia y Servicio oportuno las tareas encomendadas.

- Inspecciones programadas y no programadas, Programa de Ejecución de Servicios (PES). Se han realizado 277 inspecciones a distintos centros de trabajo y a 304 brigadas de empresas contratistas.

- Se han realizado 26 Entrenamientos y Talleres de Seguridad a personal propio y Contratistas de Edesur, con el objetivo difundir los requerimientos generales, en materia de Seguridad Industrial.



- En el periodo especificado, se han impartido 13 talleres de Certificación de Conductores, con un alcance de 879 participantes, de los cuales 794 han sido aprobados para conducir vehículos de la empresa.

- Otros entrenamientos que se han realizado en coordinación con la Gerencia de Capacitación y Entrenamiento, a través del INFOTEP son:
 - Operación segura de montacargas
 - Trabajo en altura
 - Preparación para emergencias (prevención y extinción de incendios)
 - Primeros auxilios
 - Preparación para simulacros de evacuación
 - Manejo manual de cargas

- Desde la unidad médica se ha dado un seguimiento estrecho a los casos sospechosos de COVID-19, así como a los casos confirmados con la enfermedad hasta su recuperación.

- Se han realizado 3 jornadas de vacunación contra el SARS-Cov-2 en colaboración con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para la primera, segunda y tercera dosis contra COVID-19, como parte de las medidas para garantizar la salud de nuestros colaboradores.



- Realización de Jornada de Riesgo Cardiovascular, entre marzo y mayo 2021 para todos los sectores, con una participación de 826 empleados.
- Evaluación Médica a empleados Almacén carretera 6 de noviembre, donde se efectuaron exámenes de salud con el objetivo de garantizar que los colaboradores con asiento en este centro de trabajo estén libres de contaminante PCB positivo.
- Reintegración a las consultas semanales de los servicios de un Médico Cardiólogo y un Médico Nutricionista para la prevención de enfermedades ocupacionales en la empresa.
- En materia de Equidad de Género fueron divulgadas 4 políticas de género que reflejan el compromiso de la empresa con los principios de igualdad, equidad y respeto a los derechos humanos, así como la eliminación de cualquier forma de discriminación por razones de género. Estas políticas son:
 - Política de Equidad de Género.
 - Política de Igualdad de Oportunidades en el Empleo.
 - Política Antidiscriminación.
 - Política de Prevención y resolución del Acoso Sexual en el lugar de trabajo.

Este plan tiene como objetivo implementar acciones que permitan disminuir y/o cerrar la brecha de género en el ámbito laboral, mejorar la empleabilidad e inserción laboral de las mujeres,



desarrollando un marco institucional que facilite la igualdad de oportunidades.

- Inicio en la Certificación de Equidad de Género IgualandoRD. Compromiso con la implementación del modelo de gestión para la Igualdad de Género que promueve el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) junto al Ministerio de la Mujer y el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), con el objetivo de incrementar la participación y las oportunidades laborales equitativas entre mujeres y hombres.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

A continuación, se presentan las acciones más relevantes realizadas por Edesur Dominicana, S. A. durante el año 2021, en materia de procesos jurídicos:

- Desde el área Legal Comercial, se ha impulsado de manera escalonada el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa, con la finalidad de que esta gestión obtenga resultados finales positivos en beneficio de la empresa. En ese sentido, se brinda un servicio oportuno, trabajando de manera conjunta y eficiente con las oficinas comerciales en lo que respecta a las solicitudes realizadas por los clientes.
- En cuanto al área Legal Regulatorio, su interacción consiste en la elaboración de los Recursos Jerárquicos, Escritos de Defensas, producto de las reclamaciones interpuestas por los clientes ante el órgano regulador (SIE), así como también la elaboración de



Contratos de Venta de Energía a los Usuarios No Regulados (UNR), los Acuerdos de Reconocimiento de Deudas suscritos con aquellos clientes que han faltado a su compromiso de pago, compromiso reanudado a través de dichos documentos y los Acuerdos de Aporte de Financiamiento Reembolsable.

Las siguientes tablas muestran estas acciones de manera detallada:

Recursos	Cantidad	Monto Involucrado en RD\$
Recursos Jerárquicos depositados ante la SIE	25	2,676,808.77
Escritos de Defensa depositados ante la SIE	678	18,346,309.80
Fallos SIE	921	ND
Fallos SIE rechazadas a Edesur = 18%	167	ND
Fallos SIE a favor de Edesur = 82%	754	ND
Contratos Compra Venta de Energía y Potencia	22	N/A
Contratos Establecimiento Tarifa de Peajes y Transferencia de Deudas	3	N/A
Acuerdos de Reconocimiento de Deuda y Pago a Plazos	1	N/A
Acuerdo de Confidencialidad	1	N/A
Acuerdo de Financiamiento Reembolsable	1	N/A
Acuerdo de Tarifa de Peaje	1	N/A

Acciones	Cantidad Vigentes	Monto Involucrado en RD\$
Declaración Jurada Solicitud de Cambio de Titular	875	
Validación Documentos Legales	487	
Declaración Jurada Baja de Contrato	845	
Pagaré Notarial- Acuerdos de Pago	494	64,177,998.08
Declaración Transferencia de Deuda	68	5,049,277.10
Declaración Jurada cliente sin Documentos de Aval	1295	
Declaración Cambio de Tarifa	5	
Validación Garantía Bancaria	12	
Seguimiento Actos de Alguaciles	45	
Intimación	5	
Comunicaciones	25	
Descargo	0	
Desistimiento	5	



ASUNTOS PENALES	Enero-Octubre 2021
Actas de fraudes levantadas	846
Actas de fraudes conciliadas	549
Medidas de Coerción	4
Audiencias	510
Querellas	407
Denuncias	1,676
Energía recuperada kWh	2,739,686
Recuperado por ‘Pega Luz’ detenidos.	101,000
Recuperado Santo Domingo	17,512,858
Conciliado Santo Domingo	19,734,500

- Durante el período enero-octubre 2021, se han recibido 145 demandas en daños y perjuicios, las cuales fueron debidamente apoderadas a distintas oficinas de abogados externas para nuestra representación ante los Tribunales de la República.
- Durante el período enero-octubre 2021, se recibieron 75 sentencias definitivas condenatorias para Edesur, y un aproximado de veinticinco (25) sentencias favorables. Actualmente se están impartiendo talleres de reforzamiento de elementos probatorios a las oficinas de abogados externas, con la finalidad de robustecer nuestra defensa por ante los tribunales y así obtener mayor cantidad de demandas rechazadas, o en su defecto, lograr reducir al mínimo las condenas impuestas por los jueces.
- De enero-octubre 2021, Edesur ha pagado un total de MMRD\$ 173.18, correspondientes a 48 demandas. Es muy importante destacar, que la totalidad de estos montos, corresponden a sentencias definitivas de casos que no entraron durante la presente Administración, siendo así demandas que datan de aproximadamente diez (10) años de antigüedad y que a la fecha la Suprema Corte de



Justicia ha ido fallando. Al cierre de año se estima un total de pagos de este concepto por MMRD\$ 115.19.

- Levantamiento de embargos retentivos trabados en manos de intermediación financiera por un total de MMRD\$ 186.1. Actualmente se está trabajando en conjunto con la Dirección de Finanzas y las entidades de intermediación financieras con el propósito de continuar con la mayor liberación posible de fondos retenidos.

- Implementación de un Plan de Contingencia, el cual tuvo como objetivo principal realizar un diagnóstico de todas las demandas incoadas contra Edesur, el cual se dividió en dos etapas: 1) análisis de los casos que se encuentran en segunda instancia y en casación y 2) análisis de los casos que se encuentran en primera instancia. La finalidad de este Plan es identificar la contingencia de las condenas impuestas a la empresa por los tribunales, e identificar las debilidades en nuestra defensa frente a las demandas, en aras de implementar nuevas medidas que garanticen la reducción en gran porcentaje de las condenas contra la empresa.

- De enero a noviembre 2021, se han elaborados 237 contratos, adendas y acuerdos. De éstos, 99 se encuentran concluidos, el resto (138) se encuentra desestimado o en proceso de revisión (proveedor o área requirente) y firma. La mayor parte de los requerimientos provinieron de la Dirección de Logística, Dirección de Comunicación Estratégica y Dirección Comercial, tal como se observa en el cuadro y gráfico siguientes:



DIRECCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Seguridad	4
Proyectos	1
Tecnología de la Información	7
Gestión Humana	1
Comercial	48
Legal	12
Comunicación Estratégica	81
Logística	82
Mercadeo	1
Total General:	237

- Fueron analizadas más de 54 desvinculaciones de personal y/o aplicación de penalidades cursadas por la Dirección de Seguridad, y fue emitida oportunamente su opinión respecto de cada caso de manera particular.
- Fueron tramitadas más de 6 Certificaciones respecto a temas contractuales, requeridas a la Dirección de Servicios Jurídicos por diversas áreas de la empresa e instancias externas.
- Fueron trabajadas 5 solicitudes de terminación de contratos y/o módulos de éstos, de las cuales a la fecha 2 fueron notificadas de manera efectiva.
- En el marco de las funciones propias de la Gerencia de Contratos y en el ánimo de mejorar los procedimientos internos y dar respuesta a problemáticas presentadas, fueron introducidas iniciativas, las cuales se mencionan puntualmente a continuación:
 - Creación de la Política de Notarios, con el propósito de velar por el cumplimiento de esta normativa en nuestra institución,



de conformidad con la Ley de Notario número 140-15, suponiendo esto además que la empresa ahorrará partidas económicas importantes.

- Modificación de la Política de Contratos y adendas, adaptando la misma a la realidad del momento y eliminando pasos innecesarios.
- Labores de cara a la implementación de un software que ayude a identificar con mayor agilidad el estado de los contratos y que, de igual modo, pueda ser usado por las demás Gerencias de la Dirección.
- Inicio de gestiones sobre la obtención de títulos de propiedad de la empresa, correspondiente a todos los bienes inmuebles adquiridos y pendientes de la transferencia de lugar.
- Creación de la Política para Elaboración de Acuerdos Interinstitucionales, a fin de formalizar el paso a paso.
- Gestión de Seguros y Reclamaciones por efectos quemados. En esta área se gestionan las pólizas de seguros que cubren los bienes de la Empresa y también se negocian y tramitan las indemnizaciones por daños provocados por terceros que sean imputables a la responsabilidad Edesur como guardián de la cosa inanimada propio de su actividad comercial dentro de su zona de concesión. Por otro lado, a través de esta se tasan, ajustan, negocian y tramitan los pagos por concepto de reclamaciones por



efectos quemados, incendio de vivienda, muerte de reses y otros daños, en los cuales se evidencia responsabilidad a cargo de la Empresa luego del levantamiento técnico realizado por la Dirección Gestión de Distribución. En el período referido en el inicio del presente informe, tenemos los siguientes resultados:

Período enero-octubre 2021		
Monto Reclamado RD\$	Monto Ajustado RD\$	Monto pagado RD\$
10,101.322.80	5,211,505.56	3,391,931.57

4.4 Desempeño de la Tecnología

- Los resultados obtenidos en el índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno electrónico (iTicge) en la última evaluación realizada por la OGTIC a octubre 2021, fue de 89.31%.
- La participación de mujeres en TIC a noviembre 2021 es de un 19.27%, con un total de 16.
- Logro de la Certificación de la NORTIC A6 sobre desarrollo y gestión de software en el Estado Dominicano, para estandarizar los procesos y plataformas utilizados en la administración pública, de modo que se pueda tener una gestión más efectiva de los recursos tecnológicos en cada organismo, así como mejorar la calidad en los servicios prestados a los ciudadanos, que indican las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Gobierno Dominicano sobre el uso e implementación de TIC.





- Logro de la Re-Certificación de las NORTIC A2, A3, A4 y E1.



- Renegociación de contratos vencidos de Tecnología de la información garantizando un ahorro de MMRD\$ 42.0 por 3 años.
- Reducción de servicios telefónicos y data resultando un ahorro de MMRD\$ 6.0 en el año 2021 respecto al 2020.
- Optimización de Infraestructura Tecnológica en Sub Estaciones resultando un ahorro de MMRD\$ 14.0 en el año 2021 respecto al 2020.
- Interfase sistema prepago Hexing. Desarrollo interfase para el sistema teleduida y prepago Hexing con este desarrollo de la interfase Hexing se logra crear una carga de datos automática desde el sistema comercial al sistema Hexing reduciendo el tiempo invertido por el personal de proyectos y comercial en la creación de nuevos contratos prepago. También incluye una interfase de pagos



para que los canales de Edesur (oficina virtual, app) puedan ofrecer las recargas de energía. Esta interfase está en fase final de integración. El desarrollo de esta interfase Hexing fue cotizada por el suplidor US\$155,000 incluyendo impuesto alcanza los US\$199,950. El personal de la dirección de TI desarrolló la interfase logrando un ahorro por este concepto de MMRD\$ 11.

- Ahorro de MMRD\$ 7.0 en el soporte de mantenimiento de equipos SUN SPARC para Oracle, respecto al 2020.

- Nueva APP móvil. Nueva aplicación móvil para clientes Edesur que incluye además unificación repositorio de tarjeta de crédito para mayor seguridad y comodidad de los clientes de Edesur. La nueva APP incluye consultas y servicios para que los clientes se auto sirvan. La nueva APP mejora el servicio al cliente al ofrecer más alternativas para transacciones de pago, consultas y solicitudes de servicio. Las consultas permiten al cliente conocer el estado de los circuitos, los consumos diarios teledidos, el histórico de pagos, entre otros. El valor agregado del repositorio único permite a los clientes utilizar la misma registrada en cualquiera de los canales internos. Se agregaron nuevos controles de seguridad y facilidad de registro de los clientes. En la medida que los clientes utilicen más los canales propios de Edesur no será necesario el pago para esas transacciones a los estafetarios. Este proyecto tuvo una inversión de MMRD\$ 4.1.

- Mejoras sistema comercial. El Sistema de Gestión Comercial (SGC) es donde se lleva todo el ciclo comercial de los clientes de Edesur. Las mejoras al SGC son constantes, así como las



necesidades de áreas comerciales. En este periodo se agregaron las mejoras: carga automática del calendario de lecturas, nueva opción de negociaciones, mejoras en el módulo de reclamaciones, acuerdos de pagos, órdenes de servicio, anomalías, factura Bonoluz y optimizaciones de varias opciones. Además, se implementó nuevo modelo de negocio de cargadores de vehículos que permitirá gestionar desde el sistema comercial los suministros donde se instalan los cargadores.

- Mejoras al Sistema de Gestión Distribución (SGD): Ordenes tipo O incluida al SGD es una integración que permite dar seguimiento entre la solución de incidentes en la red MT y las órdenes de servicio de clientes comerciales, asegurando la atención. Otra mejora fue la inclusión de la información de postes levantada en terreno para la identificación y resolución de incidentes en la red.

- Mejoras a soluciones de integraciones telemedidas, se ha desarrollado interfase con estas soluciones para facilitar el procesamiento de información usado en la facturación comercial, análisis de datos, teleconsumo y telecorte. Las mejoras al proceso de teleconsumo agrega nuevos datos de cálculo de consumo en dinero, reduce el tiempo de atención del personal que ejecuta los Telecorte, mejora atención al cliente y posible reducción de reclamaciones de clientes por contar con más información.

- Mejoras Aplicación para Control Económico de Brigadas: Reportes de brigadas de Producción, Ventanilla única, Brigadistas y



ponches manuales; como apoyo a la operativa de UBN para la gestión y seguimiento de brigadas.

- Implementación Plataforma de E-learning para la gestión de formaciones en línea. Hasta el 2021 Edesur no contaba con una plataforma de formación en línea, esta facilita la planificación, seguimiento, administración del material formativo y ejecución de formación a distancia o semi presencial. Este proyecto apoya la reducción de la impresión de material formativo, reducción la movilización del personal y gastos de meriendas. La compra de un portal de E-learning representaba un gasto RD\$400 mil anuales en caso de contratar el servicio. Este portal desarrollado por personal de Edesur representa un ahorro total de RD\$1.6 millón para los próximos 4 años.

- Actualización versión de sistemas. Implementación de las últimas versiones de los sistemas MV90 (telemedidas industriales) y PME (Power Monitoring Expert, solución de monitoreo y análisis de energía), presentan nuevas versiones que aprovecha el uso de sistemas operativos y base de datos actualizados. MV90 cuenta con la última versión con correcciones de incidentes y optimización de procesos. PME soporta nueva versión de base de datos, nuevos medidores, protocolo de comunicación e incluye optimización de procesos.

- Actualización Sistemas TPL. El nuevo sistema TPL (terminales portátiles de lectura) permitirá el uso de celulares con sistema operativo Android además de una nueva plataforma de desarrollo que agilizará la integración de nuevas solicitudes. Esta



versión incluye nuevas funcionalidades de gestión de rutas, mapa, coordenadas, chat, entre otros. Este proyecto tuvo una inversión de MMRD\$ 2.0.

- **Sistemas SGS.** Actualización a Android con nueva APP del sistema de gestión de servicios permitirá el uso de celulares con sistema operativo Android. Ampliará el abanico de equipos a ser utilizados por las brigadas de servicio técnico y permitirá a las empresas contratistas suplir los equipos necesarios para la ejecución de sus operaciones. Además, se concluyó la optimización generación, despacho y gestión de órdenes y se agregaron nuevas órdenes de servicio y atributos a órdenes existentes.

- **Migración y nuevos desarrollos inteligencia de negocio (BI).** El equipo de análisis de datos ha realizado migraciones de la plataforma de inteligencia de negocio a las tecnologías Microsoft lo que ha permitido reducir los tiempos de procesamiento en más de 2 horas diarias. Además, han ejecutado el desarrollo de nuevos procesos como el nuevo cálculo de FETE según los criterios del Pacto Eléctrico, nuevos procesos de extracción de datos para el dashboard del consejo unificado.

- **Proyecto Norma de Calidad SIE.** En el 2016 la Superintendencia de Electricidad emitió el Reglamento Calidad Técnico SIE-066-2016 que regula la calidad del suministro de energía eléctrica a los clientes. La ejecución de este reglamento aplicará a partir del 2022, por lo que con el desarrollo de los procesos de extracción de información la empresa puede generar los informes requeridos por la SIE como parte del cumplimiento de dicha norma. Con esta información Edesur puede ajustar sus



procesos de distribución para asegurar la calidad del servicio y no incurrir en penalidades. Este proyecto fue desarrollado por personal de Edesur.

- Proyecto integración Organismo Coordinador. Servicio de Integración Organismo Coordinador, quien requiere información constante de las operaciones de los entes del sector eléctrico. Parte de esa información se envía como informes por el personal de operaciones de la Red, con esta integración el OC recibirá los reportes horarios correspondientes a las instalaciones abiertas de forma automática reduciendo la necesidad de trabajo manual y permitiendo mejorar los procesos internos de la Gerencia de Operación de la Red. Este proyecto fue desarrollado por personal de Edesur.

- Mejoras y avances en la seguridad de las aplicaciones. Con la apertura de la funcionalidad de Pagos Express en la plataforma Oficina Virtual, se ha tenido que emplear de manera interna ciertos mecanismos de análisis forenses, investigaciones y restricciones para lo que son las transacciones fraudulentas que se han detectado, con la intención de mitigar y reducir de manera satisfactoria las pérdidas cuantiosas reportadas por las procesadoras de pago.

- Mejoras y avances en el Manual de las Políticas de Seguridad de la Información. Se llevó a cabo una reestructuración del manual de las políticas del área de seguridad de la información, manteniendo actualizado y a la vanguardia nuestros procesos tecnológicos de cara a la seguridad de los usuarios de Edesur.



- Se han implementado mejoras y avances en el ámbito de seguridad de la información. Se está llevando a cabo un proyecto de implementación de herramientas de seguridad en toda la empresa con la finalidad de dar mayor protección a los usuarios e infraestructura ante cualquier tipo de amenaza de acto malicioso a nuestra red.
- Ejecución de mejoras en la parte informativa a los usuarios. En el período enero–octubre 2021 se han enviado aproximadamente 40 cápsulas de seguridad a todos los usuarios de Edesur con la intención de mantener una cultura de información de las amenazas que pueden presentar los usuarios en el manejo del internet y cómo debemos prevenir o evitar ser víctimas de los ciberdelincuentes que ponen en juego tanto al usuario como a la empresa.
- Colaboración con Proyectos Interinstitucionales. Se llevó a cabo una cooperación con la distribuidora de electricidad Edeeste para que un personal de nuestra área seguridad de la información apoyara la ejecución de un despliegue de herramienta de seguridad en las estaciones de trabajo de dicha entidad.
- Implementación de mejoras y avances en la seguridad de cada aplicación. Se ha estado realizando un análisis de todas las aplicaciones existentes en la empresa para identificar los permisos que tiene asignados cada usuario y los tipos de perfiles según corresponda.



4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

En procura de alcanzar los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, fue realizado el ejercicio de formulación del Plan Operativa Año 2022. Este proceso se articuló en cinco fases para su abordaje metodológico, los componentes de cada fase se muestran a continuación:



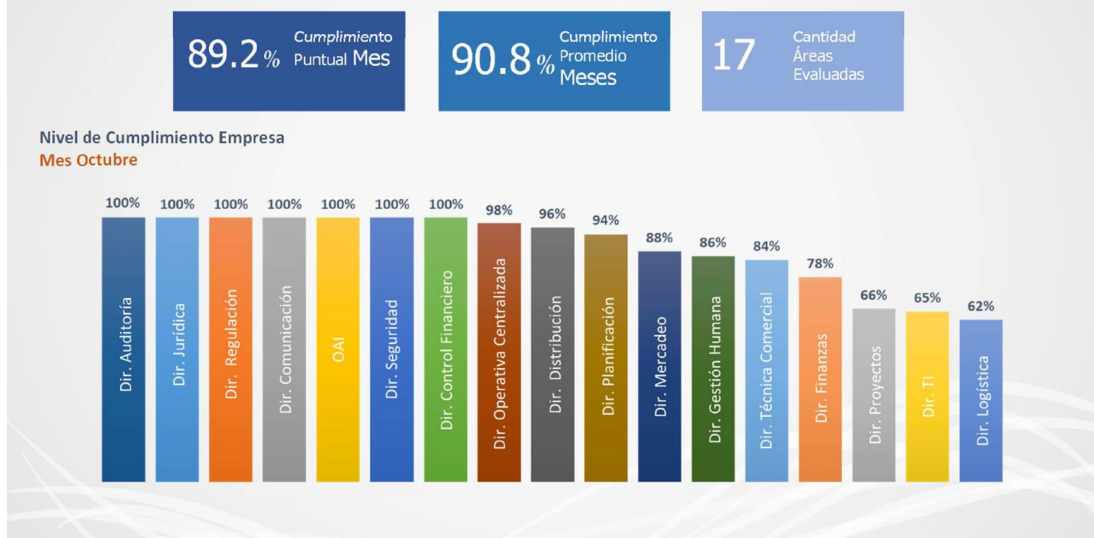
A octubre 2021, el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica y operativa de la empresa, por Eje Estratégico y por Áreas, es el siguiente:



Nivel de Cumplimiento Empresa – Por Eje Estratégico
Resultados Octubre 2021



Nivel de Cumplimiento Empresa
Periodo Enero – Octubre 2021



- En virtud de la optimización del proceso de presupuestación institucional 2022, se realizaron mejoras a la planilla de elaboración de presupuesto de gasto e inversión, con la finalidad de agilizar y procurar la calidad de la planificación de presupuesto del año 2022.



- Esta mejora se desarrolló en el programa Microsoft Excel como piloto, y para finales del 2021, la planilla será migrada a la plataforma web del SGP en la modalidad de Calidad con el objetivo de automatizar el proceso.



Dirección de Planificación & Control de Gestión

Gerencia de Planificación & Presupuesto

Planificación de Presupuesto 2022

Seleccionar Tipo de Desembolso

☒ Gasto ☐ Inversión

Seleccionar Area de Gestión

Administración Gerencia General

Selección Adicional

☐ Presupuesto Ajustado
☐ Gestión Operativa (Ordenes de Servicio DGTC)

Datos Seleccionados

Tipo de Desembolso:	Gasto
Unidad:	Administración Gerencia General
Centro Gestor Cabecera:	S130100000
Tipo Unidad:	Staff
Responsable:	Milton Teófilo Morrison Ramírez

Reiniciar Selección

Resumen de Data Consolidada	Gasto	Inversión
Consejo de Administración	✓	
Dirección de Auditoría General	✓	
Administración Gerencia General	✓	
Oficina de Acceso a la Información	✓	
Dirección de Planificación y Control de Gestión	✓	
Dirección de Servicios Jurídicos	!	
Dirección Comunicación Estratégica	!	
Dirección de Seguridad	!	!
Dirección de Regulación y Compras de Energía	!	
Dirección Gestión Humana	!	
Dirección Tecnología de la Información	!	✗
Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente	!	
Dirección de Control y Análisis Financiero	✓	
Dirección de Finanzas	✓	
Dirección Logística	!	!
Dirección Operativa Centralizada	!	✗
Dirección Gestión Técnica Comercial	!	✗
Dirección Gestión Distribución	✓	✓
Dirección de Proyectos	✓	✗

Legenda

✓ Data Completa y Verificada

! Data Consolidada, Pendiente Verificar

✗ Data Faltante

 No aplica

Maestro de Datos

Visualizar Data

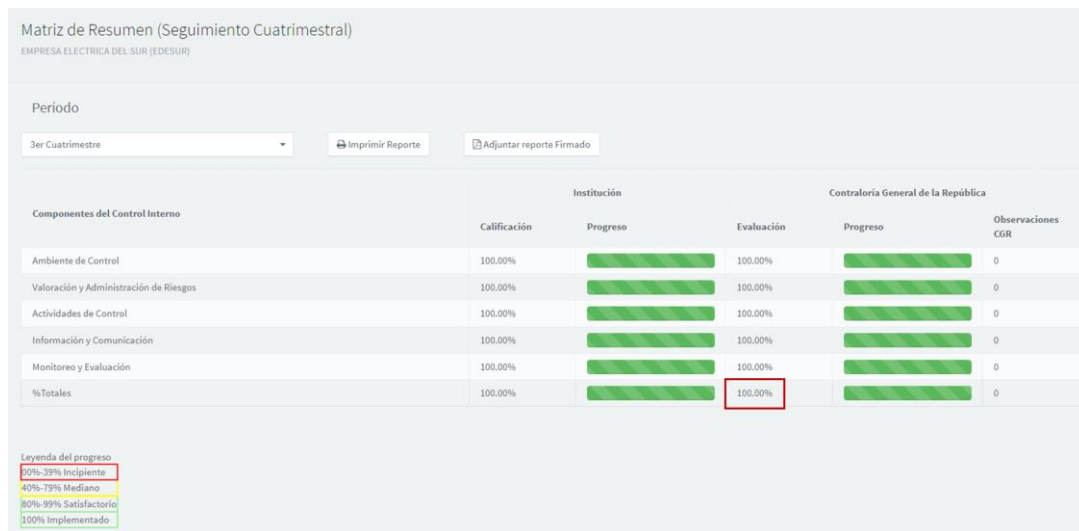
Consolidar Datos

- Se impartieron diez (10) acciones formativas en planificación y presupuesto, de cara a la planificación operativa del 2022, dirigida a directores, gerentes, coordinadores y enlaces POA.



a. Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Dentro de los avances que fomentan la transparencia, la eficiencia y nivel de acceso a los servicios públicos, en cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el resultado obtenido por Edesur Dominicana a diciembre del 2021 fue **100.00%**. Según información de la Contraloría de la República, Edesur se encuentra en el Top 3, es decir, es una de las 3 instituciones que han logrado superar el 95% en este indicador.



Al cierre del 2021, se dio inicio al proceso de Revisión y Validación de Cumplimiento a la Implementación de las NOBACI en Edesur Dominicana, por parte de la Contraloría General de la República Dominicana.

b. Resultados de los Sistemas de Calidad



Proyecto de certificación de Edesur Dominicana bajo las normas ISO-9001:2015.

La actual gestión de Edesur Dominicana liderada por el Administrador y Gerente General, Milton Morrison, implementó las normas ISO-9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad en todas las operaciones de la empresa, así como las normas ISO-37001 Sistema de Gestión contra el Soborno e ISO37301 Sistema de Gestión de Cumplimiento en los procesos de Compras, RRHH, Finanzas y Auditoría Interna con el propósito mejorar la satisfacción de los clientes y aumentar la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y del sector aplicables, con énfasis en implementar acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos y al aumento de su capacidad para entregar servicios acorde a las necesidades de los clientes.





El objetivo principal es el reenfoque de la organización, pasando de una visión vertical enfocada en burocracia a una visión horizontal que se enfoca en el cliente y sus necesidades. Edesur Dominicana actualmente tiene implementado y en vía de fortalecimiento un enfoque de gestión por procesos, con un Sistema de Gestión de la Calidad y Cumplimiento (SGCC) que permite satisfacer las necesidades del cliente y de las partes interesadas.



Conclusiones relevantes del proceso de Auditoria y Revisión por la Dirección: El Sistema de Gestión de Edesur Dominicana está implementado y certificado y en proceso de mejora con varios puntos fuertes y oportunidades de mejora que están siendo abordados por las áreas.

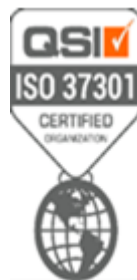
El Sistema de Gestión de la Calidad de Edesur Dominicana, evidencia su implementación y cumplimiento de la norma ISO 9001:



2015, así como su alineación a la dirección estratégica de la organización. Aunque presenta grandes oportunidades de mejora, demuestra que es conveniente, adecuado y eficaz para el logro de los objetivos.



Conclusiones de la Auditoria Internacional de certificación: Por vía de un proceso de licitación, la empresa QSI realizó la auditoría externa y, con base en los resultados obtenidos, se concluye que el sistema de gestión de calidad y Cumplimiento que opera en Edesur Dominicana, S.A. Cumple con la norma ISO 9001:2015/ISO-37001/ISO-37301 y se procede a recomendar la certificación del sistema de gestión de la calidad bajo dicha norma. Edesur cuenta con un sólido sistema de gestión de la calidad y cumplimiento cuyos pilares son el alto nivel de compromiso de todo el personal. También se cuenta con un excelente programa de auditoría interna y de revisión por la dirección en el cual participa activamente el Administrador Gerente General. Se procede a recomendar la certificación del sistema de gestión de la calidad bajo ISO 9001:2015/ISO-37001/ISO-37301.

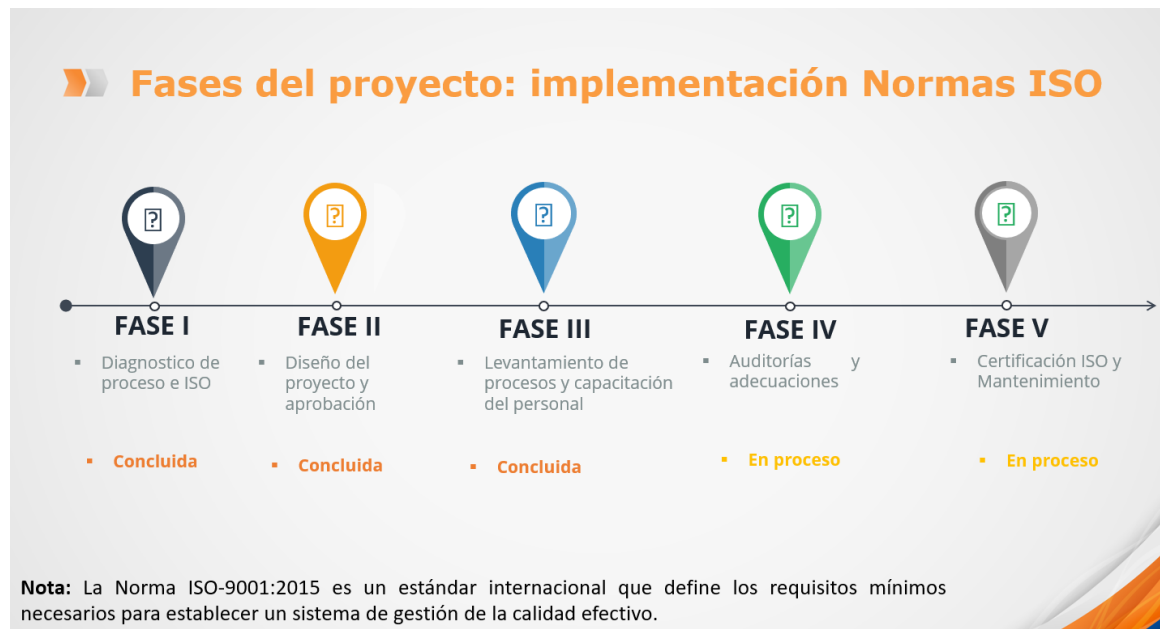


SECCIÓN 4	ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD POR DEPARTAMENTO		
Departamento	Menores	Mayores	Total
Sede Principal	1	0	2
OOCC Patio Colombia	0	0	0
Oficina Sector San Juan	0	0	0
Oficina Sector Bani	0	0	0
Oficina OOCC 74 Duverge	0	0	0
Oficina OOCC 75 Pedernales	0	0	0
Punto Expreso Los Girasoles	1	0	1
Punto Expreso Moscu	0	0	0
Punto Expreso Juan de Herrera	0	0	0
Punto Expreso Cabral	0	0	0
Totales	2	0	2

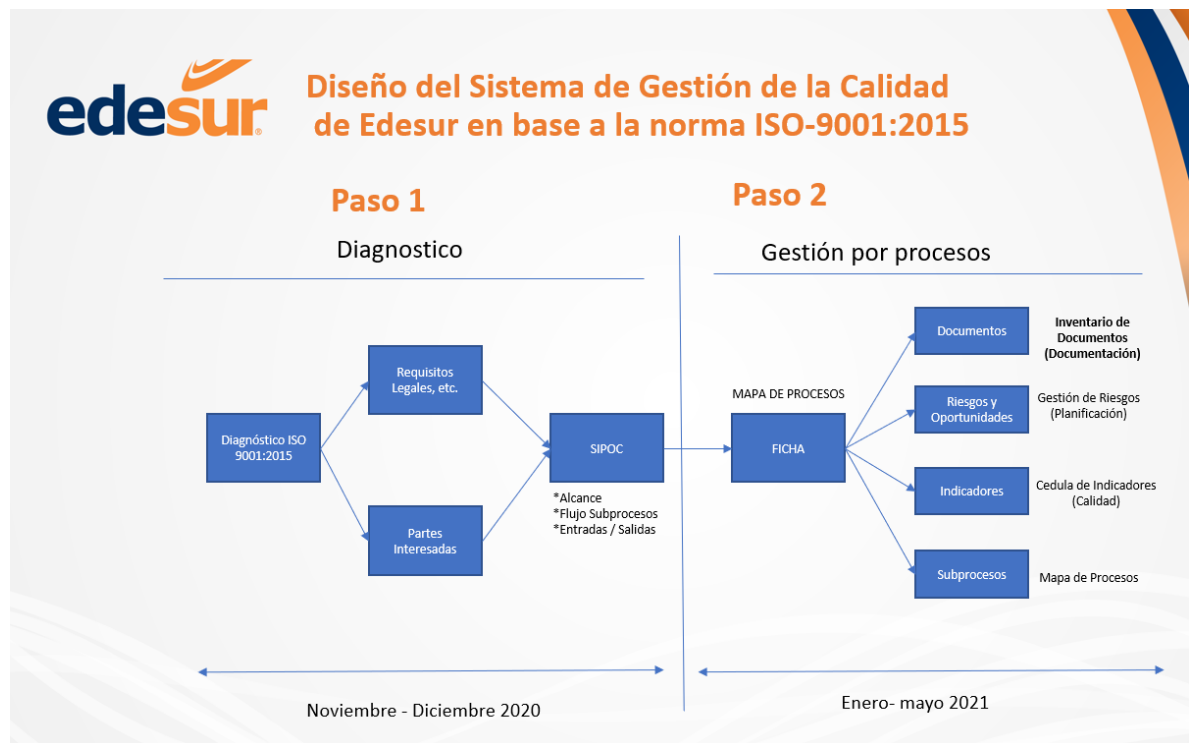
Etapas del proyecto ISO-9001:2015-37001-37301	Planificación	Estatus
1. Diagnóstico	Diciembre 2020	Completado
2. Mapeo de procesos	Enero 2021	Completado
3. Levantamiento de requisitos legales y reglamentarios	Enero 2021	Completado
4. Levantamiento de partes interesadas de Edesur	Marzo 2021	Completado
5. Caracterización de procesos (Ficha de procesos)	Febrero 2021	Completado
6. Inventario de procesos aprobación	Marzo 2021	Completado
7. Levantamiento y actualización de documentación claves	Abril 2021	Completado
8. Levantamiento de indicadores de procesos y riesgos Edesur	Marzo 2021	Completado
9. Capacitación básica del personal incluyendo Altos directivos y mandos medios de Edesur: i. Requisitos de la Norma ISO-9001-37001-37301. ii. Gestión de Documentos. iii. Gestión de Procesos y sus Indicadores. iv. Gestión de Riesgos bajo la norma ISO-3100. v. Gestión de Auditorías Internas bajo la norma ISO-19011. vi. Gestión de Acciones Correctivas y No Conformidades. vii. Auditorías Internas para Auditores Internos.	Enero-junio 2021	Completado
10. Implementación en procesos/oficinas comerciales	Marzo-abril 2021	Completado
11. Primera Auditoría Interna de Calidad de Edesur	Junio 2021	Completado
12. Acciones correctivas a No Conformidades	Julio 2021	Completado
13. Primera Revisión por la Dirección	Julio 2021	Completado
14. Auditoría Etapa I por la casa certificadora	Julio 2021	completado
15. Auditoría de certificación Etapa II	Agosto 2021	Completado



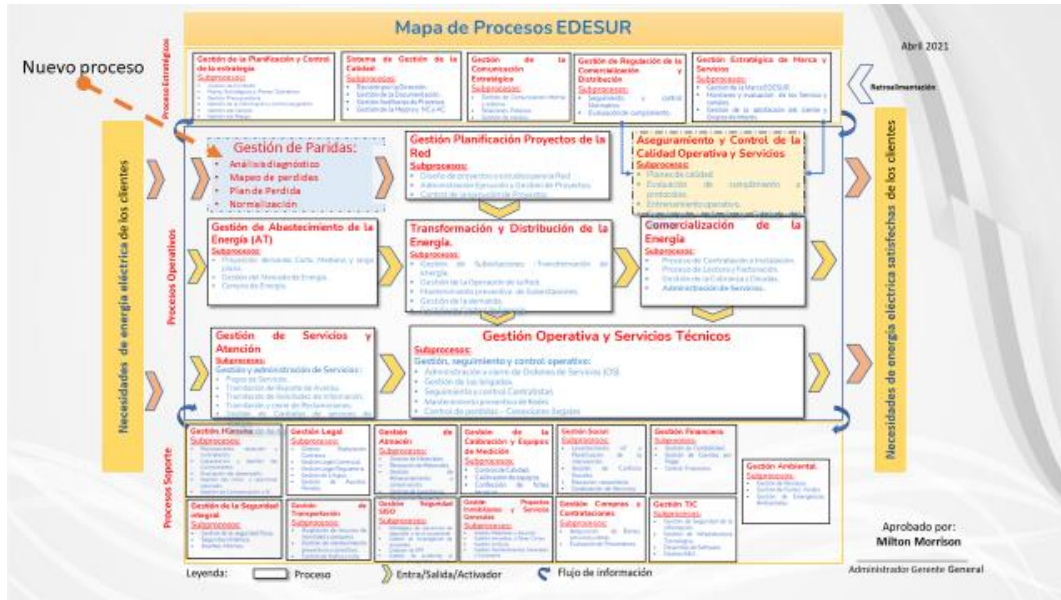
Fases del proyecto de certificación.



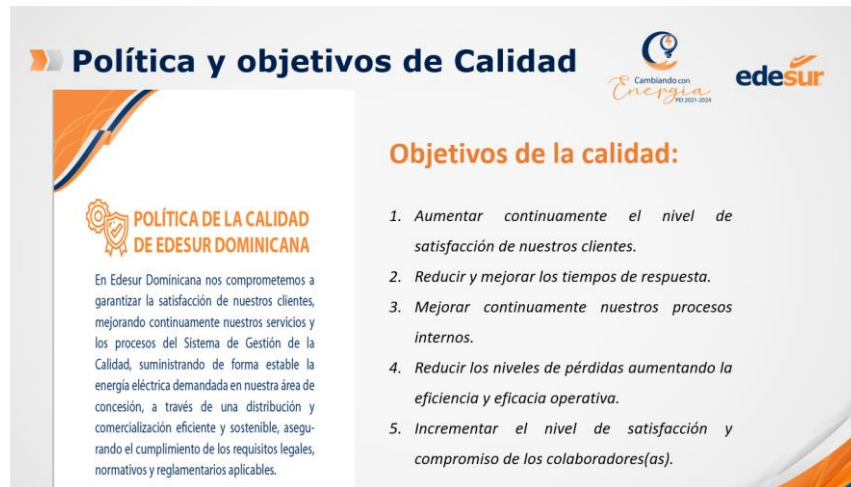
Diseño de la Gestión por procesos de Edesur Dominicana



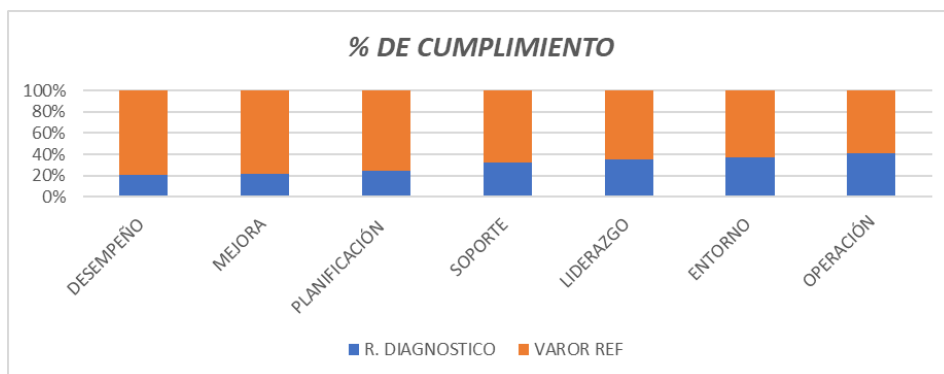
Mapa de procesos de Edesur Dominicana



Política de calidad y Objetivos de la Calidad de Edesur Dominicana



Resultados del diagnóstico 2020



Propósito:	Diagnosticar el nivel de aplicación de los requisitos de la norma ISO-9001:2015 en Edesur Dominicana , así como el nivel de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables en los diferentes procesos y unidades organizativas.			
NIVEL DE APLICACIÓN				
1	2	3	4	5
Insipiente: No se Cumple	Se hace, No está Documentado	Documentado , pero no se cumple plenamente	Documentado y aplicado, pero sin mejoras	Documentado, Aplicado y Actualizado

Interpretación:

Se ejecutan algunos requisitos, pero en su mayoría no están documentados como lo solicita la norma ISO-901:2015.

SGC- ISO 9001:2015 - REQUISITOS - NIVEL DE APLICACIÓN →

2

RESUMEN DE EVALUACIÓN ISO 9001:2015			
4	ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN	2.91	
5	LIDERAZGO	2.63	
6	PLANIFICACIÓN DEL SGC	1.60	
7	SOPORTE	2.42	
8	OPERACIÓN	3.41	
9	EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	1.29	
10	MEJORA	1.40	



Resultados de la capacitación del personal.



- Actualmente, la empresa está en proceso de aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF), se conformó el Comité de Calidad de Edesur Dominicana y se está a la espera del acompañamiento y formación por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).

c. Acciones para el fortalecimiento institucional

Durante el año 2021, Edesur Dominicana realizó acciones que persiguen el fortalecimiento institucional, detallados a continuación.



Productos	Indicador(es)	Ejecución Acumulada a octubre 2021
Gestión Ambiental	Cantidad de Transformadores evaluados para determinar su contenido de PCB	1,045
	Cantidad de Transformadores PCB + en Punto Verde	368
	Cantidad de Transformadores PCB + fuera del Punto Verde	1,042
	Cantidad de Árboles Plantados	4,500
	% implementación del sistema de gestión medio ambiental basado ISO 14000	42%
Verificación de materiales y equipos para Proyectos Multilaterales y Propios	Porcentaje de Informes para proyectos Multilaterales Emitidos en Tiempo (≤ 3 días laborables)	95%
	Porcentaje de Informes para proyectos Propios Emitidos en Tiempo (≤ 2 días laborables)	95%
Revisión Planillas Técnicas de Materiales Estratégicos	Porcentaje de Fichas Técnicas actualizadas	498%
Entrega de medidores y sellos a operativa	Cantidad de medidores entregados actualizados en sistema	96%
Entrega de medidores y sellos a operativa	Cantidad de sellos entregados actualizados en sistema	100%
Recuperación de medidores	Cantidad de Medidores Recuperados	72,606
Recuperación de Transformadores de Distribución	Porcentaje de Transformadores Aprobados	100%
Verificación de los equipos por petición de interconexión	Porcentaje de Informes Emitidos en Tiempo (≤ 5 días laborables)	94%
	Promedio de Informes Emitidos en Tiempo (≤ 5 días laborables)	266%



Evaluación Técnica de Materiales por Licitación	Porcentaje de Evaluaciones Técnicas de Licitación Emitidas en Tiempo según Cronograma	100%
Seguridad Industrial	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional basado en ISO 45000	67%
	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación del Reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo	107%
	Porcentaje de acciones implementadas para prevenir accidentes registrables	164%
	Seguimiento al cumplimiento de las medidas de seguridad contractuales de las empresas contratistas	125%
Gestión de Seguridad de la Información	Porcentaje de medidas preventivas implementadas sobre las planificadas	90%
	Porcentaje de Cumplimiento de la NORTIC A7	66%
	Porcentaje medidas preventivas implementadas, para garantizar los sistemas de Seguridad de la Información	88%
Gestión de Almacenes	Porcentaje de Cumplimiento de Recepción de Materiales	100%
	Porcentaje de Cumplimiento de Despacho de Materiales	100%
	Porcentaje de Cumplimiento Control de Inventario	100%
	Porcentaje de Cumplimiento Auditorias de Recepción y Despachos	100%
Compras	Porcentaje del cumplimiento PACC	62%
	Publicación del PACC a Tiempo	100%
Transportación	Porcentaje de Cobertura asignación de vehículos acorde a la normativa	96%
	Porcentaje de Cumplimiento de solicitudes realizadas acorde a la normativa	99%
	Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos	74%



	Porcentaje de entrega Modelo de Asignación Vehicular	100%
Servicios Administrativos	Porcentaje de cumplimiento despacho de Material Gastable	90%
Gestión de Contratos	Porcentaje de contratos asociados a procesos de compra entregados a tiempo.	100%
	Porcentaje de contratos No asociados a procesos de compra entregados a tiempo.	100%
Gestión de Seguridad Física	Porcentaje de apoyo operativos de reducción de pérdidas	100%
	Porcentaje de eficiencia de las medidas evitan los riesgos de la empresa	84%
	Porcentaje de cumplimiento cronograma de fiscalización SSEE y Almacenes	100%
	Porcentaje de cumplimiento cronograma de oficinas comerciales y puntos expresos.	100%
Gestión de la Seguridad Interna	Porcentajes de investigaciones No complejas concluidas	112%
	Porcentajes de investigaciones complejas concluidas	98%
	Charlas de éticas y normas conductuales impartidas	100%
Documentación y Mejora de los Procesos de Edesur	% de inventarios de documentos actualizados	100%
	% de Documentos divulgados	100%
Diagnóstico ISO-9001:2015 de Edesur	% de Ejecución del diagnóstico ISO-9001:2015	100%
Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2015	% de Ejecución del proyecto de implementación de la norma ISO-9001:2015	100%
	% de Ejecución de campañas informativas y de sensibilización sobre ISO-9001:2015 y la Gestión de la calidad.	83%
	Cantidad de Auditoria internas a procesos (evaluación de la aplicación de la norma ISO) realizados	1
	Cantidad de Auditorías Externas (evaluación de la aplicación de la norma ISO) realizadas	1



	% de no conformidades en los procesos del SGC cerradas	18%
	Cantidad de Informes de Revisión por la Dirección según estándar ISO realizados	1
	% cumplimiento de requisitos de NOBACI	189%
Seguimiento al cumplimiento Indicadores Órganos Reguladores del Estado	Porcentaje requerimientos de indicador Gobierno revisados	100%
	Porcentaje de situaciones tramitadas	100%
Monitoreo y evaluación de la planificación	Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos demandados	100%
	Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados	100%
	Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos	100%
	Porcentaje de acciones planificadas monitoreadas	100%
	Porcentaje de los avances de indicadores reportados que cuentan con una verificación	100%
Planificación Institucional	Porcentaje Documento de la Planificación y Presupuesto Edesur 2022	N/A
Gestión Auditoria Comercial	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Procesos Comerciales	100%
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Procesos Técnicos	100%
Gestión Auditoria Técnica	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Mantenimiento de Redes	100%
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Obras y Proyectos	100%
Gestión Auditoria Sistemas de Información	% cumplimiento a las Auditorías planificadas a los Sistemas de Información	100%
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas a los Procesos de TI	100%
	% Cumplimiento de informes y/o extracciones de datos solicitados Vs. entregados	100%



Auditoria Administrativa Financiera	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de auditoría administrativa	100%
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de auditoría financiera	100%
Auditoria Calidad Operativa	% cumplimiento al seguimiento de Recomendaciones de auditoria	100%
Gestión Auditorias Especiales	% cumplimiento a las Auditorías Especiales no programadas	100%
Sensibilización a los empleados en materia de ética y transparencia	Porcentaje de empleados sensibilizados	100%
	Porcentaje de implementación programas gubernamentales	100%
Informes de Evaluación de la gestión financiera	Cantidad de informes	9
	% Entrega informes demandados por la administración	100%
	% de recomendaciones con seguimiento de los informes entregados	100%
Plan de aseguramiento al cumplimiento de las normas y reglamentaciones en los procesos claves de la Empresa.	Porcentaje de acciones recomendadas con seguimiento.	100%
	Porcentaje de Entrega de Informe cumplimiento normativas.	80%



4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

La Dirección de Comunicación Estratégica concentró su estrategia, planes y acciones en fortalecer la relación con los diferentes grupos de interés (clientes, medios de comunicación, colaboradores/as de la empresa, instituciones) y en posicionar mensajes relacionados con los objetivos de reputación de la empresa trazados en el plan operativo anual 2021:

- Posicionamiento de Edesur como empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés.
- Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en los temas de sostenibilidad, inclusión laboral y equidad de género.
- Reducción de comentarios negativos por redes sociales (70% de reducción) y un aumento de comentarios positivos (4,870) con respecto al mismo período del 2020, como resultado de una gestión de contenido de calidad, útil y oportuna, así como del incremento de la información al cliente en momentos de eventualidades o problemas. Esta acción de suministrar información y de responder obedece a la visión de la nueva administración de ser transparentes y responsables frente a los clientes.
- Atención de un aproximado de 24,600 casos de clientes.



- Resolución de 23,000 casos en redes sociales, por medio de influencers para mejorar la reputación de la empresa, a través de la difusión de comentarios a favor.
- Logro de un nivel de atención promedio por los canales digitales del 96% de respuesta.
- Capacitación de 75 colaboradores en el taller “Redes Sociales 4.0”, cuyo objetivo fue fortalecer la interacción y participación en redes y el sentido de pertenencia a la marca digital de la empresa.
- Se logró un promedio de 5% de engagement en la red social de Instagram, superando la meta mensual propuesta del 2%.
- Se realizó el acompañamiento a más de 145 actividades en el terreno de nuestra operativa, visibilizando y promoviendo la eficiencia y solución de casos.
- Se realizaron 70 audiovisuales educativos dirigidos a nuestros clientes.
- Publicación de más de 105 comunicaciones informativas sobre uso de canales de pago y de atención.
- Publicación de 35 efemérides con los objetivos de proyección de nuestra marca.



- Realización de 4 videos sobre inclusión laboral, mostrando los talentos de personas con discapacidad que laboran en la empresa.
- Foro virtual “Edesur responde”, al que se conectaron por distintas plataformas más de 4,220 clientes. Estos foros son encuentros cara a cara con nuestros clientes, para escuchar sus inquietudes sobre temas varios y ofrecer respuestas que satisfagan sus requerimientos.
- Coberturas de eventos no planificados que generan crisis frente a los clientes, tales como averías que implica la reducción considerablemente de quejas de nuestros clientes.
- Logramos que 50 colaboradores de la empresa participaran activamente en la interacción con la marca digital Edesur.
- 1,665 noticias favorables de Edesur se produjeron en los medios de comunicación.
- Redacción y difusión de unas 157 notas de prensa; cobertura fotográfica de 337 actividades institucionales y cobertura audiovisual de 43 eventos.



- Agenda y gestión de participación del Administrador Gerente General en 19 espacios televisivos y radiales, tanto de Santo Domingo como de provincias de la zona de responsabilidad de Edesur, y entrevistas en 8 medios impresos de circulación nacional.
- Organización de 25 eventos corporativos vinculados a las áreas técnicas y comerciales de la empresa, tales como inauguraciones de oficinas y puntos comerciales, firmas de pactos sociales, convenios con diferentes instituciones y eventos internos.
- Acercamientos con líderes de opinión, visitas a programas de radio y televisión en Santo Domingo y en otras provincias de la zona de concesión de la empresa, con el objetivo de educar e informar a la población sobre temas claves sobre el sector eléctrico y sobre nuevos proyectos e iniciativas de la empresa.
- Producción de seis (6) cápsulas educativas e informativas sobre uso eficiente de la energía en el verano.
- Creación del primer banco de imágenes, con unas 56,760 fotos de todo el trabajo realizado durante el 2021.
- Creación del reconocimiento “Mujer de Luz” por el Día Internacional de la Mujer, donde fueron reconocidas colaboradoras destacadas de la empresa y ciudadanas de la sociedad dominicana que han realizado grandes contribuciones en diversas áreas del desarrollo nacional.



- Coordinación de las rutas “Edesur en acción”, una serie de visitas al terreno de concesión de la empresa, donde el Administrador Gerente General de la empresa junto a todo un equipo estratégico se propuso visitar cada provincia y hacer levantamientos sobre las necesidades de cada zona. Se realizaron 6 rutas (Azua, Baní, San José de Ocoa, Barahona, San Juan, San José de las Matas).
- Impulso de acuerdos institucionales y gestión de la agenda de la iniciativa “Edesur con el deporte”, coordinando la iluminación de centros e instalaciones deportivas y visitas de cortesía con actores de sectores de carácter social: deportistas, directores de organizaciones no gubernamentales, activistas sociales, entre otros.
- Coordinación y lanzamiento del Primer Diplomado organizado por Edesur sobre el sector eléctrico dirigido a periodistas y comunicadores, contando con la participación de cerca de 200 periodistas y comunicadores inscritos.
- Realización de un taller de fotografía móvil dirigido al equipo de Gestión Social de Edesur, con el objetivo de mejorar sus habilidades fotográficas para reportar y visibilizar su trabajo en el terreno.
- Apoyo a las jornadas de vacunación contra el Covid-19, bajo instrucciones de la Presidencia de la República, la Vicepresidencia y del Ministerio de Educación, a través del cual se desarrolló la



iniciativa de inoculación en las provincias de Bahoruco y de Monte Plata, contribuyendo así con la meta nacional de vacunación. En Monte Plata se realizaron 4 jornadas de vacunación, contribuyendo a inocular más del 70% de su población.

- Cumplimiento con la Ley General de Electricidad (125-01) y de Compras y Contrataciones Públicas (340-06), con la finalidad de mantener comunicada a la población, se han publicado en medios impresos unos 45 comunicados correspondientes a mantenimientos, licitaciones y avisos. Esto contribuye a la transparencia y rendición de cuentas de la empresa ante la sociedad dominicana.
- Firma del compromiso con la sostenibilidad corporativa donde la empresa se compromete a revisar procesos y desarrollar iniciativas más sostenibles, con especial énfasis en los temas de uso eficiente de los recursos, inclusión de alternativas eco-amigables en los procesos de compras de la empresa y la movilidad sostenible.
- Jornada de reforestación de Edesur, en Los Mogotes, Villa Altagracia, donde participaron 150 colaboradores y se sembraron 4,500 árboles. Por primera vez un Administrador de la empresa participa en una jornada de reforestación, resultando este detalle muy importante para promover la sostenibilidad desde el ejemplo de la máxima autoridad de la empresa.
- Obtención del sello “RD Incluye” 2021, en la categoría Plata, sobre inclusión laboral de personas con discapacidad, que otorga el



Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).



- Patrocinio de concurso de fotografía sobre inclusión de personas con discapacidad, organizado por la Asociación Dominicana de Rehabilitación y la Delegación de la Unión Europea.
- Gestión de acuerdo institucional con el colectivo de arte “Transitando”, a través del cual se realizó donación de materiales eléctricos desechados, que fueron reciclados por este grupo de artistas, para ser convertidos en una obra de arte plástica. Las obras plásticas producto de esta alianza participan en la Bienal Nacional de Artes Plásticas 2021, donde Edesur funge como patrocinador de una instalación de arte plástica, llamada “Palo e’Lu”, realizada por el colectivo artístico Transitando.
- Alianza institucional con la empresa “Tierra urbana”, una pequeña empresa de economía circular que produce composta en base a residuos orgánicos. Gracias a este acuerdo, los desechos de las podas de árboles regulares que realiza la empresa contribuyen con la producción de composta urbana.



- Realización de un estudio-diagnóstico 3Rs en las dos torres administrativas principales de la empresa (como proyecto piloto), sobre uso de materiales y gestión de residuos, que arrojó recomendaciones para reducir el consumo de materiales de un solo uso.
- Impulso de la creación del equipo coordinador de la estrategia 3Rs, cuyo propósito es liderar la implementación de las recomendaciones emanadas del estudio diagnóstico 3Rs.
- Promoción de mensajes, a nivel interno y externo, sobre movilidad sostenible (promoción de cargadores eléctricos y uso de bicicletas).
- Inauguración del primer biciparqueo de Edesur dominicana, en el parqueo de la torre Serrano, realizada en el marco de la celebración del Día Mundial sin Carro, iniciativa en la que participaron voluntariamente decenas de colaboradores de la empresa, y en la que se realizaron actividades, tales como una charla educativa sobre uso de bicicleta en la ciudad.
- Realización de una jornada de limpieza de playa con colaboradores voluntarios de Edesur, en la playa El Gringo, en Haina, donde se lograron recolectar unos 50 sacos de basura, principalmente desechos de plástico.



- Implementación del lenguaje inclusivo en las imágenes para que nuestros colaboradores con discapacidad visual puedan leer lo que está en las imágenes que enviamos a través de comunicación interna.
- Apoyo a las áreas operativas de la empresa a través de la divulgación interna de mensajes sobre los procesos técnicos y comerciales.
- Elaboración de campañas de sensibilización de nuestro personal en temas de Equidad de Género (“Edesur, comprometida con la Equidad de Género”); Inclusión Laboral (“Edesur es inclusiva”); Movilidad Sostenible (“Hazlo por ti, hazlo por el planeta”) y Uso Eficiente de los Recursos (“Edesur también Ahorra”).
- Desarrollo de campaña “Vacúnate Edesur” en apoyo al llamado nacional a vacunarse contra el Covid-19.
- Elaboración continua de campañas y mensajes para la concienciación sobre el Covid-19, tales como: “Conoce el Covid-19”, “Detengamos el Covid-19” y “Sigamos cuidándonos”.
- Realización de las campañas “Edesur está en ISO” y “Certificaciones ISO”, promoviendo y reconociendo que somos la primera institución pública de RD en cumplir con el decreto 36-21, con la obtención de las certificaciones ISO: Sistema de Gestión de



Cumplimiento de Regulaciones (ISO 37301:2021) y Sistema de Gestión Antisoborno (ISO: 37001:2016) y la primera del sector eléctrico estatal que se rige bajo la norma de calidad ISO 9001:2015.

- Divulgación de políticas y procedimientos documentados de la empresa. En este período hemos divulgado 99 procesos documentados, lo que contribuye al fortalecimiento institucional y a la eficiencia en la empresa.
- Elaboración de campaña “Certificaciones NORTIC”, con el objetivo de que sea de conocimiento de nuestros colaboradores que la empresa está certificada en las NORTICs E1, A2, A3, A4 y A6.
- Realización de campaña “Edesur está en 5S”, con la finalidad de que nuestros colaboradores se concienticen y apliquen esta metodología, la cual busca mejorar la calidad de los espacios de trabajo y eliminar obstáculos para lograr una producción eficiente.
- Desarrollo de campaña “1 Día Sin Carro”, en apoyo al llamado internacional de la reducción de Huellas de Carbono Co2.
- Elaboración de campaña “Prevención Cáncer de Mama”, con el objetivo de sensibilizar a nuestro personal para el cuidado de su salud.



- Aumento orgánico de seguidores en las distintas redes sociales: Facebook (1,210 seguidores), Instagram (3,619 seguidores), Twitter (641 seguidores).
- Certificación de la cuenta de Twitter de la Empresa, lo que da mayor influencia y alcance ante el mundo.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1. Nivel de la satisfacción con el servicio

- Respecto a la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano, se iniciaron los trabajos con el Ministerio de Administración Pública (MAP), se le remitió una carta de solicitud de acompañamiento técnico y se conformó el Comité de Calidad Edesur para implementar el Marco Común de Evaluación (CAF).

Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno y externo

Nivel de la satisfacción con el servicio (externo)	IDAR - Suministro de energía	70.5
	IDAR - Atención al cliente	63.1
	Índice de aprobación del cliente	58.9
	Índice de satisfacción general	51.2
Fuente: Encuesta CIER 2021		

Nivel de la satisfacción con el servicio (Interno)	Porcentaje factibilidad de clima	80.0
Fuente: Clima Organizacional Edesur 2019		



Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

- Campañas y promociones
 - Estrategia de colocación
 - Estrategia de actualización de Datos
 - Esfuerzos orientados al uso de los nuevos canales de contactos
 - Uso Eficiente de la energía
- Modelo Estratégico de atención y servicio
- Implementación de Modelo Sur Express
- Alianzas estratégicas

Desglose:

Plan / Acción	Abarca	Porcentaje de ejecución
Campaña Cambiando con Energía	Cambio de slogan de “Toda nuestra energía para que vivas mejor” a “Energía Positiva para ti”	35%
	Mejorar el posicionamiento de la marca para ser percibida como Humana, Protectora de M.A., Dinámica y Vanguardista.	
	Promover la confianza en nuestras modalidades de servicio: Puntos atención, canales de pagos digitales, Call Center y Teleconsumo.	
	Cambio de voz institucional y aplicación de número de contacto único.	
	Actualización de la información de contacto de clientes, superando los 3,000 clientes actualizados.	



Campaña Sé parte de la solución	• Informar y educar a los clientes sobre Uso eficiente en sus hogares a fines de adoptar hábitos de consumo responsable, Riesgos y peligros eléctricos y Derechos y deberes de los clientes.	8%
	• Fortalecimiento de la cultura e identidad corporativa.	
Modelo Estratégico de Atención y Servicio	Lineamientos de la atención y servicio a ser aplicados por todos los colaboradores de Edesur que prestan algún servicio a los clientes. Esto se corresponde con dotar a la empresa de un modelo estratégico de atención y servicio que garantice la correcta aplicación y ejecución de los servicios y procesos, permitiéndole prever problemas que pueden presentarse en las actividades diarias, estableciendo la forma en la que se va a solucionar, además de acelerar la curva de aprendizaje de nuevos colaboradores y ser utilizado como herramienta de reforzamiento en las unidades de trabajo, a través de normas precisas y claras orientadas a alcanzar los objetivos planteados.	95%
Modelo 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, para el cobro de facturas. • Telefónica, soportada en la estructura de Call Center para la atención de los requerimientos del cliente. • Autogestión (digital), a través de pantallas que permiten el pago de facturas con tarjetas de crédito.	50%



	Sur Express, se suma a la estrategia de movilización de clientes que visitan las oficinas comerciales hacia los canales alternos, convirtiéndose en una nueva alternativa de pagos para el cliente, sin la necesidad de dirigirse a una oficina comercial, sino que podrá encontrar a Edesur en establecimientos que son parte de su cotidianidad, siendo una opción ideal para realizar actividades de pagos y operaciones comerciales para aquellos clientes que prefieren el contacto directo con la empresa. La implementación de SUR EXPRESS, presenta la imagen de Edesur como cercana al cliente, vanguardista, orientada al cambio y los nuevos tiempos, mediante un esquema dinámico y de bajo costo.	
Plataforma Buzón de Sugerencias para clientes Edesur	Esta plataforma ofrece a los clientes y usuarios de Edesur la posibilidad de expresar sus quejas y/o sugerencias de una manera rápida y desde cualquier dispositivo electrónico. Permite mayores facilidades a la hora de contactar a los clientes o darle seguimiento a alguna inquietud o queja recibidas por dicho canal. Entre el 2020 y 2021 se han atendido cerca de 600 casos de clientes. Disponible en todos los puntos de atención, con respuesta a más tardar 48 hrs después de cualquier sugerencia o queja de clientes. Por igual se contempló:	100%



	• Desarrollo de procedimiento para aplicación de buzón de sugerencias y gestión de quejas. • Creación de código QR para mayor facilidad de acceso. • Promoción y divulgación en redes sociales y todos los puntos de atención a clientes de Edesur.	
Proyecto de alianza entre Zoológico Nacional Dominicano y Edesur Dominicana	Alianza interinstitucional con el Zoológico Nacional Dominicano (ZOODOM), a los fines de crear lazos de colaboración para el apoyo a la preservación y mejoras dentro del parque, mismo que consistió en el mantenimiento de redes, alumbrado en sus instalaciones, así como también la instalación de estaciones de reciclaje para incentivar el correcto tratamiento de desechos dentro de este. Lo anterior, con el objetivo de impactar positivamente al posicionamiento de la marca mediante acciones sociales medioambientales.	100%
Proyecto de Alianza Puntos Nuvi.	El proyecto NUVI es una alianza privada que persigue crear una cultura de reducción, reutilización, reciclaje y aprovechamiento de residuos. El primer programa Nuvi será la recuperación de botellitas plásticas para luego convertirlas en materia prima de nuevos productos, garantizando así una economía circular. Edesur Dominicana, estará apoyando esta iniciativa a través de la colocación de un (1) Punto Nuvi en nuestras oficinas administrativas, incentivando así la recolección de plástico, tanto internamente como para los clientes externos, al igual que, el	100%



	desarrollo de charlas de sensibilización para los colaboradores de Edesur.	
Relanzamiento Marca Compartida “Tarjeta Edesur BHD León”	Relanzamiento de la marca compartida entre Edesur y BHD León, consistente en la tarjeta de crédito Edesur, brindando mayores beneficios a los clientes. Esto conllevó un aumento de la participación de mercado de la Tarjeta Edesur, con una captación de, aproximadamente, 2,000 nuevos tarjetahabientes.	100%
Alianza con el Ministerio de Agricultura	En conmemoración del mes del medioambiente, se canalizo a través del Ministerio de Agricultura y el Ayuntamiento de Baní, varias especies de plantas frutales y ornamentales, a los fines de incentivar a los clientes a sembrar un árbol, como siembra de vida, con el objetivo de poder aportar positivamente al medioambiente.	100%
Posicionamiento y Homogeneización de la Marca	Abarca campañas informativas para los clientes y acciones de actualización de información y homogeneización de la marca Edesur en los puntos de atención. Entre lo que se encuentran: • Campaña “Tú tienes el control, lo que consumes es lo que pagas”	100%



	Con la finalidad de educar e informar a los clientes sobre el uso eficiente de la energía y la herramienta de teleconsumo, se creó, junto a diversas áreas de la empresa, esta campaña, contribuyendo en la creación de script para videos informativos, logo y línea gráfica. Los videos y piezas gráficas fueron divulgados por redes sociales, tv oficinas comerciales, radio y televisión. • Homogeneización en puntos de atención Actualización y reparación de manifestaciones visuales en los puntos de atención de cara a los clientes (25 oficinas comerciales y 39 puntos expresos). Esto abarcó los cambios de información en cuadros corporativos, cambios de microperforados, reparación de letreros, sustitución de letreros maltratados y afectados por condiciones climáticas, confecciones de señalizaciones y rotulación de kioscos. Estas acciones contribuyen a brindar información actualizada de interés al cliente, mantener homogénea la línea grafica en todos los puntos de atención y mejorar la experiencia del cliente en las oficinas comerciales de Edesur. La inversión total fue de RD\$ 1,055,504 • Aperturas Se presentó al público las nuevas estaciones de Carga Edesur-Evergo, ubicadas en la torre administrativa (Ave. Tiradentes) y en la bomba Texaco “Los Prados” como parte del compromiso con la movilidad sostenible. La logística de la actividad abarcó colocación	
--	---	--



	de banners en estructura Truss y ambientación del espacio. La inversión total fue de RD\$34,220, lo que contribuyó a que el evento estuviese adecuado con la marca Edesur y tuviese presencia en la prensa.	
Mejora de la Experiencia de la Marca	Abarca el apoyo a eventos deportivos, multiculturales, comunidades y asociados al sector eléctrico dentro de la zona de concesión Edesur, como parte de las acciones asociadas a la mejora de la imagen y posicionamiento de la marca, a través de programas sociales y culturales. Por lo cual, se apoyaron eventos deportivos, multiculturales, comunidades y asociados al sector, los cuales representan presencia de la marca Edesur en estas actividades, permitiendo fortalecerla y, a la vez, humanizarla, acercándola más hacia el cliente. Se contemplaron actividades a organizaciones sin fines de lucro, entre las cuales se destaca acompañamientos y donación de útiles escolares. En algunas de las actividades se impartieron charlas, con la intención de sensibilizar al cliente sobre la importancia de la energía, el uso eficiente de la misma, así como los diferentes beneficios que ofrece el cliente utilizar los diversos canales alternos que dispone la empresa. En las comunidades de Neyba y Monte plata, a requerimiento de Presidencia de la República, se contribuyó a la señalización de los centros de vacunación de dichos municipios, así como la identificación de los vehículos asignados a desplazar a los	100%



	comunitarios a estos centros; todo esto en contribución al éxito del Plan Nacional de Vacunación. Entre las actividades a destacar: • Operativos de vacunación Monteplata y Neyba • Fundación EDANCO • Fundación MERCED • ABOCOA • Conferencia “World EV DAY” • Feria Ecoturística Baní • Café Literario El monto total invertido fue de RD\$ 693,596.	

1. Análisis de las estadísticas

a) Matrices de análisis:

➤ Cliente Edesur:

Datos clientes residenciales Edesur

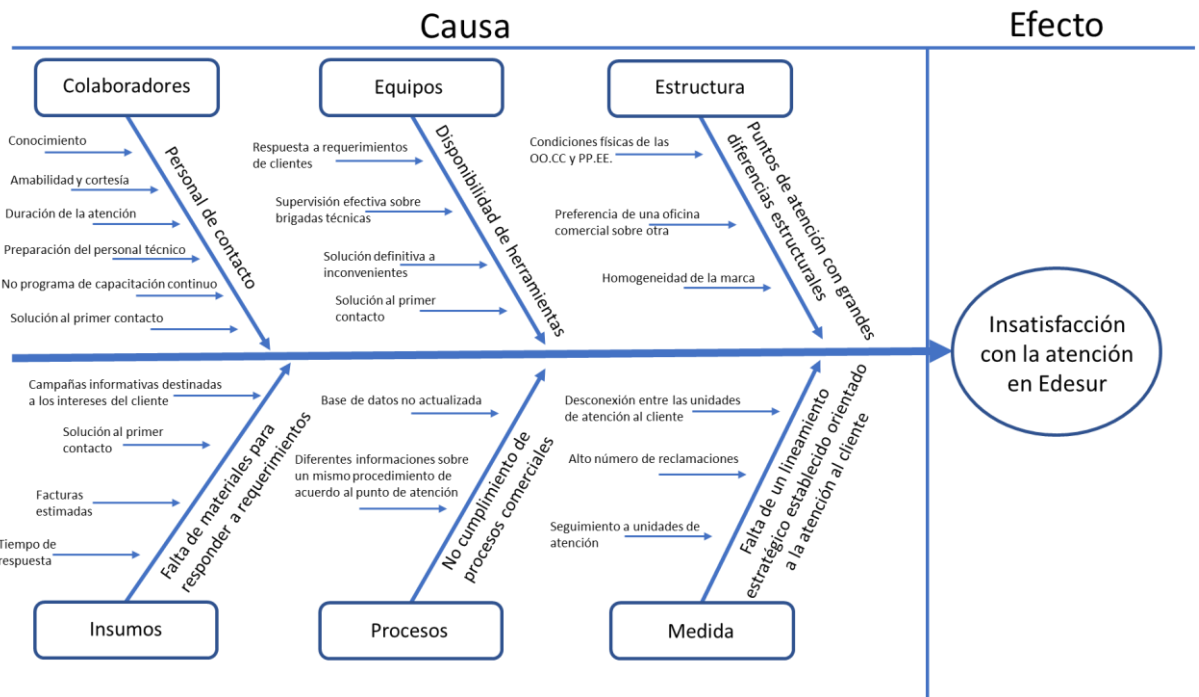
Género 1	Femenino	Masculino							
	53.4%	46.6%							
Edad 1	18 A 25	26 A 35	36 A 45	46 A 50	51 A 60	60 A 80	Mayor A 80		
	0.8%	13.7%	22.2%	11.7%	21.5%	24.9%	5.2%		
Escolaridad 2	Nivel Básico	Nivel Medio	Nivel Universitario	Analfabeto / NR					
	21.3%	30.5%	47.2%	1.0%					
Ocupación 2	Ama de Casa	Empleado Privado	Desempleado	Empleado Independiente	Pensionado	Empleado Público	Otra	NR	
	22.9%	19.8%	11.0%	7.0%	5.8%	4.8%	28.2%	0.5%	
Ingreso familiar 2	Hasta 10,000	Desde 10,000 hasta 18,000	Desde 18,000 hasta 31,000	Más de 31,000	NS/NR				
	17.4%	24.2%	21.3%	24.5%	12.6%				
Número de personas en el domicilio 2	De 1 a 2 personas	3 personas	4 personas	5 personas o más	NS/NR				
	28.8%	24.3%	21.8%	25.1%	0.0%				
Valor de la factura 1	Promedio	0 - 1,000	1,001 - 3000	3,001 - 5,000	5,000 o Más				
	1,496.23	69.5%	22.0%	4.3%	3.8%				
Participación del gasto en los ingresos 2	% sobre ingreso familiar								
	9.2%								

Fuente: 1 Base de datos Edesur combinada con padrón electoral (enero 2021)

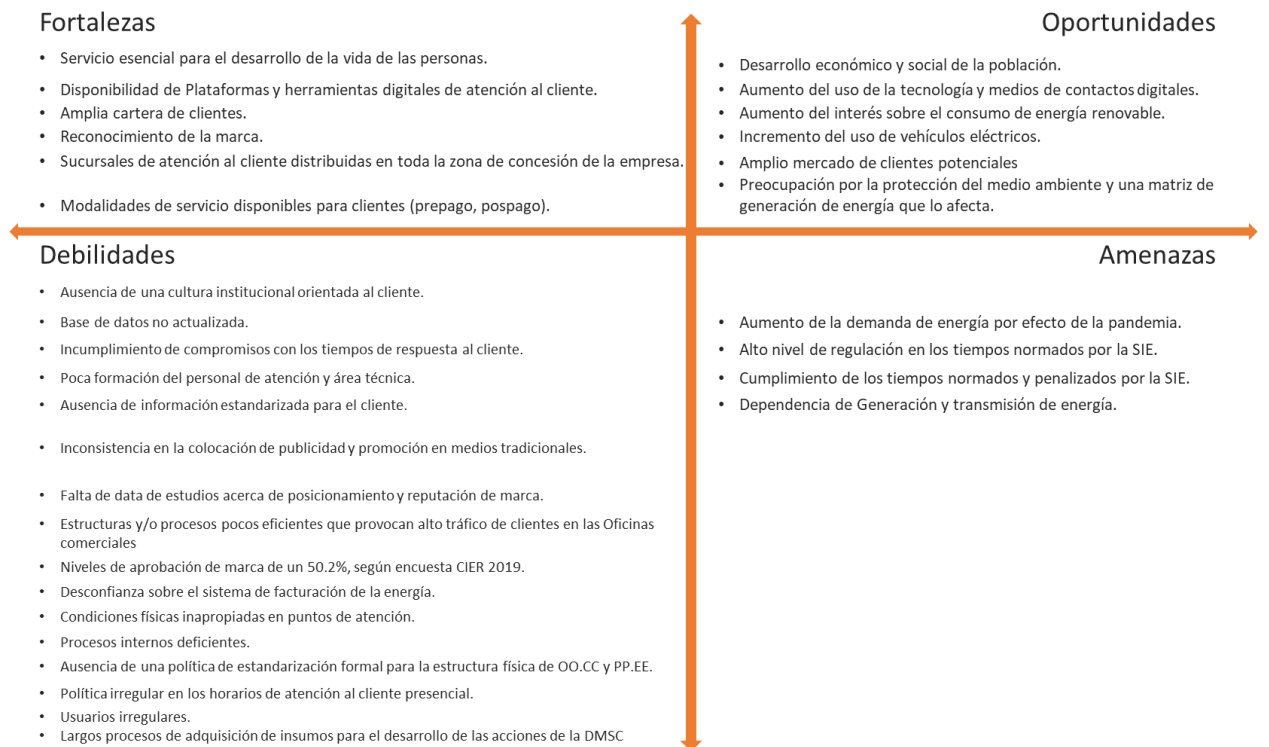
2 Encuesta CIER 2020



➤ Causa y efecto sobre la satisfacción con la atención.



➤ Análisis FODA



5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Los logros alcanzados por la Oficina de Libre Acceso a la Información durante el período enero-octubre del 2021 impactaron de manera directa el eje de Fortalecimiento Procesos Internos, correspondiente al Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024), en consonancia con el Plan Operativo Anual (POA), en lo relativo al desarrollo de mayor nivel de vinculación entre la ciudadanía y la unidad responsable de fomentar una cultura de transparencia y ética gubernamental en la empresa.

Durante el transcurso del año, la institución ha seguido fortaleciéndose de la mano de la Comisión de Ética Pública (2019-2021), en términos de elevar su participación en los procesos de investigación de actos dolosos, así como también de la multiplicación y difusión del mensaje compromisorio con la Ética y Responsabilidad Gubernamental.

Asimismo, la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, ha participado de manera entusiasta y con un rol de gran relevancia y actividad en las sesiones correspondientes al Comité de Compras y Contrataciones de Edesur Dominicana, de conformidad con la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.



Dentro de las principales acciones administrativas que caracterizaron la Oficina de Libre Acceso a la Información, se encuentran:

- Atención de manera satisfactoria a más de 129 requerimientos de ciudadanos que han sido vertidos por ante las plataformas del SAIP y la Línea 3-1-1 con atención a Edesur Dominicana S. A.
- Mantener por encima de los 95 puntos las calificaciones sobre Transparencia por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Presentación de importantes investigaciones en materia de Ética e Integridad Gubernamental por ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), conjuntamente con la Comisión de Ética Pública de Edesur Dominicana S.A.
- Participación en las capacitaciones e inducciones realizadas por:
 - Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en materia de transparencia y ética gubernamental, y sobre el funcionamiento de las Comisión de Ética Pública.
 - Oficina Presidencial de Tecnología de la Información (OPTIC), sobre atención ciudadana.
 - Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP), sobre aspectos importantes de la Contrataciones Públicas.



- Organización de inducción de alto nivel sobre Ética e Integridad Pública por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), a los Directivos de la primera línea de Edesur Dominicana y sus gerencias.
- Participación y colaboración en la implementación de la nueva Resolución sobre la Estandarización de los Portales de Transparencia Núm. 03/2021 emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Capacitaciones realizadas desde la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Desde esta unidad se realizaron actividades junto a la Comisión de Ética de la empresa para llevar a cabo una conferencia acerca de la Ética y la Integridad Gubernamental impartida por el Sr. Mario Serrano, Director General de Ética Pública, así como también talleres impartidos propiamente desde nuestra unidad.
- Cantidad de solicitudes atendidas en el Portal Único de Solicitud (SAIP): Se realizaron setenta y siete (77) solicitudes de acceso a la información pública, las cuales fueron respondidas al 100%, como se observa a continuación:



Estadísticas relativas a las solicitudes ciudadana de acceso a la información mediante el Portal SAIP		
Mes de Evaluación	Solicitudes realizadas	Solicitudes respondidas
ene-21	5	5
feb-21	6	6
mar-21	6	6
abr-21	5	5
may-21	14	14
jun-21	10	10
jul-21	10	10
ago-21	7	7
sep-21	7	7
oct-21	4	4
nov-21	3	3
Total	77	77

- Entre el 1 de enero hasta el 31 de octubre del 2021, la DIGEIG, pudo validar nuestra gestión para atender las solicitudes de acceso a la información en el Portal SAIP, mediante las tres siguientes características: Registro y actividad, eficiencia a la respuesta y atención a los conflictos. En la siguiente tabla detallamos la cantidad de solicitudes que llegaron de manera digital, el tiempo de respuesta, resultado de esta, el porcentaje de cumplimiento y la calificación otorgada por la DIGEIG de manera mensual:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN MONITOREADO POR LA DIGEIG A EDESUR DOMINICANA S.A.				
Mes de Evaluación	Calificación de registro de actividad	Calificación de eficiencia en la respuesta	Calificación a la atención a conflictos	Calificación total manejo de SAIP
ene-21	3	6	6	15/15
feb-21	3	5	6	14/14
mar-21	3	4	6	13/13
abr-21	3	5	6	14/14
may-21	3	5	6	14/14
jun-21	3	5	6	14/14
jul-21	ND	ND	ND	ND
ago-21	ND	ND	ND	ND
sep-21	ND	ND	ND	ND
oct-21	ND	ND	ND	ND
nov-21	ND	ND	ND	ND
dic-21	ND	ND	ND	ND



- La Comisión de Ética Pública de Edesur Dominicana, tiene como objetivo fomentar el correcto proceder de los servidores públicos, colaboradores para promover su apego a la ética, asesorarlos en la toma de decisiones, asesorarlos en la disposición de procedimientos y normativas que contribuyan a crear un ambiente de integridad, transparencia y rendición de cuentas oportuna a la ciudadanía. Dentro del programa de actividades que se desarrollaron en cumplimiento al plan de trabajo establecido, se encuentran las siguientes:

- Por medio del departamento de Comunicación Interna, se divulgaron informaciones de la empresa, asociados a los siguientes temas:

- Promoción de asesorías de carácter moral.
- Sensibilización Delitos de Corrupción.
- Fortalecimiento de Valores Éticos.
- Herramientas de comunicación CEP.
- Encuesta de Clima Ético.

- Instalación de nuevos buzones de denuncias, para fines de depósito de denuncias sobre casos que vulneran la ética y transparencia pública de nuestros colaboradores.



5.3 Resultado Sistema de quejas, reclamos y sugerencias

La Oficina de Acceso a la Información Pública tiene la responsabilidad de gestionar ante los departamentos correspondientes las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, que emanen los ciudadanos, a través del Sistema del 3-1-1, monitoreado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

Estadísticas de solicitudes de acceso a la información vía la OAI.

Para el período enero-octubre 2021, la Oficina de Acceso a la Información manejó un total 55 solicitudes mediante el Portal del 3-1-1, de las cuales 14 requerimientos eran “reclamaciones” y 41 “quejas”. Es importante resaltar, que se respondió mediante la gestión al 100% de estos casos.

Estadísticas relativas al Sistema de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias				
Mes	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias	Total de solicitudes atendidas
ene-21	2	2	0	4
feb-21	4	2	0	6
mar-21	3	4	0	7
abr-21	3	0	0	3
may-21	3	1	0	4
jun-21	2	2	0	4
jul-21	7	0	0	7
ago-21	3	0	0	3
sep-21	5	1	0	6
oct-21	9	2	0	11
Total	41	14	0	55



5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia

Edesur Dominicana S.A., cuenta con un sistema de gestión bastante sólido para no solo mantener altos niveles de excelencia entorno a las calificaciones que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al Portal de Transparencia, sino que también permite un monitoreo constante y preventivo para cumplir con lo que establece la Ley No. 200-sobre Libre Acceso a la Información, el Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública y la Resolución 02-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).



Diario Libre, destaca los resultados de excelencia alcanzado por Edesur Dominicana en su Portal de Transparencia en enero del 2021.



Hasta la fecha, la DIGEIG sólo ha evaluado el primer semestre del 2021, donde se mantuvieron calificaciones de niveles de transparencia por encima de los 95 puntos, como se muestra a continuación:

Calificación mensual obtenida en el Portal de Transparencia por la DIGEIG	
Mes de Evaluación	Calificación obtenida
ene-21	100
feb-21	95
mar-21	98
abr-21	99
may-21	99
jun-21	96

NOTA: La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), no ha remitido los resultados concernientes a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre del 2021. Asimismo, la calificación se otorga del 0 a 100 de manera mensual respecto al indicador de transparencia.

VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO.

Alineado a la Planificación Estratégica Institucional, Edesur Dominicana ha definido la entrega de los siguientes productos, así como la definición de sus indicadores de resultado, durante el año 2022:



Productos	Indicador(es)	Meta Proyectada 2022
Gestión Ambiental	% Implementación del sistema de gestión medio ambiental basado ISO 14000	35%
	Cantidad de Transformadores evaluados para determinar su contenido de PCB	960
Verificación de materiales y equipos para Proyectos Multilaterales y Propios	Cantidad de Medidores Recuperados	75,000
Revisión Planillas Técnicas de Materiales Estratégicos	Porcentaje de Transformadores evaluados	100%
	Porcentaje de Informes Emitidos en Tiempo (≤ 5 días laborables)	95%
Entrega de medidores y sellos a operativa	Promedio de Informes Emitidos en Tiempo (≤ 5 días laborables)	≤ 3
	Porcentaje de Evaluaciones Técnicas de Licitación Emitidas en Tiempo según Cronograma	100%
Seguridad Industrial	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional basado en ISO 45000	100%
	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación del Reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo	100%
	Porcentaje de acciones implementadas para prevenir accidentes registrables	100%
	Porcentaje de acciones implementadas para reducir el Índice de Ausentismo laboral por enfermedad	100%
	Porcentaje seguimiento al cumplimiento de las medidas de seguridad contractuales de las empresas contratistas	100%
Gestión de Seguridad de la Información	Porcentaje de Cumplimiento de la NORTIC A7	90%
	Porcentaje medidas preventivas implementadas, para garantizar los sistemas de Seguridad de la Información	100%
Gestión de Almacén	Porcentaje de Cumplimiento de Recepción de Materiales	100%
	Porcentaje de Cumplimiento de Despacho de Materiales	100%
	Porcentaje de Cumplimiento Control de Inventario	100%
	Porcentaje de Cumplimiento de Auditorías de Recepción y Despachos	100%
Gestión Inmobiliaria	Porcentaje de cumplimiento cronograma necesidades de adecuaciones espacios físicos	85%
	Porcentaje de cumplimiento cronograma necesidades de nuevos alquileres/adquisición de inmuebles y solares aprobados por el Comisión Mixta de Alquileres	95%
Gestión de Servicios Generales	Porcentaje de cumplimiento cronogramas mantenimiento preventivos instalaciones	85%
	Porcentaje de cumplimiento cronogramas mantenimiento preventivos equipos	85%
	Porcentaje de cumplimiento cronograma verificación inventario activos	95%
	Porcentaje cumplimiento cronograma recolección de documentos	95%
	Porcentaje cumplimiento cronograma inspecciones a las localidades	95%
	Cantidad de requerimientos solucionados vs solicitados (Electromecánica, Instalaciones, Mobiliarios y Archivo)	80%
Gestión de Compras	Cantidad de requerimientos solucionados en menos de 15 días (Electromecánica, Instalaciones, Mobiliarios y Archivo)	70%
	Tiempo de Gestión de procesos Compras Debajo del Umbral (20 días)	100%
	Tiempo de Gestión de procesos Compras Menores (40 días)	100%
	Tiempo de Gestión de procesos de Comparación de Precios (75 días)	100%
	Tiempo de Gestión de procesos Licitaciones Públicas (130 días)	100%
	Porcentaje de procesos adjudicado a las MiPymes	20%
Gestión de Transportación	Porcentaje del cumplimiento PACC	80%
	Publicación del PACC a Tiempo	100%
	Porcentaje Cumplimiento de Asignación de Vehículos Según la Normativa	96%
	Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Mantenimiento de Vehículos	95%
Servicios Administrativos	Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos	100%
	Porcentaje de implementación monitoreo vehicular	40%
	Porcentaje de cumplimiento despacho de Material Gastable	100%
	Porcentaje de cumplimiento de Hospedajes Gestionados	100%
	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de Agua Consumo Humano/Potable atendidas	100%
Gestión de Contratos	Recepción, validación, gestión y despacho de factura (Bienes y Servicios/Hospedaje, Combustible, Alquiler de Vehículo, Alquileres Inmuebles, Conserjería, Cafetería, Limpieza y Oficina)	100%
	Porcentaje de contratos No asociados a procesos de compra entregados a tiempo (procesos)	100%



Productos	Indicador(es)	Meta Proyectada 2022
Gestión de Seguridad Física	Nivel de seguridad de Edesur	85%
	Porcentaje de cumplimiento cronograma de fiscalización SSEE y Almacenes	100%
	Porcentaje de cumplimiento cronograma de oficinas comerciales y puntos expresos.	100%
	Porcentaje de apoyo operativos de reducción de pérdidas.	100%
	Porcentaje de eficiencia de las medidas evitan los riesgos de la empresa.	90%
Gestión de la Seguridad Interna	Porcentajes de investigaciones No complejas concluidas	85%
	Porcentajes de investigaciones complejas concluidas	55%
	Charlas de éticas y normas conductuales impartidas.	85%
Seguimiento al cumplimiento Indicadores Órganos Reguladores del Estado	Porcentaje requerimientos de indicador Gobierno revisados	100%
	Porcentaje de situaciones tramitadas	100%
Monitoreo y evaluación de la planificación	Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos demandados	100%
	Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados	100%
	Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos	100%
Documentación y Mejora de los Procesos de Edesur	Porcentaje de revisión y actualización de documentación pendiente	80%
	% de Documentos actualizados divulgados	100%
	% indicadores de los procesos monitoreados	100%
	% de indicadores de procesos con incumplimiento a los que se le aplica el formulario de incumplimiento (atendidos)	80%
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)	2400%
Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001, 37001, 37302	Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de Auditorías Internas ISO	470%
Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001, 37001, 37303	% de no conformidades en los procesos del SGC respondidas en el plazo	80%
Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001, 37001, 37304	Cantidad de Informes de Revisión por la Dirección según estándar ISO realizados	200%
Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001, 37001, 37305	% Mantenimiento del cumplimiento de los requisitos de NOBACI	90%
Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001, 37001, 37306	% Integración del sistema de gestión	100%
Planificación Institucional	Porcentaje Documento de la Planificación y Presupuesto Edesur 2023	100%
	Porcentaje implementación Módulo Presupuesto (Costeo)	100%
	Porcentaje de acciones planificadas monitoreadas	100%
	Porcentaje de los avances de indicadores reportados que cuentan con una verificación	100%
Gestión Auditoría Comercial	% Cumplimiento al cronograma de auditorías	100%
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Procesos Comerciales y Técnicos (redefinir cédula y unificar)	100%
Gestión Auditoría Técnica	% cumplimiento a las Auditorías planificadas en proceso de Redes (redefinir cédula)	100%
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Obras y Proyectos	100%
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de auditoría administrativa financieras (redefinir cedulas, planificadas contra ejecutadas)	100%
Gestión Auditoría Sistemas de Información	% Cumplimiento Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías Ejecutadas	100%
	% Cumplimiento de informes y/o extracciones de datos Entregados	100%
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas a los Procesos de TI	100%
Auditoría Administrativa Financiera	% cumplimiento a las Auditorías Especiales no programadas	100%
Cumplimiento Normas de Estado	Porcentaje cumplimiento DIGEIG	100%
	Porcentaje de implementación programas gubernamentales	100%
	Porcentaje cumplimiento plan de trabajo comisión de ética pública	100%
	Porcentaje de empleados sensibilizados en materia de ética y transparencia	100%
Gestión Regulatoria.	Porcentaje de tabla de indicadores Reglamento Calidad Técnica ante el Regulador.	100%
	Porcentaje de reglamento normativo para la asignación tarifaria de clientes regulados.	100%
	Porcentaje validación procesos de facturación de Posterías por uso de terceros.	100%
	Porcentaje de avance cronograma de trabajo Gestión Comercial.	40%
	Porcentaje de avance cronograma de trabajo Gestión Técnica.	40%



VII. ANEXOS

a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE (Oct 2021)
1	Dirección Operativa Centralizada	Procesos Comercialización de Energía	CRI Año Móvil (%)	Mensual	71.56%
2	Dirección de Gestión de Proyectos	Procesos Gestión Planificación Proyectos de la Red	Avance de proyectos (iniciados en 2018)	Mensual	99%
3			Avance de proyectos (iniciados en 2019)	Mensual	91%
4			Avance de proyectos (iniciados en 2020)	Mensual	27%
5	Dirección de Gestión Técnica Comercial	Procesos Gestión de Servicios	% satisfacción cliente Encuesta CIER	Anual	63.20%
6	Dirección de Gestión de Distribución	Transformación y Distribución de Energía	Índice de duración promedio de las interrupciones del sistema (SAIDI - 24h)	Mensual	10.24
7	Dirección de Gestión de Distribución	Transformación y Distribución de Energía	Índice de frecuencia de interrupción promedio del sistema (SAIFI - Int)	Mensual	10.38
8	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Porcentaje Efectividad de Lectura Comercial	Mensual	98.08%
9	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Porcentaje efectividad comunicación de teledmedidos	Mensual	90.81%
10	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Porcentaje de cobrabilidad Año Móvil	Mensual	97.02%
11	Dirección de Gestión Técnica Comercial	Gestión Operativa y Servicios Técnicos	TMRA MT - Tiempo Medio Resolución de Avería Media Tensión (hrs)	Mensual	0.84
12	Dirección de Gestión Técnica Comercial	Gestión Operativa y Servicios Técnicos	RSFP - Tiempo de Reconexión	Mensual	2.76%
13	Dirección de Gestión Técnica Comercial	Gestión Operativa y Servicios Técnicos	Porcentaje de reducción de pérdidas año móvil	Mensual	26.23%
14	Dirección de Gestión Técnica Comercial	Gestión de Servicios y Atención al Cliente	TTRA - Tiempo de Atención.	Mensual	13.28%
15	Dirección de Gestión Técnica Comercial	Gestión de Servicios y Atención al Cliente	IPP - Tiempo de Reclamaciones	Mensual	4.63%
16	Dirección de Gestión Técnica Comercial	Gestión de Servicios y Atención al Cliente	COSE - Tiempo Conexión	Mensual	25.71%
17	Dirección de Gestión Técnica Comercial	Gestión de Servicios y Atención al Cliente	Porcentaje de Reclamaciones Comerciales no Resueltas (IRT)	Mensual	12.01%

b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

N/A



c. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	6,384,719,196.65
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		250
CAPÍTULO		6105
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur	
AÑO FISCAL		2021
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	3,865,478,591.37
OBRAS	RD\$	117,751,761.28
SERVICIOS	RD\$	2,401,488,844.01
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	88,703,853.32
MIPYME MUJER	RD\$	20,820,680.74
NO MIPYME	RD\$	6,275,194,662.60
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	1,767,091.40
COMPRA MENOR	RD\$	42,340,442.19
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	659,298,355.79
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	4,186,857,324.53
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	218,651,548.74
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	36,578,662.96
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	1,239,225,771.04
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-



Santo Domingo de Guzmán, D.N.
02 de enero 2022.-

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 7 de la Resolución No. 02-2021, de fecha 10 de febrero de 2021, emitida por *Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)*.

Atentamente,


Yemmis Mercedes Cruz Felipe
Director Planificación y Control de Gestión