



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**edesur**



# TABLA DE CONTENIDOS

---

Informe anual 2022

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>9</b>
2.1. Marco filosófico institucional.....	9
2.2. Base legal .....	10
2.3. Estructura organizativa.....	12
2.4. Planificación estratégica institucional.....	14
<b>III. RESULTADOS MISIONALES .....</b>	<b>27</b>
<b>IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....</b>	<b>161</b>
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera .....	161
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos .....	179
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	208
4.4 Desempeño de la Tecnología .....	221
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	254
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones.....	276
<b>V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL....</b>	<b>309</b>
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio .....	309
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información .....	319
5.3 Resultado Sistema de quejas, reclamos y sugerencias .....	332
5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia .....	334
<b>VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....</b>	<b>339</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>342</b>
a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos.....	342
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) .....	342
c. Resumen del Plan de Compras y Contrataciones (PACC).....	343



## I. RESUMEN EJECUTIVO

Edesur Dominicana presenta la consolidación de los logros más relevantes alcanzados por la institución durante el año 2022, 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; alcanzado los principales logros siguientes:
- Puesta en funcionamiento de un nuevo transformador de alta potencia en la Subestación de Villa Altagracia, que estabilizará y elevará el voltaje de ese municipio perteneciente a San Cristóbal, beneficiando a casi 22,000 familias y resolverá un problema histórico de bajo voltaje de más de 23 años; además, permitirá que la comunidad de Villa Altagracia cuente con más horas de electricidad, pues antes se debía interrumpir el servicio por la inestabilidad del voltaje.
- Iluminación de la Avenida 30 de Mayo, Distrito Nacional, en el tramo desde la Avenida Abraham Lincoln hasta el Peaje de la Autopista 6 de noviembre, como una colaboración a la Alcaldía del Distrito Nacional (ADN), además de contribuir con la



estrategia nacional de seguridad “Mi País Seguro” que implementa el Gobierno Central.

- Ejecución de Proyectos de Rehabilitación de Redes de Distribución, de los circuitos BANI401, BANI403, BMAT402, MVIE101, VALT401 y VALT402, presentando los siguientes avances a octubre 2022:
  - Rehabilitación de 11.16 km Tendido Red MT junto a la instalación de 656 transformadores de distribución.
  - Instalación de 108 postes y 2,302 luminarias.
  - Normalización de 23,396 usuarios ingresados al ciclo comercial, de los cuales 15,964 están en modalidad pospago y 7,432 en modalidad prepago y con una proyección de cierre a diciembre de 27,204.
- Recuperación de 163 postes de diferentes características, 17,143 metros de conductores, 154 transformadores de diferentes capacidades y una gran cantidad materiales de estructuras de media y baja tensión; representando un ahorro financiero para la empresa de MMRD\$18.01.
- Se han conectado a la Red en media tensión un total de 227 suministros para una potencia instalada de 39,072 kVA que ha contribuido significativamente al aumento de la facturación.
- Diseño de la filosofía de servicio, fundamento sobre el cual se basa el diseño de los procesos de atención y servicio al Cliente llamada “Edesur es Servicio, Servicio LEAL”, sobre el cual



fueron capacitados más de 500 colaboradores del área comercial de la empresa, tanto presencial como telefónico.

- Firma de acuerdo interinstitucional con Nature Power Foundation para formalizar los esfuerzos conjuntos que permiten respaldar los proyectos de desarrollo social con conexiones eléctricas de sistemas fotovoltaicos que se implementan en comunidades remotas en la República Dominicana.
- Edesur Dominicana y la Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (Protecom) realizaron acuerdo para impulsar acciones conjuntas que resulten en clientes o usuarios más satisfechos con el uso de los servicios y fortalecer los procesos a favor de la ciudadanía.
- Se realizó una actualización del pliego tarifario por uso de postes, donde se identificó la explotación de estos activos por parte de las empresas de telecomunicaciones conforme sus necesidades comerciales. En este nuevo pliego tarifario se maximiza el negocio de distribución con ingresos adicionales estimados de MMRD\$115 anuales.
- Migración total del TPL 2005 a TPL Android de todos los centros de lectura de Edesur, logrando con esto fortalecer los procesos y la gestión de lectura.
- Se incorporaron 40,509 clientes en Teleconsumo, donde actualmente 279,200 clientes reciben este servicio, lo que permite brindar 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.

- Incremento de 105,775 nuevos clientes en enero-octubre 2022 utilizando los canales alternos para pagos, en comparación con el mismo periodo del año 2021
- Mejoras canales: nueva opción en el APP de Edesur para las informaciones y compra de recargas prepago. Mejoras seguridad y control tarjetas de crédito, apoyando la reducción de fraudes en pago.
- Auditoría Interna de calidad aplicada al 100% a la empresa Edesur Dominicana.
- 100% de aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF) en cumplimiento del Decreto 211-10, que Declara de Carácter Obligatorio la Aplicación del Modelo CAF – Marco Común de Evaluación – en la Administración Pública.
- Postulación de Edesur Dominicana al Premio Nacional a la Calidad, en la cual la empresa fue galardonada con Medalla de Bronce.
- Edesur Dominicana fue reconocida en la categoría Oro por el programa RD Incluye del Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS), por contribuir a la inclusión plena de las personas con discapacidad y la promoción de sus derechos.



- 100% de cumplimiento para la aplicación de la ventanilla única de construcción, VUC, del Programa de Burocracia Cero que dirige el Ministerio de Viviendas y Construcciones, en cumplimiento Ley No. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.
- Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Cumplimiento de las normas ISO-9001:2015, ISO-37301 e ISO-37001, según el Decreto 36-21.
- Aplicación en un 90% de la Norma ISO 14001 sobre Gestión Medio Ambiental en las oficinas centrales.
- Con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), se realizó el “Primer Panel de la Mujer en el Sector Eléctrico”, titulado *“Incrementando la participación de la mujer en el sector: ¿Cómo hacerlo?”*.
- Inauguración del 1er. Ciclo de Conferencias en transparencia, ética, buen gobierno e integridad corporativa, dirigido a los empleados de la institución.
- Implementación del Decreto 791-21 del Poder Ejecutivo que insta la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).
- Los resultados obtenidos por Edesur Dominicana en los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, en la última evaluación del 2022, son:



<b>Indicador</b>	
Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	<b>100.00%</b>
Sistema de Contrataciones Públicas (SNCP)	<b>98.11%</b>
Libre Acceso a la Información Pública (Ley 200-04)	<b>96.00%</b>
Tecnología y Comunicación Gobierno Electrónico (ITICGE)	<b>90.89%</b>
Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC)	<b>86.00%</b>

## 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.



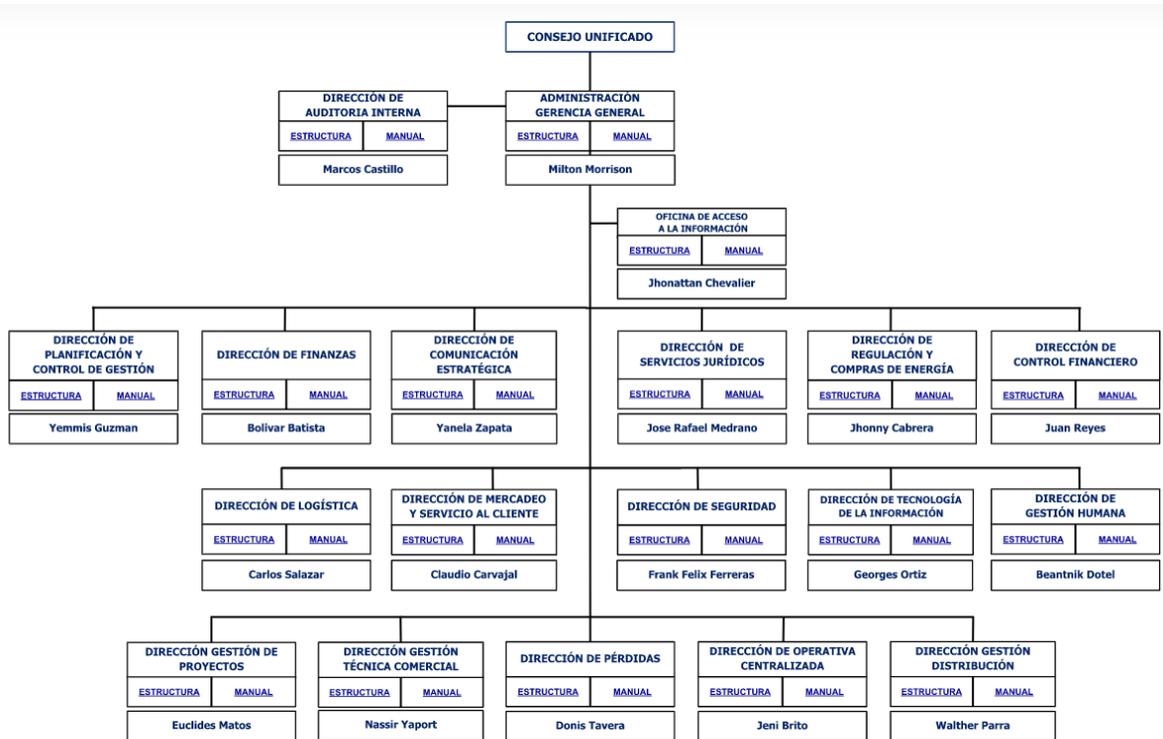
Edesur Dominicana, S.A., es una sociedad anónima propiedad del Gobierno Dominicano a través de la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) que posee el 50% del capital y del Fondo Patrimonial de Empresas Reformadas (FONPER) que posee el 49.94%. El restante 0.06% es poseído por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

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
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:**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
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 consensuado 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 admisible de la norma SIE 066-2016 (8 y 10 interrupciones por semestre, así como 20 y 36 horas de interrupciones por semestre para las zona 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 19.7% 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.



## b) 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 2022 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 2022. A continuación, se presentan los principales indicadores que miden dichas acciones y de más relevancia para el ciudadano:



## Principales Indicadores Enero-Octubre 2022

Producto(s)	Indicador	Programación Física	Ejecución Física	Nivel de Cumplimiento
Saneamiento de la Base de Datos	Porcentaje Cartografía Actualizada	90%	91%	100.0%
Gestión Operación de la Red	Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	100%	100%	100.0%
Gestión de Subestaciones	Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores con Regulación	100%	100%	100.0%
	Porcentaje Ejecución Cronograma de Mantenimiento SSEE	100%	119%	100.0%
Mejorada y estandarizada la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la empresa	Porcentaje de cumplimiento del plan de marketing	100%	100%	100.0%
Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Porcentaje Efectividad de Lectura EDESUR	90.2%	89.1%	98.8%
	Porcentaje Calidad de la Facturación	96.6%	95.4%	98.7%
Incrementada la accesibilidad del cliente	Porcentaje de Reclamaciones Resueltas Dentro del Plazo (IPP)	94.4%	93.9%	99.5%
	Porcentaje de Incremento de clientes para envío de factura digital	98.8%	97.4%	98.6%
	Porcentaje Clientes desplazados a canales alternos	70.8%	69.6%	98.3%
Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés.	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo mediante el Portal Único de Libre Acceso a la Información (SAIP)	100.0%	100.0%	100.0%
	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo - 311 (15 días)	100.0%	100.0%	100.0%
	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo de manera física por la Oficina de Libre Acceso a la Información	100.0%	100.0%	100.0%

A continuación, se presenta los principales logros de la gestión de Edesur Dominicana durante el año 2022:

- En cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de Edesur Dominicana, Edesur se comprometió a garantizar la satisfacción de sus clientes, mejorando continuamente los servicios, por lo que en el período comprendido entre enero – noviembre 2022, se aprobaron 272 solicitudes de sometimientos de planos y, a la vez, una carga instalada de 105,316.50 kVA, que garantiza un incremento en la venta de energía y cobranza de nuestra empresa.



- En el Plan Anual de Mantenimiento preventivo de Subestaciones 2022 para el período enero - noviembre se ejecutaron 124 mantenimientos programados. Las subestaciones donde se ejecutaron estos mantenimientos fueron: Arroyo Hondo T01/T02 (AHON61-62), Bani Matadero T01/T02 (BMAT61-62), Bani Pueblo T01/T02 (Bani62), Barahona (BARA6), Bayona (BAYO61), CAASD I y II (CAASD61-62), Caldera Base (BANP), Carrefour 69kV (CARR6), Cementos Santo Domingo (ABCO6), Ciudad Satélite (CAST6), CODETEL (CODE6), Cruce de Ocoa (COCO6), DISDO, Embajador T01/T02/T03 (EMBA81-82), Hato Nuevo (HNUE6), Juancho Los Cocos (JUCO8), KM 10½ T01/T02/T03 (KDIE61-692-63), KM 15 de Azua (KQAZ6), Las Matas (LMAT6), Los Prados T01/T02/T03 (LPRA81-82-83), Madre ViejaT03 (MVIE61-62), Matadero (MATA8-82), Matanzas (MTAN61), Paraíso (PARA8-83), Polyplas/Termopac (PDOM1), Quita Coraza (QCOR6), San Cristóbal Norte (SCNO81), UASD T01/T02 (UASD81-82-83), Vicente Noble (VINO6), Villa Altagracia (VALTA6) Yaguatae (YAGU6) y Zona Franca Alcarrizos (ZFAL), Villarpando (VPAN6) donde se sustituyó el transformador de potencia del campo T02 de catorce (14) Megavatios, y el transformador de potencia del campo T02 de la subestación de Bani Pueblo de una capacidad de treinta (30) Megavatios.
- Edesur Dominicana tiene proyectado realizar para el mes de diciembre de 2022 la sustitución de interruptores en la salida del circuito de media tensión de la Subestación de Matanzas (MTAN61) Bani, y la instalación de los reguladores automáticos de tensión en el circuito LDAM101, que alimentan la comunidad del Limón de Jimaní.



**Listado de actividades de forma general, dicha actividades se aplicaron de forma particular en cada una de las subestaciones citadas en función del grupo al que correspondan:**

- Ajuste de contacto módulos AT/MT
- Limpieza, ajuste y engrase de seccionadores.
- Cambio de aisladores para tapa (~~brushing~~) del transformador de potencia T01 KM 10%
- limpieza de los aisladores AT/MT de los transformadores de potencia
- limpieza de los aisladores AT/MT de los interruptores de potencia
- Eliminación del polvo acumulado en el módulo AT/MT
- Limpieza de aislamiento exterior de los transformadores de instrumentos
- Eliminación polvo e impurezas en chasis del interruptor
- Engrase del mecanismo de operación del interruptor
- Ensayo de excitación al transformador de potencia
- Ensayo de resistencia al aislamiento en corriente continua del transformador de potencia.
- Ensayo de factor de potencia a los pararrayos
- Ensayo impedancia cortocircuito del transformador de potencia
- Ensayo relación de transformación al transformador de potencia
- Ensayo resistencia al aislamiento en corriente continua a los interruptores de potencia
- Ensayo resistencia de contacto a los interruptores de potencia
- Ensayo resistencia de devanado del transformador de potencia
- Ensayo resistencia óhmica al sistema de puesta a tierra de la subestación
- Ensayo rigidez dieléctrica al aceite del transformador de potencia
- Ensayo tangente delta o factor de potencia al transformador de potencia
- Ensayo tiempo cierre/apertura del interruptor de alta tensión
- Ensayos ~~crmatográficos~~ al aceite del transformador de potencia
- Ensayos protecciones de sobre corriente de los interruptores AT/MT/SMT
- Ensayos sincronismo (tiempo apertura/cierre) de los interruptores de potencia
- Inspección termografía
- Lavado a presión con agua el chasis del interruptor.
- Lavado a presión del chasis del transformador de potencia incluyendo los radiadores.
- Limpieza de canaletas/registros.
- Mantenimiento a los medidores de temperatura del aceite y del devanado del transformador.
- Mantenimiento a seccionadores.
- Mantenimiento al conmutador de tomas bajo carga del transformador
- Mantenimiento al mecanismo de operación de los interruptores de potencia
- Mantenimiento al sistema de control del conmutador de tomas bajo carga.
- Mantenimiento al sistema de deshidratación (cambio de ~~silica~~ gel, limpieza de vaso y cambio de aceite)
- Mantenimiento al sistema de refrigeración de la transformación (ventiladores)
- Mantenimiento de todas las señales de alarma del transformador de potencia
- Mantenimiento elemento sistema SCADA.
- Mantenimiento protecciones mecánicas del transformador de potencia
- Mantenimiento puesto a tierra chasis de interruptores, transformador de potencia, transformadores de instrumentos, seccionadores, gabinetes de protección & Automatización, ...
- Tratamiento al aceite dieléctrico del transformador de potencia
- Reparación de radiadores de transformadores de potencia
- Instalación banco de reguladores automáticos de tensión SMT SJOC401/SSJOC402
- Verificación y medición presión SF6 de los interruptores de potencia
- Cambios de interruptor AT de la subestación Cruce de Ocoa
- Verificar nivel del aceite hidráulico del mecanismo de operación de los interruptores

- Dentro de la programación de los Proyectos de Desmonte de Equipos y Materiales, se han realizado los desmontes de Equipos y Materiales de la red en los sectores: Bani, San Cristóbal, Distrito Sur, Distrito Norte, Noroeste, Neyba, Azua y Villa Altigracia. En estos trabajos se recuperaron 349 postes de diferentes características, 42,453 metros de conductores, 282 transformadores de diferentes capacidades y una gran cantidad materiales de estructuras de media y baja tensión; esta recuperación representa un ahorro financiero para la empresa de MMRD\$39.9, eficientizando el uso de los materiales instalados en la red de distribución.



- Se dieron respuesta a 129 solicitudes de clientes, con la elaboración de Estudios Suplementarios de Generación, Estudios de Trasvases de Cargas, Estudios de Medición Neta y Estudios de Mejora de Explotación.
- Levantamientos y elaboración ingeniería de detalles de 42 proyectos de electrificación, adecuaciones, rehabilitación, interconexión, retranqueo, respaldo y trasvases en las provincias San Cristóbal, Peravia, Azua, San José de Ocoa, San Juan de la Maguana, Barahona y Pedernales; con una inversión de MMRD\$1,025.04 para la construcción de 169 Km de redes de Media Tensión y todos sus elementos, que beneficiarán a 29,488 clientes y una carga instalada de 22.43 MVA, con la finalidad que la empresa dote a los clientes de energía con calidad, reduzca las pérdidas y aumente la cobranza.
- Con la finalidad de mantener actualizado el Sistema de Gestión Distribución (SGD), se realizaron las actualizaciones de 5,902 centros de transformación de 536.6 Km de redes de media tensión y 20,761 luminarias, de los levantamientos realizados en los circuitos AZUA102, VNOB101, LDAM101 y JUCO101, BANI401, BANI403, VALT401 y VALT402, y en el sector de La Yuca (Naco), y las comunidades de Sabana Yegua, Azua, Yaguata, Baní, La Descubierta, Rancho Arriba, Jimaní, Nizao, Hatillo, Juco, Las Charcas y Villa Altagracia. Así como también 3,514 vías geográficas, en el Sistema Gestión Distribución (SGD); esta actividad garantiza que el sistema cartográfico de la empresa corresponda con la realidad existente en el terreno y que las oficinas comerciales puedan realizar el trabajo de una



manera eficiente y eficaz para dar un servicio a nuestros clientes.

Inspecciones de Redes 2022											
Concepto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Total
Circuitos Levantados	6	4	6	5	1	4	3	4	3	9	45
Longitud de Red recorrida (km)	10	16	27.5	45	5	22	17	32	14	41.3	229.8
Tramos de Red mal asociados (km)	0.95	3.9	6.8	10.7	0.3	3.35	7.45	9.6	1.7	10.89	55.64
Transformadores mal asociados	6	32	89	125	23	16	84	153	70	186	784
Transformadores no registrados	1	11	22	38	3	22	14	20	20	51	202
Elementos de maniobra mal asociados	2	4	8	34	6	6	14	26	9	30	139
Gestión de actualización de sistemas	6	6	9	5	1	4	3	4	3	7	48

- Durante el año 2022, el Laboratorio de Medidas tenía en existencia 75,447 medidores nuevos y sellados y realizó la entrega de 44,387. De los medidores devueltos al laboratorio, retirados del terreno por baja de contratos, sustitución por cambio de tecnología y aumento de fianza, fallas etc., hicieron un total de 79,850 y se recuperaron 47,524 que cumplen con los requisitos de calidad necesarios y fueron reinsertados en las áreas operativas, garantizando un ahorro de recursos monetarios que se traducen en millones de pesos para la empresa por la compra de los mismos.

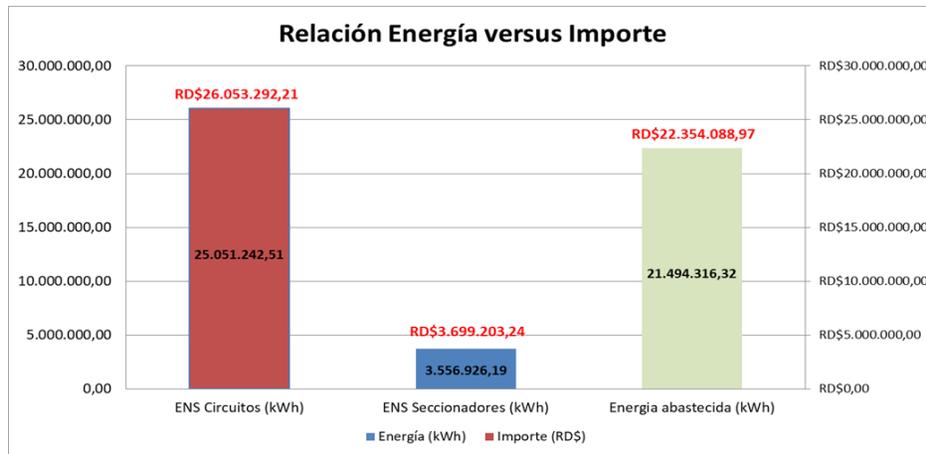
Entrega y Existencia de Medidores Nuevos Sellados al cierre hasta diciembre 2022													
DISPONIBLES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
EXISTENCIA AL CIERRE	6,030	7,353	14,205	8,167	6,576	6,195	5,026	1,410	3,682	6,328	4,188	6,287	75,447
ENTREGADOS	2,357	3,891	4,707	3,922	2,792	2,685	6,140	7,645	3,948	2,353	248	3,699	44,387
<b>TOTAL</b>	<b>8,387</b>	<b>11,244</b>	<b>18,912</b>	<b>12,089</b>	<b>9,368</b>	<b>8,880</b>	<b>11,166</b>	<b>9,055</b>	<b>7,630</b>	<b>8,681</b>	<b>4,436</b>	<b>9,986</b>	<b>119,834</b>

PRODUCCION MENSUAL MEDIDORES DE BAJA (ESTATUS)	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
DE BAJA	12,943	6,312	5,184	3,325	4,859	6,570	7,955	5,508	5,551	7,964	7,025	6,654	79,850
RECUPERADOS	6,771	3,890	5,139	4,171	2,502	4,037	3,232	4,201	2,710	4,016	2,895	3,960	47,524
% RECUPERADOS	52.3%	61.6%	99.1%	125.4%	51.5%	61.4%	40.6%	76.3%	48.8%	50.4%	41.2%	59.5%	59.5%



- El seguimiento al corte efectivo (trabajos seccionados) en los trabajos de distribución con la energía no servida por trabajos de distribución programados representó un beneficio para Edesur de MMRD\$3.7.



- Elaboración del diseño adecuación de Repotenciación Subestación Hato Nuevo, cuyo objetivo es aumentar capacidad instalada de 14 MVA a 20 MVA.
- Se realizó el aumento de potencia del Transformador TO3 de la subestación KM 10 ½ pasando de 20 MVA a 30 MVA, logrando abastecer la demanda a corto plazo de tan importante mercado.
- Para el proyecto de la edificación de la Subestación de Granitos Bojos, se elaboraron los términos de referencia y el estudio geotécnico de suelo que tendrá una potencia instalada de 138/12,5 kV. La potencia final prevista de la instalación es 100 MVA (2x50 MVA).
- Elaboración de los términos de Referencia (TDR's) de los estudios Geotécnicos de las siguientes Subestaciones:



- Arroyo Hondo 69 kV.
  - Arroyo Manzano 138 kV.
  - Engombe-Manoguayabo 138 kV.
  - Metropolitano 138 kV.
  - Centro de Operaciones 138 kV.
- Inicio de la supervisión de las obras para la rehabilitación y puesta en servicio de la Subestación Eléctrica del Parque Industrial DISDO, ubicada en la localidad de Cabayona. Tendrá una potencia instalada de 14 MVA y presenta un avance del 60% con un cierre previsto a diciembre 2022.
  - Levantamiento en las instalaciones de la subestación eléctrica Yaguata 69/12.5 kV, cuya capacidad aumentará de 18.5 MVA a 30 MVA, con el objetivo de elaborar el diseño y presupuesto para la repotenciación.
  - Se realizó, en conjunto con la Unidad Ejecutora de Proyectos de la CDEEE (UEP), el lanzamiento del PROCESO DE LICITACIÓN LPI-BID-01-2022 que contempla la incorporación de 160 MVA al sistema de distribución de Edesur Dominicana en su primer lote. Las subestaciones contempladas son:
    - Centro de Operaciones 138/12.5 kV. (Nueva – a construir).
    - Granitos Bojos 138/12.5 kV. (Nueva – a construir).
    - Metropolitano 138/12.5 kV. (A renovar).
    - Arroyo Hondo 69/12.5 kV. (A renovar).



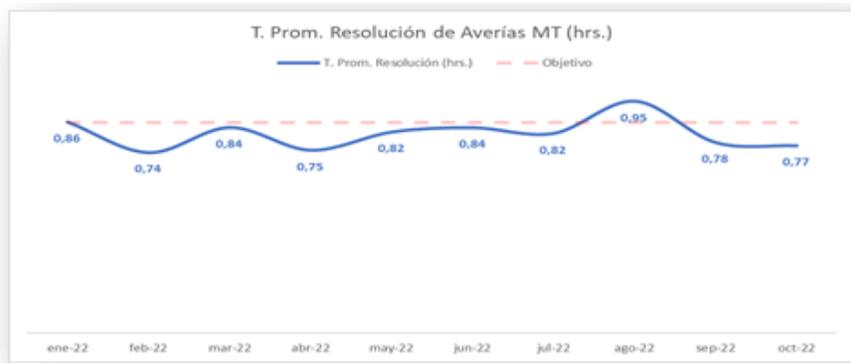
- En conjunto con la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED), se procedió a realizar el levantamiento para definir la ruta de alimentación de alta tensión (AT) en los terrenos propuestos para las subestaciones de la primera etapa del Plan de Expansión de Sistema de Distribución de EDESUR Dominicana con fondos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
  
- Como parte de los proyectos del Plan Maestro de Expansión del Sistema de Distribución de EDESUR Dominicana, fueron elaboradas las propuestas de diseño de las siguientes subestaciones eléctricas:
  - Subestación Duvergé T01 (propiedad de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, ETED), 69/12.5 kV (18.5 MVA a 40 MVA).
  - Hato Nuevo 69/12.5 kV (10/14 MVA a 16/20 MVA).
  - Pizarrete 69/12.5 kV (10/14 MVA a 18.5 MVA.)
  - KM 15 de Azua 69/12.5 kV (10/14 MVA – 28 MVA).
  - Baní Pueblo 69/12.5 kV (T01 10/14 MVA – T02 5-7 MVA a T01 24/30 MVA), ejecutado el aumento de potencia del T02.
  - Matadero 138 kV, Transformadores T01/T02.
  - KM 10.5 - 138 kV, en ejecución la repotenciación con un avance de un 100% de los trabajos.
  - Hato Nuevo 69kV (14 MVA a 20 MVA).
  - Yaguata 69/12.5 kV, (18.5 MVA a 30 MVA)
  
- Fueron atendidas 1,748 solicitudes para realizar pruebas de transformador de distribución, transformador de corriente, de módulos de transformación, de postes de hormigón y de



conductores URD, a solicitud de clientes internos de nuestra empresa (Dirección Técnica Gestión Comercial, Dirección Gestión de Proyectos, Dirección Logística, Gerencia Gestión Energía, Gerencia Operación de la Red) dando respuesta en un cien por ciento (100%).

TIPO DE ACTIVIDAD	Count of # DE INFORME	Cuenta de # DE INFORME
PRUEBAS TRANSFORMADORES DE CORRIENTE	383	21.91%
PRUEBAS POSTES DE HORMIGÓN	6	0.34%
PRUEBAS DE TRANSFORMADOR DE DISTRIBUCIÓN	1341	76.72%
PRUEBAS DE CONDUCTORES URD	3	0.17%
PRUEBAS CAPACITORES	3	0.17%
PRUEBAS MÓDULOS DE TRANSFORMACIÓN	8	0.46%
INSPECCIÓN TÉCNICA DE MATERIALES	2	0.11%
EVALUACIÓN PROCESOS DE COMPRAS	2	0.11%
<b>Total general</b>	<b>1748</b>	<b>100.00%</b>

- Se realizaron pruebas a 1,300 transformadores de Distribución retirados de la red para su recuperación, donde 712 unidades superaron las pruebas representando un 54.76%, y con las pruebas de resultado rechazado (que no cumplen porque tiene partes eléctricas que no están acorde a los requerimientos exigidos por las normas) un total de 588 transformadores.
- Como resultado de la planificación, activación y seguimiento del Plan de Contingencia Anual de Edesur Dominicana, se logró mantener el tiempo medio de resolución de averías de las redes de media tensión (TMRA/MT) dentro del objetivo empresa 0.86 hrs.



- A continuación, se muestra el balance mensual de ingreso de tendido de red de media tensión (MT) producto de los proyectos ejecutados en la empresa; actualmente las áreas más beneficiadas por dichos proyectos han sido los sectores Bani y Villa Altigracia. Esto implica expansión para la empresa y una mejora sustancial en la calidad del servicio para esas comunidades una vez concluidos dichos proyectos.

Expansión de la Red MT 2022											
Detalle	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Nuevos km MT (Nueva Red)	39,41	9,90	13,30	0,00	5,92	11,26	17,35	21,13	18,43	10,90	147,59

- Elaboración de las Ingenierías de Detalles para la electrificación de los sectores Rosalitos, Mahoma, La Colonia y Florencio, Provincia San José de Ocoa; Cañada Prieta, Herminia Cordero, Daniel Polanco y Diómedes Arias de Las Barias, Provincia Peravia; y el sector de Galindo, provincia Azua. Con estos proyectos se van a beneficiar 774 clientes, con una inversión de MMRD\$78.54 e instalando una carga de 682.5 kVA.
- Se realizaron las Ingenierías de Detalles de algunos sectores para rehabilitaciones en las redes de media tensión en las provincias de Azua, Barahona, San Cristóbal, San Juan de la Maguana, San José de Ocoa, con la finalidad de que la empresa dote a los clientes de energía con calidad, reduzca las pérdidas y aumente la cobranza; con una inversión de MMRD\$343.15, beneficiando a 6,658 clientes e instalándoles una carga de 5.7 MVA.



- Se elaboraron las ingenierías de detalles para el retranqueo, trasvases, regulación de tensión, reubicación de redes, mejora de perfil de tensión, para los circuitos Azua-02, BAN-101 y BAN-102 y el circuito respaldo para el Centro de Control de la Empresa de Transmisión Electricidad Dominicana (ETED), con una inversión de MMRD\$20.64, beneficiando a 7,168 clientes.
- Se elaboró la ingeniería de detalle para suplir de energía eléctrica a 4 empresas granceras ubicadas en el sector Lomas del Pomier de la provincia San Cristóbal, a través de redes de distribución aérea de media tensión; con una inversión de MMRD\$32.47 y una potencia instalada de 8.5 MVA.
- Se realizó la implementación y actualización del Módulo PM del Sistema SAP para la gestión íntegra del mantenimiento de los activos de las subestaciones junto a los sistemas financieros y logísticos de la misma y verificando el cumplimiento del calendario establecido para los mantenimientos programados y que requieran o no apertura, así como los tiempos de ejecución de los mismos, actividades realizadas y materiales utilizados. Esta herramienta permite la planificación, el procesamiento y el seguimiento de las terminaciones de tareas para el mantenimiento de una subestación eléctrica, con la finalidad de documentarlo y facilitar la toma de decisiones.
- Se realizaron 13 visitas de inspección a las subestaciones del Centro Operaciones (COHE6), Hato Nuevo (HNUE6), Villa Altagracia (VALT6), La Cumbre (CUMB6), Bayona T1 (BAYO61), Baní Per (BPN6), Caldera (BANP), Bani Matadero (BMAT61-62), Zona Franca Alcarrizos (ZFAL6), Villarpando



(VPAN6), Las Matas (LMAT6), Elías Piña (ELPI6), Matanza (MTAN) con la finalidad de verificar el estado de los equipos y elementos de las subestaciones para detectar mejoras a corto, mediano y largo plazo y así garantizar la calidad del servicio brindado a los clientes.

- Evaluación de 26 transformadores de potencia de igual número de subestación con el objetivo de determinar las condiciones operativas y recomendar acciones para mantener la fiabilidad del equipo, contribuyendo a mantener integridad del sistema energético y la calidad del suministro. Los diagnósticos se realizaron por medio de la evaluación de los registros históricos de las pruebas dieléctricas (pruebas de análisis de gases disueltos y factor de potencia) realizadas a los transformadores, empleando las técnicas más fiables para la interpretación de los resultados. A continuación, se detallan las subestaciones con los transformadores evaluados: Bayona, Herrera Nueva, Hato Nuevo, La Cumbre, Las Matas de Farfán, Salina, Villa Altagracia, Guanito, Centro de Operaciones, Km 15 de Azua, Matanza, Quita Coraza, Villarpando, Zona Franca Alcarrizos, CAASD, Carrefour, Cítricos Nacionales, Las Barias, Sabaneta, Vallejuelo, San José de Ocoa, Cruce de Ocoa, Cementos Santo Domingo, Caldera Base, Bani Matadero e INAPA San Cristóbal.
- Se definió la ficha técnica de las etiquetas que se van a utilizar en el proyecto de etiquetado de equipos y elementos de subestaciones, el cual busca identificar los equipos con el código SAP y las leyendas que garanticen la operatividad de las subestaciones correctamente.



- Elaboración de la documentación de la ficha técnica para el proceso de adquisición de la subestación móvil dual 138-69/12.5/10 kV de 35 MVA; como resultado se obtuvo la creación de siete (7) especificaciones técnicas, correspondientes a los principales componentes de la subestación móvil, una planilla de datos técnicos garantizados y una declaración del trabajo.
- Actualización de las Fichas de Datos Técnicos Garantizados (PDTG) y la correspondiente Especificación Técnica (ET) para la adquisición de los Transformadores de Potencia para montar el proceso de licitación internacional EDESUR-CCC-LPI-2022-0001.
- Sustitución de 1,213 metros de líneas de tramos de red soterrados, reparación o salvamento de 15 transformadores tipo Pad Mounted con un valor a favor de la empresa de MMRD\$7.34, sustitución de 22 transformadores, así como un total de 298 fallas soterradas resueltas.

Mantenimientos Redes soterradas 2022											
ACTIVIDADES DE REDES SOTERRADAS MT.	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	Total
Fallas Soterradas MT Resueltas	22	33	43	35	34	25	30	17	35	24	298
Fallas en Paneles Resueltas BT-240V-208V-120V.	4	1	0	4	1	0	2	0	0	0	12
Fallas en Medidores Resueltas BT-240V-208V-120V.	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3
Fallas Resueltas con Cargo al Usuario. Medidos en MT.	2	1	4	7	1	0	3	0	3	1	22
Pago de Facturas por Obras Civiles Soterradas.	0	3	0	3	1	1	0	5	1	0	14
Retenes y Servicios Especiales Asignados.	8	9	0	0	1	2	1	0	0	9	30
Mantenimientos Preventivos MT. Ejecutados.	0	2	3	4	3	1	1	2	2	0	18
Evaluaciones Preventivas MT de Residenciales.	0	2	3	4	3	1	2	2	2	0	19
Transformadores Sustituídos.	0	3	1	5	2	1	1	4	3	2	22
Transformadores Averidos o Quemados.	0	3	1	5	4	1	1	5	7	7	34
Transformadores Reparados o Salvados.	0	1	2	1	2	1	2	1	3	2	15
Transformadores Removidos.	3	6	2	3	1	6	0	1	3	1	26
Transformadores Instalados.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metros de Línea MT. Sustituídos	0	300	211	229	43	200	50	180	0	0	1213

- Fue evaluada la calidad del producto técnico y calidad del servicio técnico, componentes fundamentales en la calidad del



servicio eléctrico con el análisis y remisión de aproximadamente 984 informes a los grupos de interés: Organismo Coordinador (OC), Superintendencia de Electricidad (SIE), Consejo Unificado de las EDES (CUEDE), Empresa Eléctrica de Transmisión (ETED), Comisión Nacional de Energía (CNE), Dirección Gestión Técnica Comercial (DGTC), Dirección Gestión Proyectos (DGP), Dirección Operativa Centralizada (DOC), buscando medir y controlar los niveles de las magnitudes eléctricas del servicio según lo estipulado en las normativas nacionales.

- Colaboración a instituciones del sector energético y otras instituciones del Estado, como son:
  - Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED) donde se realizó la ingeniería de detalle de un circuito de respaldo eléctrico al Centro de Control de Energía.
  - Elaboración del diseño para proveer energía eléctrica a las edificaciones en desarrollo, dentro de las instalaciones de la Dirección General de Control de Drogas, a través de la instalación de un transformador de distribución.
  - Se diseñó la adecuación y habilitación de la Subestación del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA).
- Elaboración de la documentación de subestaciones a la Superintendencia de Electricidad (SIE), Organismo Coordinador (OC), Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED) y



entidades correspondientes del proceso de habilitación de subestaciones.

- En colaboración con la Unidad Ejecutora para la Readecuación de Barrios y Entornos (URBE), Ministerio de la Presidencia, se realizó la elaboración y actualización del diseño Diagrama Unifilar, Planos Vista en planta y Arquitectónico propuesto, Diseño Soterrado de conductores de potencia 630 mm<sup>2</sup>, preliminar de la subestación eléctrica Los Alcarrizos de 138 kVA y la documentación para la licitación de la construcción de dicha subestación; esta institución será la responsable de ceder los terrenos para la construcción de la misma tomando en cuenta que se dejará el espacio de dos campos, uno para la alimentación del Teleférico y el otro para alimentar el metro de Santo Domingo (Los Alcarrizos).
- Seguimiento y levantamiento de las incidencias registradas en el sistema de Gestión Distribución (SGD) en su módulo “NOTA DE SERVICIO” cuyo objetivo es identificar y cuantificar los casos de los transformadores desmontados de la red por avería, así como corroborar con el Encargado de Actualización de Entidades si los casos registrados fueron reportados por las unidades operativas responsables de enviar la información para su actualización. Se logró cuantificar un total de 1,035 transformadores desmontados de la red por avería en los distintos Sectores de Edesur Dominicana.



Sector	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
AZUA	2	0	2	0	3	12	14	16	14	18	12	10	102
BANI	5	7	11	7	1	4	5	5	5	6	4	3	63
BARAHONA	4	4	2	1	1	4	5	5	5	6	4	3	44
DISTRITO NORTE	5	3	3	7	1	4	5	5	5	6	4	3	51
DISTRITO SUR	4	2	1	2	4	15	18	21	18	25	15	14	140
NEYBA	0	1	0	3	0	5	2	5	0	0	0	5	21
NOROESTE	1	1	6	15	5	19	23	26	23	31	19	17	187
SAN CRISTOBAL	9	11	17	15	5	19	23	26	23	31	19	17	216
SAN JUAN	0	1	1	1	4	15	18	21	18	25	15	14	134
VILLA ALTAGRACIA	1	3	3	6	2	8	9	10	9	12	8	7	78
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>46</b>	<b>57</b>	<b>26</b>	<b>105</b>	<b>122</b>	<b>140</b>	<b>120</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>1035</b>

- Se continuaron los trabajos de seguimiento y gestión de la realización de las pruebas eléctricas y medioambientales (PCB) de los transformadores desmontados de la red. En la siguiente tabla se contemplan las solicitudes de pruebas eléctricas y pruebas PCB, así como los casos identificados a través del Sistema Gestión Distribución (SGD) en el módulo “NOTA DE SERVICIO”.

Gestión de las pruebas eléctricas y de PCB a los transformadores desmontados							
Mes/Año	Cant. Transformadores desmontados	Cant. De pruebas eléctricas aprobadas	Cant. De pruebas eléctricas rechazadas	Cant. Pendiente de Pruebas Eléctricas	Cant. con pruebas de PCB+	Cant. Transformadores con pruebas de PCB-	Cant. Transformadores Pendientes de Pruebas PCB
ene-22	55	32	18	0	50	4	0
feb-22	109	62	40	0	99	5	0
mar-22	250	139	89	0	201	3	0
abr-22	57	32	23	0	31	0	0
may-22	80	33	20	0	56	4	0
jun-22	174	98	76	0	95	4	0
jul-22	51	40	11	0	50	1	0
ago-22	6	1	5	0	0	2	2
sep-22	165	82	71	12	9	155	2
oct-22	64	31	29	4	0	64	0
nov-22	117	23	73	21	3	112	3
dic-22	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1128</b>	<b>573</b>	<b>455</b>	<b>37</b>	<b>594</b>	<b>354</b>	<b>7</b>

- Capacitación coordinada por la Unidad Ejecutora de Proyectos (UEP), del Ministerio de Energía y Minas, para el uso de aplicación CAPTUDATA con el objetivo de dar seguimiento de los proyectos del Plan de Expansión. CAPTUDATA es una solución que comprende la prestación de un servicio de software



a través de Internet que brinda las herramientas y componentes necesarios para digitalizar los procesos de captura y gestión de datos tomados en campo/terreno a través de dispositivos móviles inteligentes y/o tecnología IoT. Permitiendo el almacenamiento, seguro, consistente, incremental y colaborativo, por medio de una plataforma digital robusta y escalable que puede ser adaptada a las necesidades puntuales de sus clientes y usuarios.

- Puesta en funcionamiento de un nuevo transformador de alta potencia en la Subestación de Villa Altagracia, que estabilizará y elevará el voltaje de ese municipio perteneciente a San Cristóbal, beneficiando a casi 22,000 familias y resolverá un problema histórico de bajo voltaje de más de 23 años; además, permitirá que la comunidad de Villa Altagracia cuente con más horas de electricidad, pues antes se debía interrumpir el servicio por la inestabilidad del voltaje.



- Reposición de Línea Neutro y Adecuación Derivación Trifásica “Block Khoury”, ubicado en la entrada del municipio de Polo en Cabral, provincia Barahona que se alimenta de circuito BARA-106 procedente de la subestación Barahona 12.5KV, que alimenta la derivación hacia Polo. El proyecto de interconexión de la subestación Block Khoury a los fines de inyección de



- energía en el circuito BARA-106 para alimentar las localidades de Cabral - La Lista y Polo de la provincia Barahona, comprende la adecuación de 5 KM de redes y la instalación del conductor neutro del referido circuito.
- Proyecto Interconexión “Granceras Recta de Galeón” Baní, provincia Peravia, que comprende el izado de 175 postes, el armado de 184 estructuras en media tensión y el tendido de 7.14 KM de red 3Ø en MT, conductor 559/NEU312.
  - Coordinación del proyecto de Electrificación Rural del Paraje Sabana Real (La Descubierta, Provincia Independencia), comunidad de unas 70 viviendas que carecen de los servicios de energía eléctrica e internet. Para proveer el servicio de electricidad se desarrollará una instalación fotovoltaica aislada del SENI de 54.6 kWp de capacidad, con soporte de almacenamiento de energía en baterías de litio de unos 248 kWh de capacidad. Se han realizado múltiples visitas técnicas y de carácter de gestión social con diversas instituciones (Agencia de Cooperación Alemana (GIZ), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), Ministerio de Energía y Minas (MEM), ENERSTAR, INDOTEL, Nature Power Foundation, Ayuntamiento de La Descubierta, Fundación Caritas Barahona, entre otras) para el desarrollo de este proyecto.
  - Se elaboró la Ingeniería de Detalle y presupuesto para el proyecto de Electrificación Rural del Paraje Ángel Feliz, vecino de la comunidad de Sabana Real de la provincia Independencia, con unas características sociales y poblacionales similares. Este proyecto consiste en la interconexión 7.3 Kms de redes de media



tensión y se instalarán 57 acometidas, con una inversión de MMRD\$10.16; éste, a su vez, será conectado al Sistema Energético Nacional Interconectado (SENI), con un patrocinio de la Agencia GIZ Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional en alemán.

- Clientes Bonoluz. A octubre del 2022 tenemos 116,648 clientes Bonoluz, para un crecimiento de 38,155 (49%) clientes respecto a octubre del 2021.

Además, con la implementación del nuevo esquema de presentación de la facturación en los clientes Bonoluz, se corrige el análisis de detalle y la transparencia en el subsidio focalizado de los clientes en grupos ICV-1 e ICV-2. El FETE por concepto de Bonoluz representa a la empresa MMRD\$ 600 al año.

Se habilitaron los servicios de cobros Bonoluz en los nuevos puntos incorporados para garantizar la accesibilidad de los servicios para los Clientes Bonoluz Prepago y Postpago. Esta modalidad se constituye como parte de apertura de nuevos puntos, de manera que el cliente disponga de todas las modalidades disponibles para poder realizar sus pagos.

Se agrega la modalidad de incorporar Titular de Pago a los clientes como representación para que pueda realizar pagos. De igual forma permite identificar los clientes Bonoluz que reciben subsidio y no son los titulares del Servicio.

Mejora sistema comercial en la Factura de Clientes Bonoluz. Se modificó el texto de Notificaciones de la factura para clientes



Bonoluz para facilitar a estos clientes mejor comprensión de los montos de subsidios y pagos.

- En procura de incorporar clientes UNR a nuestra cartera y mejorar los indicadores facturación y cobros, se han realizado importantes convenios en beneficio de Edesur Dominicana, resaltando los siguientes:
  - En la cartera de Ayuntamiento, se logró un cobro retroactivo de US\$12,613.90, por concepto de adición de 739 postes al contrato de arrendamiento de poste vigente con Columbus NETWORKS en el período Enero-Sept.21 (cobrado en marzo 2022).
  - En la cartera de clientes UNR, se renovaron 3 contratos, cuyos periodos están entre 3 y 5 años, con estos aseguramos la facturación de 2.4 GWh y el cobro de MMRD\$17.2 mensuales.

<b>Renovación de Contratos UNR</b>			
<b>Cliente</b>	<b>Período Renovado</b>	<b>Energía GWh</b>	<b>Facturación MMRD\$</b>
Banco BHD León	3 años	0.4	2.1
Cementos Santo Domingo	5 años	1.1	8
Brownsville Business Corp. (Plaza Acropolis)	3 años	0.9	7.1
<b>Impacto</b>		<b>2.4</b>	<b>17.2</b>

- Incorporación de 7 Acuerdos de Financiamientos Reembolsables (AFR):



- Seis acuerdos AFR con empresas Granceras y Agregados, en la Recta del Galeón de Baní, provincia Peravia, en conjunto aportarán un total de 6.75 MVA. (Empresas proyecto en construcción).

Acuerdo Financiamiento Reembolsable (AFR)	Total MVA
Minerales y Áridos Manaclar	6.75
Agregados KC	
Grupo Empresarial Ciaffarafa	
Bloques y Agregados González Espinal	
Prefabricados Alpha	
Prefhorvisa Dominicana	

- 1 AFR con World Agromarketing Dominicana, con una potencia instalada de 750 kVA, potencia contratada de 384.5 Kw; provincia Pedernales.

### Instalación de equipos de medidas a clientes Industriales



- Mantenimiento preventivo y cambio de Cajas derivadoras en la Calle Emma Balaguer del sector Palma Real, sector Distrito Norte, para el mejoramiento del servicio eléctrico de nuestros clientes, logrando reducir el 100% las averías provocadas producto de las malas condiciones que presentaban dichas cajas.
- Rehabilitación de redes MT/BT con la finalidad de convertir alrededor de 1,000 usuarios en clientes, de los cuales ya se han captado unos 161 clientes en el sector Las Flores, Santo Domingo, reduciendo las pérdidas significativamente. Además de esto, se realizó operativo de desmonte de postes en desuso, con la finalidad de mejora el ambiente visual en nuestra zona de concesión del sector Distrito Norte.

La rehabilitación contempla hasta el momento las siguientes ejecuciones:

No.	Descripción	Cantidad
1	Izaje de poste recuperado 35/500	6
2	Mts de triplex 4/0 AAAC nuevo	735
3	Mts normalización de triplex	664
4	Instalación de transformador	1
5	Armado de estructura BT	26
6	Desmonte de poste recuperable	9
7	Desmonte de poste no recuperable	42





- Se ha estado llevando a cabo el plan de sustitución de conductor triplex fase roja, disminuyendo así las averías en la red.



- Mini proyecto el Domo. Procurando mejorar y garantizar el servicio eléctrico en el sector noroeste, se ejecutó el mini proyecto el Domo, donde fueron beneficiadas más de 30 familias las cuales no contaban con un servicio eléctrico digno. Fue ejecutado en su totalidad con materiales recuperados, con un costo de mano de obra de RD\$234,803.

#### Materiales utilizados en la ejecución del proyecto

MATERIALES (RECUP.)	CANTIDAD
Postes de hormigón	16
Conductor 1/0 AAAC	540 mts
Conductor tríplex 4/0	540 mts
Crucetas metálicas	25
Aisladores Line Post	14
Aisladores Composite	16
Transformador (Reub)	1
Conexionado	40
Instalación de Acometidas	221 mts
Conexión en BT	39

**Antes**



**Después**



**Antes**



**Después**



- Acciones de movilización de redes para trabajos del metro y teleférico. En conjunto con la OPRET se está habilitando el paso tanto del metro como del teleférico de Santo Domingo Oeste, en donde Edesur ha reubicado y retirado más de 7 postes, 300 metros de red MT/BT y 2 transformadores. También se han realizado aperturas de más 4 ramales y circuitos por un promedio de 6 horas de interrupción como medida de seguridad para la operación de la maquinaria de dichas obras.



- Instalación de Luminarias en Localidades de San Cristóbal. Se llevaron a cabo instalaciones de 100 lámparas Led para la iluminación de las áreas adyacentes a las localidades Nigua, Zona Franca y Quita Sueño, garantizando la seguridad ciudadana en los sectores mencionados.



- Desmantelamiento de conexiones ilegales en las redes de distribución. Con la finalidad de mejorar el servicio y reducir el hurto de energía, se han estado realizando una serie de desmantelamiento en conjunto con el personal de seguridad, recuperando materiales para ser reutilizado en la operativa diaria.

### **OPERATIVO DESMANTELAMIENTO**

**CIRCUITO: SCNO104**



- En San Cristóbal fueron normalizadas y aseguradas 12 micro medidas que estaban siendo utilizadas para sustraer energía de manera ilegal.

#### **NORMALIZACION DE MICRO.**

**CIRCUITO: SCNO104**



- Contratación de cliente Latin American Free Zone Inv (PIISA) en el Parque Industrial Itabo, Haina, R.D.
- Levantamiento en Yaguate, San Cristóbal, realizado en junio, provocando un aumento en la facturación de RD\$598,222 para 49,103 kWh.
- Contratación de 12 nuevos clientes exclusivos del circuito VALT101.





- Fue instituida en Edesur Dominicana a inicios del 2022 la Gerencia de Atención y Servicio al Cliente, en la Dirección Gestión Técnica Comercial, con el objetivo de asumir la orientación de la empresa hacia la mejora de la experiencia del cliente, implementado mejoras en los procesos de servicio y atención, así como acompañando a los Coordinadores Comerciales de la empresa en el desarrollo de las actividades que se desprenden del Plan Operativo Anual de la empresa.

**En este sentido, asume 3 grandes enfoques:**

- **Comercial y Experiencia del Cliente**, responsable de la definición de las estrategias para el logro de los objetivos relativos al ciclo comercial (captación, contratación, facturación, cobro, seguimiento post venta), así como del registro, seguimiento y respuesta a todas quejas, reclamos e inconformidades expresadas por el cliente, hasta la recuperación de su buena voluntad y confianza en la empresa.
- **Capacitación**, dirigida específicamente a toda el área comercial de clientes regulares en un primer momento,



para más adelante asumir la capacitación de los técnicos subcontratados por la empresa, de modo que todos estén encumbrados hacia la prestación de un servicio que exceda las expectativas de nuestros clientes.

- **Gestión de Clientes Bonoluz**, asumiendo la responsabilidad de la comunicación y gestión de cobros con toda la cartera de clientes beneficiarios del subsidio Bonoluz de toda el área de concesión de Edesur Dominicana.
  
- Los principales logros dentro de cada una de estas áreas de enfoque son:
  - **Comercial y Experiencia del Cliente.**
    - *Diseño de la filosofía de servicio*, fundamento sobre el cual se basa el diseño de los procesos de atención y servicio al Cliente llamada “**Edesur es Servicio, Servicio LEAL**”, sobre el cual fueron capacitados más de 500 colaboradores del área comercial de la empresa, tanto presencial como telefónico.





- **Simplificación de Trámites:** En coordinación con la Dirección Legal y la de Regulación, se trabajó en la simplificación de los principales trámites comerciales, reduciendo requisitos documentales, así como el tiempo de duración de los procesos, orientados a dar una respuesta ágil a nuestros clientes. Los procesos simplificados fueron los de contratación, cancelación de contrato, cambio de tarifa, cambio de titular.
- **Elaboración de Plan de Gestión de Deuda 12 meses.** Para esto se elaboraron nuevos manuales para el tratamiento de los clientes morosos, se establecieron objetivos de recuperación de deuda y



se visibilizó la deuda superior a 60 días en el tablero de indicadores de cobro.

- **Documentación de Manual de Bienvenida al Cliente**, el cual recoge las principales informaciones que deben conocer los clientes de la empresa, así como los requisitos y procedimientos que deben agotar para los principales trámites a realizar con Edesur. Entre sus contenidos se pueden encontrar los temas siguientes:
  - Derechos y deberes del cliente.
  - Responsabilidades de Edesur.
  - Políticas de Inclusión.
  - Guía de requisitos para trámites comerciales.
  - Información sobre canales digitales y alternos (estafetas y otros medios de pago).
  - Esquema tarifario y cálculo de la tarifa.
  - Partes de la factura.
  - Guía para consumo eficiente de la energía.
  - Guía para la gestión de reclamos.
  - Prevención y denuncia del fraude.
  
- **Documentación de Reglamento para el área Comercial**, donde se detallan las reglas que rigen la relación entre la empresa y los colaboradores del área comercial, la guía de conducta que deben observar, así como las consecuencias de incumplimiento.



- **Elaboración de Política para la Gestión de Quejas y Reclamos**, la cual nos permite centralizar la responsabilidad del seguimiento a las quejas, sugerencias, reclamaciones y denuncias interpuestas por nuestros clientes, agilizando el tiempo de su respuesta y estableciendo acciones que nos permiten recuperar su confianza ante sus inconformidades. Actualmente se está trabajando en el proceso de creación de un software que permita mejorar aún más esta gestión.
- **Implementación de “Plan de Choque”**. Con el objeto de mejorar la experiencia y satisfacción de los clientes en las oficinas comerciales, se implementó un plan de choque donde se involucraron todos los directores y gerentes de la empresa, visitando las oficinas comerciales y entrando en contacto directo con nuestros clientes para escuchar sus inquietudes y necesidades. Al mismo tiempo se implementó un instrumento estandarizado para acompañar a los agentes comerciales y medir su desempeño en Amabilidad y Profesionalidad.

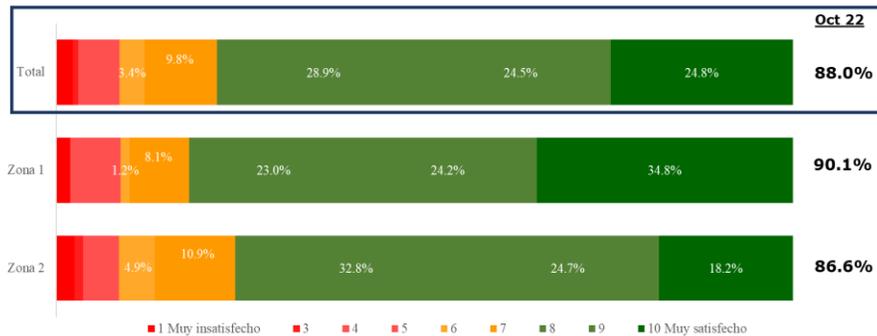




- **Monitoreo de la satisfacción de los clientes.** Para medir de manera rutinaria la percepción de los clientes asegurando su satisfacción y aplicar los correctivos de lugar cuando sean necesarios.

Los resultados generales a octubre del 2022 son los siguientes:

De una manera general ¿Qué tan satisfecho se siente con la calidad en la atención y el servicio recibido por parte de EDESUR DOMINICANA?



### ○ **Capacitación Comercial.**

- Como parte de la implementación de la nueva cultura de servicio LEAL se llevó a cabo un agresivo programa de actualización dirigido a todos



los agentes comerciales, tanto telefónicos como presenciales. En este sentido se ha impactado con estas capacitaciones a 132 agentes comerciales (50% de la plantilla) y a 132 colaboradores del resto de las áreas. Este entrenamiento es impartido por una colaboradora con discapacidad visual. Asimismo, se han formado a los agentes comerciales en lenguaje de señas, de modo que en cada una de las oficinas haya al menos un colaborador entrenado para que la discapacidad auditiva no se convierta en una barrera al momento de atender a los clientes.



- **Gestión de Clientes Bonoluz.** La cartera de Bonoluz representa a los clientes más vulnerables por su condición económica, por lo que el Estado Dominicano ha dispuesto el subsidio conocido como Bonoluz, el cual se entrega a través de la tarjeta Supérate. Los aspectos relevantes para



destacar en cuanto a la atención de los clientes Bonoluz son los siguientes:

- La cartera de clientes Bonoluz ha incrementado un 49%, pasando de 78,493 clientes en octubre 2021 a 116,648 a octubre 2022.
- Implementación de equipo de contacto con la cartera Bonoluz.
- Recuperación de 3,622 beneficiarios que estaban a punto de perder el subsidio por haber faltado a su compromiso de transe de la tarjeta de manera regular.
- Gestión ante la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) y Supérate para el incremento del monto a subsidiar para que se ajuste al cambio tarifario debido al desmonte del subsidio eléctrico, así como a que el mismo sea fijado en 100 kilos para la mayoría de los clientes, en lugar de un promedio de facturación como se hacía anteriormente.
- Gestión ante ADESS para incrementar el monto que se permite transar de 1,200 a 2,000 pesos, de modo que los clientes que tienen mucho tiempo sin transar puedan saldar sus cuentas pendientes en una sola visita a la empresa, mejorando al mismo tiempo los indicadores de cobro.



- Establecimiento de objetivo de cobro a la cartera Bonoluz, con su visibilización en el tablero de seguimiento diario.
- Creación Políticas: Bonoluz, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, Gestión de Quejas, Reclamos, Denuncias y Horario Oficinas Comerciales, Negociación de Deuda Clientes Bonoluz y Procedimiento Manejo y Gestión de Quejas Sugerencias y Reclamaciones.
- Impartimos Capacitación de la Cultura de Servicio Edesur LEAL, Como parte de la implementación de la nueva cultura de servicio LEAL estamos llevando a cabo un agresivo programa de actualización dirigido a todos nuestros agentes comerciales. En este sentido, en este trimestre, hemos impactado con nuestras capacitaciones a 131 colaboradores de la plantilla comercial de las zonas 1 y 2 de la empresa incluyendo los sectores de San Cristóbal, Baní y Azua.



- Realizamos 1 PFI Comercial para 14 colaboradores de nuevo ingreso y 2 cursos de OPEN para 26 colaboradores de la plantilla comercial.





- Con la participación de proveedores externos, coordinamos y realizamos, junto a la Gerencia de Capacitación de la Dirección de Gestión Humana, un curso taller de Cultura de Servicios, impartido por el Centro de Estudios Financieros (CEF), dirigido a directores, gerentes y coordinadores del área comercial y técnica impactando a 16 colaboradores de los referidos mandos. Además de un taller de Servicio al Cliente impartido por INFOTEP, para personal técnico y comercial d sector Azua.



- Campaña de Difusión interna Edesur LEAL, fueron difundidas a través del correo interno a toda la empresa dos (02) cápsulas,



relacionadas a la amabilidad y la Fiabilidad, ambos atributos de la calidad.

LEAL  
Legal • Empático • Ágil • Útil

En Edesur Dominicana, nos hemos comprometido a ofrecer un servicio **Amable**, lo que significa brindar una atención respetuosa, cortés y empática.

Saludamos a nuestros clientes con una sonrisa, y al despedirnos les damos las gracias por permitirnos servirles.

Yo soy EDESUR, yo soy LEAL

Gerencia Comercial y Experiencia del Cliente  
Dirección Gestión Servicio Comercial | edesur

LEAL  
Legal • Empático • Ágil • Útil

Recuerda que, para brindar una Experiencia de Servicio LEAL, debemos hacer sentir **confiados** a nuestros clientes.

¿Confiados en qué? En que tanto nuestros colaboradores/as como la empresa van a actuar haciendo lo correcto, velando por sus intereses, apegados a la ética, a las políticas, procedimientos y la regulación aplicables.

Yo soy EDESUR, yo soy LEAL

Gerencia Comercial y Experiencia del Cliente  
Dirección Gestión Servicio Comercial | edesur

- Proyecto de Contratación Primera Visita. Realizamos reuniones para levantar los hallazgos e inconvenientes tanto comerciales como técnicos que impidan que los flujos del proceso de la contratación presenten, identificando mejoras para iniciar con la implementación del piloto, en los sectores Noroeste, San Cristóbal, Distrito Norte, Distrito Sur, Villa Altagracia, Bani y Azua.
- Implementación de la figura "Titular de Pago" en oficinas comerciales y puntos expresos, con el objetivo de que los clientes puedan gestionar sus obligaciones de pago y/o acuerdos de pagos a través de un tercero en su representación.
- Definición del proceso de los “Cobros de actas PGASE” a los sectores, indicando paso a paso la gestión de conciliación y vías de pago y divulgación de la habilitación, “Generación Individual de OO/SS” para supervisores y encargados de OCCC.



- Encuentro con el empresariado del sector Bani, en procura de escuchar sus inquietudes y problemáticas, en donde se trazaron estrategias para mejorar el servicio eléctrico.



- Adecuación de redes de media y baja tensión en Las Salinas primera etapa, instalación de 2,000 metros conductor triplex y el izado de 25 postes 35-500D.



- Adecuación de redes de media y baja tensión en La Nueva Esperanza primera etapa, instalación de 2,500 metros conductor triplex y 34 postes 35-500D.





- Construcción de 7 km de redes trifásico en la Recta de Galeón, Baní, Peravia.



- Adecuación de redes BT Guásuma con la instalación de 1 km de triplex.

- **Proyecto Rancho Arriba**

Con la inauguración por el Señor Presidente de la República Dominicana Luis Abinader quedó formalmente la Rehabilitación del municipio Rancho Arriba, con una inversión de MMRD\$ 232.5, el cual consistió en la adecuación de redes y puntos de medida para 142 invernaderos, de los cuales se han conectado 165 transformadores trifásicos y monofásicos, del total instalado; 54 fueron aportados por Edesur y 111 por los propietarios de los invernaderos.





De los 4,387 usuarios beneficiados con el proyecto de rehabilitación de redes y mejora de voltaje, se cuenta con 3,673 clientes, los demás continúan en el proceso de contratación.

Antes



Después



Antes



Después



Electrificación e iluminación del alumbrado Público de los complejos deportivos Arroyo Caña y Juan Luis.



Rehabilitación Parcial de Redes Eléctricas de los Sectores Monte Negro y La Estrechura con el objetivo de normalizar 314 usuarios del servicio eléctrico.



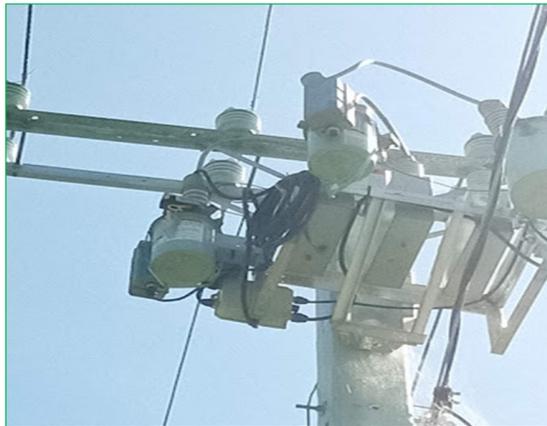
Para garantizar la seguridad ciudadana y el embellecimiento de las calles se instalaron un total de 557 lámparas leds.



Fruto de las adecuaciones de las líneas de MT/BT, la instalación de un banco de regulador y un banco de capacitores se pudo mejorar el voltaje, eliminando así un total de 1,930 elevadores de voltaje, mejorando la calidad y continuidad del servicio eléctrico de todos los municipios.



### **BANCO DE REGULADOR**

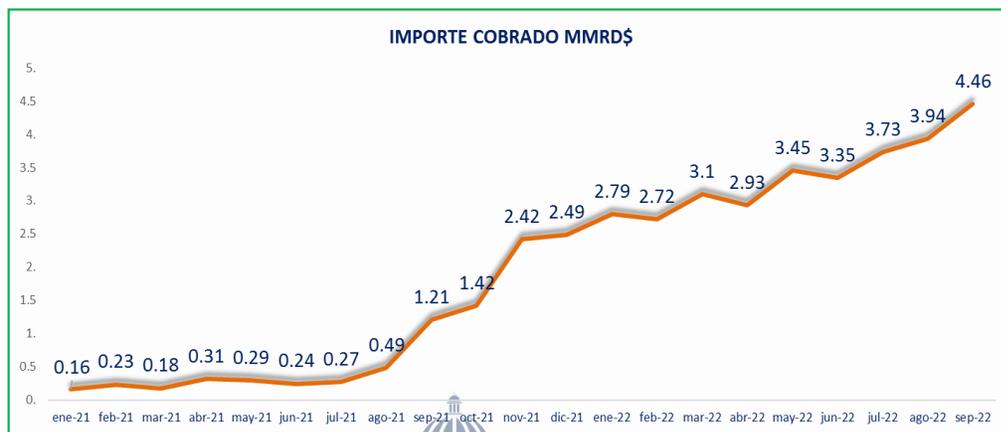


Se realizó una jornada amplia de sensibilización a todos los munícipes con el personal de Gestión Social sobre el uso eficiente de la energía eléctrica.



A continuación, se muestra un evolutivo de los principales indicadores del negocio en donde se puede evidenciar la mejoría, fruto de las adecuaciones y normalizaciones de usuarios realizadas en el municipio de Rancho Arriba:

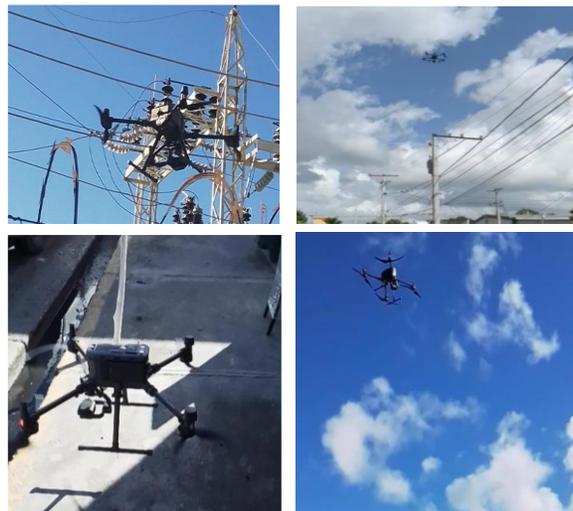
EVOLUTIVO RANCHO ARRIBA			
CONCEPTO	jun-21	ene-22	sep-22
COMPRA MWH	337	575	512
FACTURACION MHW	19	342	390
PERDIDA ENERGIA	318	232	121,9
% PERDIDA ENERGIA	94,3%	40,5%	23,8%
% PERDIDA DE COBRO	96,2%	50,4%	18,2%
CRI (INDICE DE RECUPERACION DE EFECTIVO)	4,3%	48,9%	83,7%



- Electrificación del Play Los Llanos. Se instalaron:
  - 6 Postes
  - 200 mts conductor
  - 1 Transformador de 75KVA



- El sector Bani ha comenzado a utilizar la tecnología de Drones con cámaras termografías integradas, con esta innovación la empresa se encamina a agilizar los levantamientos de los circuitos, optimizando tiempos y recursos, precisando e identificando con mayor precisión los puntos calientes y los elementos de proyección defectuosos en nuestras redes eléctricas.



- En el sector Azua se realizaron las siguientes actividades:
  - Interconexiones en Rancho Caprache, Bomba Méndez, Campo Villa Vileya y Recicla PLUS.
  - Desmontaje de redes viejas en la comunidad Sajanoa y Tabara Arriba para la contratación y normalización de nuevos clientes y reducción de pérdidas.
  - Alrededor de 15,000 mts de poda en media y baja tensión en los circuitos del sector Azua.



- Instalación 15 luminarias tipo cobra en km. 14 de la carretera Sánchez de Azua.
- Apagado de 619 luminarias sobre-encendidas en el sector Azua, contribuyendo al ahorro energético y reducción de las pérdidas técnicas.



- Iluminación entrada de la provincia de Azua, normalizando e instalado unas 100 luminarias, garantizando así la seguridad de los conductores que transitan por esta vía.



- Instalación de 137 Luminarias tipo LED en las comunidades de Las Yayas, Ansonia, Los Toros, entre otras localidades de Azua con la finalidad de mejorar la iluminación del sector, garantizando así la seguridad ciudadana.



- Electrificación de la bomba de riego del proyecto bananero "Tira Piedra" cuya interconexión impactará a 320 agricultores de las comunidades Estebanía y Las Charcas de Azua.

- **San Juan**

- Operativo para iluminar y electrificar cuatro (4) comunidades en el Municipio de Las Matas de Farfán, con el



acompañamiento del Administrador Gerente General. Además, se iluminaron las inmediaciones del parque central, donde se realizan las fiestas patronales del municipio, la cual incluye luminarias nuevas y reparadas, contribuyendo a elevar el nivel de seguridad de los visitantes a las fiestas, así como también al pueblo.



- Programa de alumbrado público y adecuación de líneas en los diferentes barrios de la provincia San Juan de la Maguana, garantizado la seguridad ciudadana y la mejora en el suministro eléctrico de nuestros clientes.



- Electrificación e iluminación a remota y montañosa comunidad de Gajo Largo, perteneciente al distrito municipal de La Jagua, San Juan de la Maguana, situada a unos 2,080 metros de altitud,



tras 20 años sin el servicio; impactando a una población de más de 20 familias, como resultado de los compromisos asumidos por la empresa en la ruta “Edesur en Acción”.



- **Sector Barahona:**

- Desvío de la línea San Rafael - Paraíso. Este proyecto está ubicado geográficamente al sureste del municipio de Barahona, se alimentan del circuito JUCO-101B, para los fines se contempló el izado de ocho postes, el tendido de 1.4 km de redes de media tensión MT y con estas acciones se busca mejorar la calidad de vida del referido sector, la ejecución de este proyecto evita que esta estructura tipo H se desplome y deje sin energía la comunidad de San Rafael, incluyendo el balneario. Contempla un presupuesto de RD\$567,550.
- Electrificación puesto militar el Banano, Pedernales con 15 postes, 407 metros de tendido monofásico, 616 metros de triplex y luminarias de 150 watts de 240 v.
- Construcción de mini proyecto Monte Grande con 171 postes, 5 km de triplex para beneficiar cuatro localidades, 390 viviendas



- Proyectos de Alumbrado Público en las Comunidades Provincia Bahoruco que pertenecen al Sector Barahona.

LOCALIDADES	LAMPARAS 120W-90W	BRAZOS	FOTOCELDAS
La Ciénega	40	28	40
Bahoruco	25	18	25
La Guázara	25	18	25
Canoa	30	0	30
Fondo Negro	25	18	25
Santa Cruz	20	14	20
Uvilla	25	18	25
Tamayo	40	28	40
Valle Encantado	18	10	18
Alcaldía de Tamayo	40	0	40
Junta Municipal de Uvilla	25	0	25
Junta Municipal de Santana	25	0	25
Junta Municipal de Santa Barbara El 6	25	0	25
Junta Municipal de Mena	25	0	25
Junta Municipal de Monserrat	25	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>	<b>152</b>	<b>413</b>

- Proyectos de Alumbrado Público en las Comunidades del Sector Barahona:



- Iluminación de la avenida Enriquillo conocida como el malecón turístico de Barahona a fin de elevar el nivel de seguridad de quienes utilizan la vía y contribuir con el desarrollo de actividades comunitarias y festivas.



- **Sector Neyba**

- Para garantizar la seguridad ciudadana, el sector Neyba ha realizado una serie de normalizaciones en distintas localidades del sector, procurando así el embellecimiento e iluminación de las principales vías del sector. A continuación, las acciones y localidades normalizadas:



LOCALIDADES	LAMPARAS	BRAZOS	FOTOCELDAS
El Mamón de Galván	43	31	40
Alcaldía de Neyba	54	26	54
Alcaldía de Galvan	40	0	40
Barrio Buenos Aires	5	5	5
C/ Principal Play del Estero	4	4	3
Play del Estero	36	-	-
Alcaldía de Villa Jaragua	66	13	66
Alcaldía de Los Ríos	65	12	65
Junta Municipal de El Salado	25	0	25
Segundo Paso, Neyba	5	3	5
Fortaleza Cambronol, Neyba	5	2	5
Destacamento PN, Jimaní	3	1	3
Puesto CESFRONT, Jimaní	2	0	2
D.M Las Clavellinas	5	5	5
Chequeo Militar El Indio	2	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>104</b>	<b>320</b>

- A continuación, se presenta el detalle de los principales trabajos de Alumbrado Público realizados en el año 2022:
  - Iluminación de la Avenida 30 de Mayo, Distrito Nacional, en el tramo desde la Núñez de Cáceres hasta el Peaje de la Autopista 6 de noviembre, como una colaboración a la Alcaldía del Distrito Nacional (ADN), además de contribuir con la estrategia nacional de seguridad “Mi País Seguro” que implementa el Gobierno Central.
  - Desarrollo de la fase 3 del Alumbrado Público en el Malecón de Santo Domingo. Conclusión con la iluminación de 1.8 km en la Autopista 30 de mayo, en el tramo comprendido entre la Avenida Núñez de Cáceres y



la Avenida Abraham Lincoln donde se colocaron 72 luminarias Led nueva.

### Antes



### Después



- Colocación de 600 luminarias en el sector capitalino de Cristo Rey, impactando positivamente a 45,680 familias. En una primera etapa en 2021, la distribuidora eléctrica iluminó 16 barrios y colocó 333 luminarias, mientras que en esta segunda etapa instaló 225 luminarias en 55 calles en apoyo al programa “Mi país seguro” que dirige el Ministerio de Interior y Policía. Los trabajos de Edesur en Cristo Rey además de abarcar las calles principales incluyen electrificación e iluminación de decenas de callejones.

Entre los barrios intervenidos por Edesur en Cristo Rey están La Agustinita, Loma del chivo, Pueblo Nuevo, El Caliche, Parabel, El Trueba, Las Flores, El Yaquito, Santa Rita, La Chivera, La Goya, Puerto Isabela, Lanha Goutier,



El Vivero, El Bronx y Vietnam. También, las Avenidas Pedro Livio Cedeño, Ortega y Gasset, Paseo de los Reyes Católicos, Zoológico, Tiradentes y Nicolás de Ovando, así como las calles 34, 37, 39 esquina 38, 41 El Caliche, Yarey, Copey, Padre Arias, Higüey, Rodríguez Reyes, entre otros.



- Iluminación de la avenida Máximo Gómez, en una primera etapa, desde la Ave. 27 de febrero hasta la avenida George Washington. Estos trabajos, que también incluyeron reparación y normalización de otras lámparas en los alrededores de esta concurrida vía, buscan contribuir con la seguridad ciudadana, a través de los proyectos de iluminación que viene desarrollando en toda su zona de concesión, como parte del programa “Mi país seguro”.



- Iluminación en sectores del distrito de Pescadería, Barahona. Acorde al programa de instalación y normalización de alumbrado público, con el fin de contribuir con la seguridad ciudadana y apoyar las alcaldías, fueron instaladas nuevas luminarias en las calles Duarte, 30 de Mayo, Los Tres Caídos, Enriquillo, Hato Viejo, La Hoya y Habanero, todos sectores del distrito municipal de Pescadería; impactando a más de 10,000 personas con la instalación de estas luces LED, que contribuyen con la protección del medioambiente por ser de bajo consumo.



- Instalación y normalización de luminarias en los alrededores y el parqueo del Estadio Quisqueya Juan Marichal, en conjunto con su Patronato, previo al inicio de la Serie del Caribe 2022.





- Se realizó un operativo de reparación e instalación de luces en el sector Los Girasoles II, en la provincia Santo Domingo, como parte de las acciones de responsabilidad social que se desarrollan en coordinación con las juntas de vecinos. Las calles donde fueron recuperadas las luces en dicho sector son la Emma Balaguer (por dentro), María Trinidad Sánchez, así como la Orlando Martínez, María de Toledo, Emilio Prud'Homme y Doctor Defilló.



- Instalación del cableado soterrado en el "Bulevar de las Estrellas" ubicado en la avenida Winston Churchill, el cual había sido sustraído por desaprensivos, y se energizaron las lámparas de este. Estos trabajos se desarrollaron en coordinación con la Alcaldía del Distrito



Nacional y abarcaron un área comprendida desde la avenida 27 de Febrero hasta la avenida Charles Summer, y se enmarcan en el programa "Mi país seguro" que impulsa el gobierno del presidente Luis Abinader.



- Iluminación de la zona ecoturística El Recodo, perteneciente a Baní, provincia Peravia, tras 30 años con su principal vía apagada. Estos trabajos, que consistieron en la colocación de luminarias, nuevos cables, rehabilitación de las redes eléctricas e instalación de otros materiales, elevan los niveles de seguridad y benefician a más de 50 familias de la zona. Además, permitirá la puesta en marcha del Museo Multicultural, lo que impulsará aún más el turismo, dinamizará la economía y representará un nuevo atractivo para la provincia.



- Iluminación y electrificación del cementerio y entrada principal del Distrito Municipal Jínova, San Juan de la Maguana, impactando a 9,000 familias pertenecientes a las comunidades Sosa, El Hoyo, Jaquimeye, Corbanal, Las Carreras, Solorín, Las Cabirmas, Matarratón, Jínova Abajo y San Ramón.



- Resumen general de las principales acciones realizadas en los sectores Distrito Sur, Distrito Norte, Noroeste, San Cristóbal y Villa Altagracia:

Proyectada 2022	Detalle de Luminarias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Acumulados	% Avance
15,000	Normalizadas	1,738	1,518	1,689	1,536	2,319	1,431	2,042	1,806	2,020	1,701	339	18,139	121%
1,000	sustituídas	120	77	228	224	236	222	82	300	232	291	152	2,164	216%
800	Instalaciones nuevas	24	15	242	107	155	85	33	147	113	199	104	1,224	153%
1,000	Ahorro Energético	21	31	50	148	52	313	188	85	39	56	-	983	98%

Con estas acciones brindamos un servicio oportuno, impactando más de 42,000 mil clientes en 30 sectores en dichos sectores, que demandaban la intervención del alumbrado público.



## Mini proyectos

- Formulación de un Flujograma de Trabajo con el propósito de organizar y presentar los pasos genéricos antes de poner en ejecución cualquier proyecto, independientemente de los requirentes o la unidad ejecutora, así como brindar un panorama gráfico detallado de cada uno de los proyectos, desde su solicitud hasta el proceso de conclusión.
- Proyectos Sector San Juan “Pascual García”, “Tambalá”, “La Lata”, “Cañada Cadena”; surgen en atención a la solicitud realizada por la primera dama de la República Dominicana, la Sra. Raquel Arbaje, a la empresa Edesur Dominicana, la cual se compromete con la junta de vecinos Raymundo Fortuna de las Matas de Farfán, provincia San Juan de la Maguana, para la rehabilitación de las redes eléctricas en dichos sectores. Actualmente están en ejecución.

Localidad	Viviendas	Negocios	En construcción	Suministros		Total
				120V	240V	
Cañada Cadena	171	16	36	184	3	187
Pascual García	153	19	30	157	15	172
Tambalá	69	8	7	75	2	77
La Lata	76	4	17	80	0	80

- Pascual García: El Proyecto “Rehabilitación de redes del sector Pascual Garcia”, Las Matas de Farfán en el circuito LMAT102, el cual se origina en la Sub- Estación Las Matas, del TR-1 de 14 MVA, surge por la necesidad de brindar un mejor servicio de energía eléctrica a los habitantes del sector al tiempo en que se expanden las redes y se normalizan a los usuarios del servicio.



Este proyecto tiene izados y cimentados un total de 87 postes para un avance en dicha actividad del 100%. Cabe destacar que, según el cronograma, va cumpliendo con los tiempos indicados.



- Tambalá: Circuito Lmat-102. El Proyecto “Rehabilitación de Redes del Sector Tambalá” Las Matas de Farfán, en el circuito LMAT102, de la Sub- Estación Las Matas, del TR-1 de 14 MVA. Surge por la necesidad de brindar un mejor servicio de energía eléctrica, a los habitantes del sector, al tiempo en que se expande nuestras redes y normalizamos a los usuarios del servicio. Se han ejecutado 32 excavaciones.



- Cañada Cadena: Este proyecto contempla el izado de 79 postes y a la fecha se han izado unos 63 postes para un avance de:

## Proyectos

	<b>Pascual García</b> <b>95%</b>			<b>Cañada Cadena</b> <b>99%</b>		
	Ejec.	Meta	% Avance	Ejec.	Meta	% Avance
<b>Poste</b>	87	87	100%	73	85	86%
<b>Km Tendido de Red MT</b>	3,3	3,1	100%	0,9	0,9	100%
<b>Transformador</b>	5	5	100%	5	5	100%
<b>Macro-medición</b>	-	-	0%	-	-	0%
<b>Micro-medición</b>	-	-	0%	-	-	0%
<b>Medidor postpago</b>	-	-	0%	-	-	0%
<b>Medidor prepago</b>	177	189	94%	179	167	100%
<b>Luminarias</b>	82	80	100%	63	63	100%
<b>Normalización</b>	177	189	94%	179	167	100%
<b>Presupuesto (MMRD\$)</b>	12,77	13,23	97%	9,7	8,83	100%
	<b>Circuito: LMAT102</b>			<b>Circuito: LMAT102</b>		
	<b>Contratista: Sanel</b>			<b>Contratista: Sanel</b>		

	<b>Tambalá</b> <b>90%</b>			<b>La Lata</b> <b>95%</b>		
	Ejec.	Meta	% Avance	Ejec.	Meta	% Avance
<b>Poste</b>	69	69	100%	52	51	100%
<b>Km Tendido de Red MT</b>	0,8	0,4	100%	0,3	0,8	36%
<b>Transformador</b>	3	1	100%	4	5	80%
<b>Macro-medición</b>	-	-	0%	-	-	0%
<b>Micro-medición</b>	-	-	0%	-	-	0%
<b>Medidor postpago</b>	-	-	0%	-	-	0%
<b>Medidor prepago</b>	122	143	85%	106	110	96%
<b>Luminarias</b>	66	66	100%	47	42	100%
<b>Normalización</b>	122	143	85%	106	110	96%
<b>Presupuesto (MMRD\$)</b>	9,2	7,32	100%	7,3	5,645	100%
	<b>Circuito: LMAT102</b>			<b>Circuito: LMAT102</b>		
	<b>Contratista: Sanel</b>			<b>Contratista: Sanel</b>		

- Electrificación Poblado Monte Grande. Está ubicado geográficamente al norte del poblado Las Minas de Barahona, se



alimenta del circuito QOCOR-101, para los fines se contempló el izado de 171 postes y 171 luminarias, el tendido de 1.950 km de redes de media tensión (MT) y 5.50 km de baja tensión (BT), instalación de 19 transformadores, 414 acometidas e igual cantidad de medidores. Con dichas acciones se busca normalizar 414 usuarios, así como mejorar la calidad de vida del referido sector. El monto del presupuesto contemplado inicialmente es de MMRD\$20.8.



- Informe Levantamiento Proyecto Interconexión Empresas Granceras, Recta de Galeón, Provincia Peravia, Circuito BANP-101. Se realizó visita a este proyecto con el objetivo de verificar que las construcciones de esta obra estén acordes con lo establecido en la norma SIE-029-2015 MEMI. Esta inspección estuvo enfocada en los atributos que comprenden la ejecución de la obra:
  - Izaje de postes con sus accesorios
  - Armado de estructuras
  - Tendido de red MT
  - Tendido de Red BT
  - Transformadores



El proyecto comprende la construcción de redes de blindadas de media y baja tensión, con el objetivo de dotar de energía eléctrica a varias empresas granceras ubicadas en el tramo de la carretera Sánchez, nombrado Recta de Galeón. Comprende la construcción 9.838 kms de red en media tensión, 0.946 km de red en baja tensión, el izado de 160 postes y la reutilización de 11 postes existentes, el armado de 180 estructuras, la reubicación de aproximadamente de 7 transformadores y la interconexión de dos (2) transformadores de 1,500 KVA y 500 KVA instalados por dos empresas granceras.

Con las acciones ejecutadas, las empresas granceras recibirán el suministro de energía estable lo que facilitará el desarrollo de sus actividades industriales.

La inspección y levantamiento de este proyecto forma parte de las actividades de cierre de este, para los fines se contempla la verificación y análisis de los atributos que comprenden la ejecución de la obra como son izaje de postes, armado de estructuras MT, retenidas, sistema de puesta a tierra, instalación de transformadores. La construcción de esta obra fue ejecutada con un presupuesto de diseño por valor de MMRD\$16.02.

La inspección y verificación de las obras garantiza que los proyectos ejecutados estén acordes con los estándares de calidad, seguridad y aspectos ambientales requeridos por la empresa Edesur Dominicana.





- Rehabilitación Parcial de Redes Eléctricas de los Sectores Monte Negro y La Estrechura. Estos sectores carecen de un adecuado servicio de energía eléctrica, con redes de baja tensión improvisadas por los comunitarios de la zona, con conductores inadecuados para tales fines que se extienden grandes distancias. Estas redes provocan un riesgo inminente de accidente para los usuarios del servicio eléctrico, además, agregan pérdidas de energía eléctrica y grandes caídas de tensión al sistema de distribución de Edesur Dominicana.

El proyecto planteado se desarrollará en el municipio de Rancho Arriba de San José de Ocoa, dentro del área de concesión de Edesur Dominicana en la zona de influencia del circuito BPER105 e incluye la construcción de redes de media tensión, baja tensión, acometidas con sus medidores y transformadores de distribución necesarios para suplir de energía eléctrica a los sectores intervenidos. Las redes eléctricas mencionadas servirán para alimentar las necesidades de los moradores, máquinas agrícolas, clínicas rurales, estaciones de emergencias y policiales, entre otros.

Contempla la construcción de 2,777 metros de redes de baja tensión, la construcción de 3,552 metros de redes de media



tensión, la instalación de 14 transformadores y 314 acometidas con sus respectivos medidores de energía eléctrica.

- Rehabilitación de las redes eléctricas e instalación de luminarias en localidades del Municipio de El Cercado, luego de varios encuentros sostenidos con el Administrador Gerente General de Edesur dominicana, el Ing. Milton Morrison, con varias asociaciones que hacen vida en la región y coordinados por el Área de Gestión Social.
  - Barrio Los Maestros
  - Cruce de Guayabal
  - La Guázara
  - La Colonia
  - Parque Alejandrino Pina
  
- **Gestión Social**
  - Se realizaron 264 Consejos de Gestión Comunitaria (CGC), establecidos con el objetivo de generar apoyo en las ejecutorias de la Empresa, para mejorar la calidad, continuidad y eficiencia del servicio de la energía eléctrica en la comunidad.



- Visita Misión Banco Mundial, para monitorear avance de Proyectos Readequación de Redes.



- Sensibilización a más de 900,000 ciudadanos sobre el pago oportuno, el uso eficiente y seguro de la energía eléctrica, la preservación de la infraestructura, prevención de accidentes eléctricos; además de las consecuencias de usar la energía de manera ilegal.



- Sensibilización a más de 1,000 comunitarios y estudiantes en 17 barrios de Villa Altagracia sobre medidas para prevenir accidentes eléctricos. También se concientizó sobre el ahorro y uso eficiente de la energía, donde se sumaron colaboradores de las distribuidoras Edeeste y Edenorte, así como miembros de la Cruz Roja Dominicana, Defensa Civil y el Cuerpo de Bomberos de Villa



Altagracia. Los sectores sensibilizados fueron: El Hoyo de la Pica Pica, La Cañita, El Hoyo, San Francisco, La Javilla, Brooklin, Lechería, Hormigo, Los Guineos, San Antonio, Los Pomos, Mayor de Ley, Colinas 1, 2 y 3, Tierra Santa y Paraíso 1.



- Se impartieron charlas y talleres a Líderes, impactando más de 28,000 personas, en centros educativos, instituciones públicas y privadas, y la comunidad en general, con el objetivo de educar sobre el uso eficiente y seguro de la energía eléctrica; fomentar el pago oportuno de la misma y evitar su uso ilegal; también prevenir los accidentes eléctricos.



- Se realizaron recorridos y encuentros con Líderes Comunitarios de los sectores San José, San Miguel, Residencial José Contreras, El Palmar y el Abanico de Herrera en Santo Domingo, entre otros, para escuchar inquietudes y afianzar relación con Líderes Comunitarios y Ciudadanos, con miras a mejorar el servicio de Energía Eléctrica.



- Jornada Sustitución de 445 Bombillas Incandescentes por Led de Bajo Consumo.



- Se les rehabilitaron las redes internas a 64 viviendas, en Villa Altagracia, como parte del Proyecto Casitas OFID-III.



- **Acuerdos institucionales**

- Edesur Dominicana y la Defensa Civil acordaron estrechar lazos de colaboración interinstitucional, con el objetivo de prevenir, mitigar y dar respuesta ante fenómenos atmosféricos que puedan afectar la estabilidad del sistema



de distribución de energía en territorio concesionario de la empresa. Se conformó una mesa técnica de trabajo para articular las estrategias conjuntas y el acuerdo abarcará entrenamientos cruzados y acciones de responsabilidad social.



- Edesur Dominicana y la Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (Protecom) realizaron acuerdo para impulsar acciones conjuntas que resulten en clientes o usuarios más satisfechos con el uso de los servicios y fortalecer los procesos a favor de la ciudadanía.





- Firma de acuerdo interinstitucional con Nature Power Foundation para formalizar los esfuerzos conjuntos que permiten respaldar los proyectos de desarrollo social con conexiones eléctricas de sistemas fotovoltaicos que se implementan en comunidades remotas en la República Dominicana.



- Los logros y aportes extraordinarios de las acciones tangibles ante las autoridades reguladoras y empresas del sector eléctrico que han impactado positivamente a la empresa Edesur, se han agrupado en 3 grandes categorías, para un total de MMRD\$12,744.2 (230 Millones de dólares):
  - Costos Evitados por MMRD\$4,071.
  - Costos Reconocidos por MMRD\$8,600.
  - Ingresos Extraordinarios Estimados por MMRD\$73.2.
- Abastecimiento de Energía.
  - Se han abastecido de energía unos 4,969.5 GWh, de los cuales el 90% ha sido en compras de energía por contratos (unos 4,491.0 GWh) y solo el 10% (unos 478.51 GWh) han sido compras en el mercado spot. Estas compras de 4,969.5 GWh han representado un costo para EDESUR de unos 838.13 MMUS\$. Como previsión de cierre, se tiene que el abastecimiento total sería de unos 5,986.0 GWh, lo que representaría un importe total de unos 974.14 MMUS\$.

MESES	ENERGÍA			PAGOS TOTALES		
	MWh			MILES US\$		
	SPOT	CONTR	TOTAL	SPOT	CONTR	TOTAL
Enero	14,216	437,764	451,980	8,003	59,129	67,132
Febrero	555	413,299	413,854	6,654	55,472	62,126
Marzo	36,581	437,672	474,253	11,489	57,419	68,908
Abril	59,795	387,294	447,090	15,846	54,585	70,431
Mayo	85,012	421,111	506,123	21,756	65,262	87,018
Junio	87,503	445,295	532,798	21,859	78,254	100,113
Julio	24,860	505,097	529,957	11,034	82,125	93,159
Agosto	41,305	513,584	554,889	13,442	91,467	104,910
Septiembre	53,156	469,893	523,048	15,090	77,590	92,680
Octubre *	75,523	459,978	535,501	13,761	77,897	91,658
Noviembre	57,064	457,706	514,770	10,595	58,004	68,600
Diciembre	3,238	498,172	501,410	4,573	62,832	67,405
<b>TOTAL</b>	<b>538,809</b>	<b>5,446,865</b>	<b>5,985,673</b>	<b>154,103</b>	<b>820,037</b>	<b>974,139</b>

\*Información Preliminar



- Participación activa en el proceso de 4 licitaciones coordinadas por el Ministerio de Energía y Minas para la integración de nueva generación eléctrica en la República Dominicana:

1. Licitación Pública Internacional para Nueva Generación No. EDES-LPI-NG-01-2021 (Manzanillo).
2. Licitación Pública Internacional para Nueva Generación No. EDES-LPI-NG-03-2021 (700-800 MW a nivel Nacional).
3. Licitación Pública Internacional de Generación Adicional de hasta 400 MW mediante Contratos de Largo Plazo No. EDES-LPI-02-2021.
4. Licitación Pública nacional para Generación Existente No. EDES-LP-GE-01-2022, para la contratación de hasta 900 MW mediante contratos de mediano plazo (5 años).

Con estas Licitaciones se prevé la instalación de 1,600 MW a Gas Natural y, adicionalmente, hasta 400 MW como generación de emergencia a ser interconectada al Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI).



- Se han realizado visitas de fiscalización a Generadores de Energía Renovables con los que se posee Acuerdos de Compra de Energía (PPA); EGE HAINA - GIRASOL, AES DOMINICANA - BAYASOL, LEVITALS - Parque Electro Solar, NATURAL WORLD ENERGY CORPORATION, AES DOMINICANA - SANTANASOL y PARQUE SOLAR LOS NEGROS.
- Negociaciones con Grandes Clientes.
  - Edesur Dominicana ha estado en proceso de negociación con múltiples Usuarios No Regulados y Grandes Clientes Especiales como Cervecería Nacional Dominicana, Editorial Padilla S.A., Industrias Perlav, Zona Franca Nigua, Ambev Hato Nuevo, Tinflex S.A., Parque Industrial ITABO y Latin American Free Zone Inv (PIISA), Ingeniero Barahona (Consortio Azucarero Central), Ethical Pharmaceutical, OPRET, Ágora Mall, Pollo Cibao Haina (Transferencia Usuario No Regulado), Haina International Terminals (HIT, Extensión Vigencia FAC), Acrópolis Center, Cementos Santo Domingo, Hotel El Embajador (Renovación) y Hotel Dominican Fiesta (Renovación). Con estas gestiones se garantiza una oferta de energía competitiva a estos grandes usuarios, la sostenibilidad financiera y manteniendo un margen de distribución óptimo para nuestra empresa.
  - Se realizaron gestiones de Peaje de Distribución para Usuarios No Regulados, que produjo unos ingresos



equivalentes a MMRD\$18 y unos costos evitados (ahorros) equivalentes a MMRD\$ 13, para un total de MMRD\$31.

- Contratación de 22 Usuarios No Regulados y Grandes Clientes Especiales (2 nuevos); estos contratos tienen la modalidad de pago en dólares americanos, lo que representa una facturación mensual aproximada de MMUS\$ 2 (MMUS\$24 anuales). Esta nueva modalidad contempla que, si el Cliente paga en pesos dominicanos, tendrá que pagar un costo por diferencia cambiaria de 1.65 RD\$/US\$, representando esto un incremento en la facturación de 2.85%, equivalentes a MMRD\$3.14 mensuales o MMRD\$37.71 anuales. Esta acción, resulta en un alivio a los gastos financieros en los que incurre la empresa ante cambio de divisas y una reducción del presupuesto anual en este sentido.
  
- Mediante la utilización del Validador de factura UNR y Clientes Especiales (VUCE), durante el periodo enero - noviembre 2022 se han validado 958 facturas emitidas por Grandes Clientes y se encontró que 64 facturas contenían diferencias, correspondiendo esto al 6.68% de las facturas. Esto se traduce en un desvío de facturación de RD\$ 12,674,990.68, el cual fue evitado, distribuyéndose en RD\$ 10,118,355.66 a favor de EDESUR Dominicana y RD\$ 2,556,635.03 a favor de los clientes, con el cual garantizamos la confiabilidad y transparencia en el proceso de facturación de estos grandes clientes.



- Se han realizado los cálculos de Reliquidación de Potencia de Usuarios No Regulados (UNR) y Clientes Especiales para el año 2021, resultando un total a cobrar de RD\$138,100,562.36 y un total a devolver de RD\$151,268,508.61, para un saldo neto a favor de los clientes de RD\$13,167,946.25.
- Gestiones Regulatorias y Tarifarias:
  - En coordinación con la Superintendencia de Electricidad (SIE), EDENORTE, EDEESTE y EDESUR están trabajando en el proyecto para la determinación del VAT (Valor Agregado de Transmisión) para el periodo 2021-2024, donde se prevén justos reconocimiento de los costos e impactos positivos para el Mercado Eléctrico Mayorista, y sus agentes participantes, como el caso de las EDES.
  - En coordinación con la Superintendencia de Electricidad (SIE), las EDES están trabajando en el estudio de la Caracterización de Carga (Demanda Eléctrica), con este proyecto se busca la actualización de los parámetros característicos tarifarios. Representando un impacto positivo inducido para las EDES de aproximadamente MMRD\$20,000 anualmente. Se han estado actualizando los consultores con las informaciones pertinentes.
  - En coordinación con la Superintendencia de Electricidad (SIE), las EDES están trabajando en el estudio de Metodología e Implementación del Procedimiento General de Cálculo de la Tarifa Técnica para los Usuarios Regulados en el año 2022. Con esta Metodología se



procura la unificación de criterios y lineamientos que las Empresas Distribuidoras de Electricidad y la Superintendencia de Electricidad deben cumplir para la determinación de la tarifa eléctrica, al mismo tiempo, representa un beneficio en el reconocimiento de los costos del suministro eléctrico para las EDES. Se han alertado a todas las áreas internas de la empresa para que estén atentos al requerimiento de informaciones.

- En coordinación con la Superintendencia de Electricidad (SIE), las EDES están trabajando en la Determinación de los Cargos por Corte y Reconexión del Servicio Eléctrico a ser Aplicados a los Usuarios Regulados por las Empresas Distribuidoras de Electricidad en el año 2022. Con este proyecto se busca la actualización de la Tarifa por estos cargos, en función de los costos reales actuales de los mismos incurridos por las EDES, en este sentido, se busca evitar un sobrecosto superior aproximado de MMRD\$1,500 anualmente para las EDES. Se ha estado en comunicación con la SIE para agilizar este tema.
  
- En coordinación con la Superintendencia de Electricidad (SIE), las EDES están en revisión y actualización de las Normas de Calidad del Servicio Comercial y la de Calidad del Servicio Técnico. Con la actualización de estas normativas complementarias se busca garantizar la calidad del servicio eléctrico y el cumplimiento por parte de las EDES y los demás agentes del mercado eléctrico al cumplimiento de los indicadores de control, tanto individuales como globales. La entrada en vigor de esta



actualización de normativa de calidad supone un impacto económico desfavorable para EDESUR superior a los MMRD\$2,000 aproximadamente, por lo cual se está trabajando para evitarlo o mitigarlo.

- Con respecto a la aplicación de la tarifa transitoria SIE, se calculó para el trimestre enero-marzo un incremento sobre el flujo de caja de MMRD\$633.39 y para el trimestre abril-junio MMRD\$1,264.68, totalizando MMRD\$1,898 aproximadamente en este primer semestre. Actualmente (nov-22) este proceso se detuvo pues la tarifa de transición se fijó nuevamente por la SIE.
- Se realizó una actualización del pliego tarifario por uso de postes, donde se identificó la explotación de estos activos por parte de las empresas de telecomunicaciones conforme sus necesidades comerciales. En este nuevo pliego tarifario se maximiza el negocio de distribución con ingresos adicionales estimados de MMRD\$115 anuales.
- En coordinación con la Superintendencia de Electricidad (SIE), las EDES están trabajando y realizaron observaciones técnicas y económicas al borrador Reglamento Generación Distribuida, donde se prevé un costo evitado estimado de MMUS\$10.7 anuales. Estamos pendientes al llamado de audiencia pública por parte de la SIE.
- En coordinación con la Superintendencia de Electricidad (SIE), las EDES están trabajando, y al mismo tiempo,



realizaron observaciones técnicas, económicas y tarifarias a los borradores de Reglamento de Movilidad Eléctrica. Con esta normativa complementaria se prevé el surgimiento de un nuevo modelo de negocio que llega para afianzar la relación proveedor-cliente del servicio eléctrico, impactando positivamente en el largo plazo el flujo de caja de las EDES y otros agentes del mercado eléctrico.

- En coordinación con la Superintendencia de Electricidad (SIE), las EDES están realizando aportes a la propuesta de modificación de “Aprobación de Planos y Solicitud de Interconexión de Red Distribución (SIE-030-2015-MEMI)”. Estas modificaciones están alineadas al requerimiento del Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), en torno a los trabajos del programa “Burocracia Cero” (Decreto 640-20). Estamos pendientes al llamado de audiencia pública por parte de la SIE.
  
- Se han realizado varios estudios de prefactibilidad para diversos Proyectos de Innovación, como son: Proyecto de Generación Distribuida Interconectada, Proyecto de Venta de Energía Fotovoltaica a Grandes Clientes, Almacenamiento de Energía con Baterías en el Sistema de Distribución, Sustitución de Vehículos de Combustión Interna por Vehículos Eléctricos, que procuran reducir pérdidas, mejorar la relación comercial con los clientes, maximizar ingresos y reducir costos operativos para EDESUR Dominicana.



- Se ha logrado, por primera vez, ante la Superintendencia de Electricidad (SIE) la incorporación en la tarifa, de los costos de compra de energía pagados por las EDES a los Clientes Regulados acogidos al Programa de Medición Neta que resultan excedentarios a final de año, siendo este, un paso importante al logro de la modificación al Programa de Medición Neta. Para este año 2022 la SIE reconocerá aproximadamente MMRD\$9.62 que EDESUR pagó a estos clientes por sus excedentes de energía inyectada en el año 2021.
- Firma de Contratos de Compra de Energía con Generadores:
  - EDESUR tiene vigentes 14 contratos de compras de energía y potencia, detallados a continuación:

CONTRATOS EDESUR		VIGENCIA
<b>ITABO</b>	Contrato ITABO 1	Extendido hasta abril 2023
	Contrato ITABO 2	Extendido hasta abril 2023
<b>HAINA</b>	Contrato BARAHONA CARBON	vencido abril 2022
	Contrato LARIMAR 1	julio 2036
	Contrato LARIMAR 2	enero 2039
	Contrato Pedernales	diciembre 2022
	Contrato GIRASOL	pendiente de entrada en ejecución
<b>CDEEE</b>	Contrato CESPM	diciembre 2022
	Contrato DPP	diciembre 2022
<b>CENTRAL PUNTA CATALINA</b>		diciembre 2022
<b>EGEHID</b>		diciembre 2022
<b>AES-ANDRES</b>		Extendido hasta abril 2024
<b>MONTECRISTI SOLAR F.V.</b>		diciembre 2038
<b>MATA DE PALMA - WCG</b>		febrero 2040
<b>CANOA SOLAR - EMERALD</b>		marzo 2040
<b>BAYASOL</b>		diciembre 2036

- En el primer semestre fueron gestionados y renovados/actualizados por parte del Consejo Unificado de



las EDES y el Ministerio de Energía y Minas los contratos con los Generadores ITABO 1, ITABO 2 y AES-ANDRES. De los contratos renovables MATA DE PALMA, CANOA SOLAR y BAYASOL, se prevé una reducción en costos de compra de energía en el orden los 6 Cts.US\$/kWh frente al costo actual del mercado SPOT, adicionalmente, una notable reducción de emisiones asociadas a la energía que adquirimos para nuestros clientes.

- Se ha sido gestionado el nuevo contrato de compra de energía (PPA) del Parque Solar GIRASOL, con la empresa EGEHAINA, con una fecha de inicio del 01 de julio 2022. Con este contrato se previa para el segundo semestre del año, un costo evitado de unos MMUS\$ 6.4. Dicho contrato aún no ha iniciado por la indisponibilidad de EGEHAINA de suministrar el total de la generación.

#### IMPACTO CONTRATO GIRASOL (Valorización Generación a CMG)

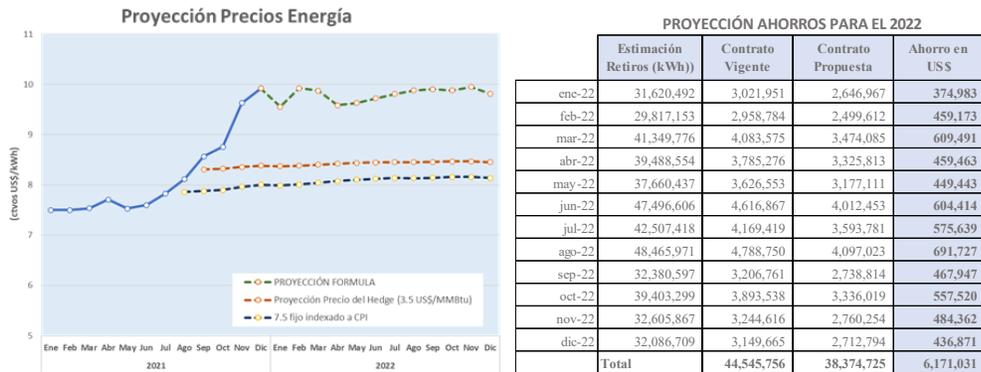
	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre *	TOTAL
<b>Energía (KWh)</b>		<b>19,248,958</b>	<b>20,464,544</b>	<b>17,012,664</b>	<b>17,320,294</b>	
CPI	296.311	296.28	296.17	296.81		
Tasa de cambio (RD\$/US\$)	54.9967	54.7210	54.7210	54.2000	53.7308	
Precio Energía Spot (RD\$/kWh)	10.136	6.493	7.122	7.997	6.864	
<b>Precio Energía Spot (US\$/kWh)</b>		<b>0.119</b>	<b>0.130</b>	<b>0.148</b>	<b>0.128</b>	
<b>Precio Energía Contrato (US\$/kWh)</b>		<b>0.089</b>	<b>0.089</b>	<b>0.089</b>	<b>0.089</b>	
<b>Valorización Generación (RD\$) - spot</b>		<b>124,982,812</b>	<b>145,751,702</b>	<b>136,041,916</b>	<b>118,884,919</b>	
<b>Importes Compras Spot (US\$)</b>		<b>2,284,001</b>	<b>2,663,542</b>	<b>2,509,998</b>	<b>2,212,604</b>	
<b>Valorización Compras Contrato (US\$)</b>		<b>1,720,857</b>	<b>1,829,496</b>	<b>1,520,819</b>	<b>1,548,844</b>	
<b>Pérdida del Contrato (US\$)</b>		<b>563,144</b>	<b>834,046</b>	<b>989,180</b>	<b>663,760</b>	<b>3,050,130</b>
<b>Pérdida del Contrato (RD\$)</b>		<b>30,815,804</b>	<b>45,639,845</b>	<b>53,613,536</b>	<b>35,664,327</b>	<b>165,733,512</b>

\* La información del mes de octubre es una estimación con la información disponible en el OC.

- Se continúa en la negociación de los contratos de Pedernales y EGEHID. Para el caso de EGEHID, para el año 2022 estimamos que esta contrapropuesta tendrá un



impacto positivo o reducción de costes del orden de los MMUS\$6.2 para EDESUR, como se puede ver en la siguiente tabla:



- Para el caso de Pedernales, se está a la espera de la evaluación y decisión de la Superintendencia de Electricidad.
- Construcción de Capacidades Institucionales:
  - Participación con la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ), el Instituto Costarricense de Energía (ICE) y EDEESTE para la construcción de capacidades técnicas para el desarrollo de redes eléctricas, contemplando la inserción de la Movilidad Eléctrica. Con este intercambio de conocimiento se procura que las EDES puedan diseñar suficiente y eficientemente sus redes para salvaguardar la operación de la distribución eléctrica, minimizando los costos y maximizando los ingresos. En septiembre 2022 recibimos a la delegación de Costa Rica en República Dominicana, y en Octubre 2022 la delegación de República Dominicana visitó Costa Rica, y en estos encuentros, fueron intercambiados conocimientos, experiencias y documentación técnica.



- Obras Finalizadas y en Ejecución:
  - Se ha continuado la coordinación del proyecto de Electrificación Rural del Paraje Sabana Real (La Descubierta, Provincia Independencia), comunidad de unas 70 viviendas que carecen de los servicios de energía eléctrica e internet. Para proveer el servicio de electricidad se desarrollará una instalación fotovoltaica aislada del SENI de 54.6 kWp de capacidad, con soporte de almacenamiento de energía en baterías de litio de unos 248 kWh de capacidad.

Se han realizado múltiples visitas técnicas y de carácter de gestión social con diversas instituciones (Agencia de Cooperación Alemana (GIZ), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), Ministerio de Energía y Minas (MEM), ENERSTAR, INDOTEL, Nature Power Foundation, Ayuntamiento de La Descubierta, Fundación Caritas Barahona, entre otras) para el desarrollo de este proyecto, que está planificado ser inaugurado en el mes de enero del 2023.

Ya se ha concluido la construcción del cuarto de máquinas que alojará los inversores y baterías de litio, en diciembre 2022 se estarán instalando los paneles fotovoltaicos, redes eléctricas y las antenas de internet.

Al mismo tiempo, se está gestando otro proyecto similar, la Electrificación Rural del paraje Ángel Feliz, vecino a la comunidad de Sabana Real, la misma tiene unas



características sociales y poblacionales similares. Este proyecto consiste en la interconexión con el SENI de Ángel Feliz desde la comunidad Los Pinos del Edén. Este proyecto se contempla ser ejecutado en el primer semestre del año 2023.

- El 26 de enero 2022 fue puesto en servicio el nuevo transformador (10-14 MVA, 69/12.47 kV) de la subestación Villa Altagracia, con el cual se logró el cambio de nivel de tensión en la subestación y los circuitos asociados a ella, para pasar de 69/4.16 kV a 69/12.47 kV. Con este cambio se benefició a alrededor de 22,000 familias, las cuales recibirán más horas de electricidad con un servicio más seguro y fiable, a la vez que representa una reducción de nuestros costos operativos y por vía de consecuencia mejorar los indicadores de desempeño de EDESUR.
  
- Gestiones y coordinaciones necesarias ante los organismos (SIE y OC-SENI) y la ETED para la habilitación y puesta en explotación de la Subestación del Distrito Industrial de Santo Domingo Oeste (DISDO) que, en fecha 12 de abril del 2021, este parque industrial fue visitado por el excelentísimo Señor Presidente, Luis Abinader, prometiendo en dicha visita que se realizará un relanzamiento sostenible de esta zona industrial, para lo cual instruyó tanto a Proindustria, a EDESUR y otras instituciones públicas como privadas, aunar esfuerzos para poner en marcha definitiva este proyecto.



- Pago a Generadores de Electricidad:

- Las compras de energía y pagos a generadores en contratos y el mercado spot durante el 2022 distribuidas entre generadores se presenta en el siguiente cuadro:

ENERGIA (GWh)	CONTRATOS															SPOT	TOTAL
	ITABO		CDEEE		HAINA				HIDRO	CENTRAL PUNTA CATALINA	AES- ANDRES	BAYASOL (BEATA SOLAR)	CANOA SOLAR - EMERALD	MATA DE PALMA - WCG	MONTECRISTI SOLAR		
	ITABO 1	ITABO 2	CESPM	DPP	BARAHONA CARBON	LARIMAR I	LARIMAR II	Pedernales									
Enero	22.02	17.31	33.96	62.42	8.01	12.14	9.40	1.78	35.43	150.24	55.06	8.95	4.64	8.55	7.86	14.22	451.98
Febrero	20.10	15.80	32.62	56.65	7.31	17.11	12.47	1.68	33.00	138.44	50.26	8.15	4.68	7.33	7.69	0.56	413.85
Marzo	23.08	18.13	41.04	66.40	8.39	20.75	16.77	1.95	38.98	112.60	57.69	9.21	5.24	8.24	9.20	36.58	474.25
Abril	20.35	15.99	53.48	66.07	5.06	18.48	12.58	1.96	33.95	77.57	50.88	8.76	4.51	8.51	9.12	59.80	447.09
Mayo	24.70	19.42	59.41	72.09	0.00	20.48	14.58	2.13	35.72	80.59	61.76	8.73	4.04	8.74	8.72	85.01	506.12
Junio	26.05	20.47	53.41	76.25	0.00	15.12	11.25	2.18	31.26	112.68	65.13	8.86	4.93	8.76	8.93	87.50	532.80
Julio	25.78	20.26	51.90	76.89	0.00	24.13	18.52	2.27	37.41	153.18	64.45	9.04	4.66	7.92	8.68	24.86	529.96
Agosto	27.05	21.26	53.71	79.34	0.00	18.55	13.34	2.34	39.64	159.93	67.63	9.27	5.06	7.74	8.73	41.30	554.89
Septiembre	25.53	20.07	50.68	74.23	0.00	8.12	5.40	2.23	45.25	146.14	63.83	7.31	4.54	8.07	8.48	53.16	523.05
Octubre	25.92	20.37	31.12	76.12	+	11.00	6.26	2.18	38.87	154.60	64.80	8.21	4.53	7.81	8.20	75.52	535.90
<b>Total gener</b>	<b>240.59</b>	<b>189.09</b>	<b>461.32</b>	<b>706.47</b>	<b>28.77</b>	<b>165.88</b>	<b>120.59</b>	<b>20.71</b>	<b>369.51</b>	<b>1,285.97</b>	<b>601.49</b>	<b>86.49</b>	<b>46.83</b>	<b>81.68</b>	<b>85.60</b>	<b>478.51</b>	<b>4,969.49</b>

IMPORTE (MMUS)	CONTRATOS															SPOT	TOTAL
	ITABO		CDEEE		HAINA				HIDRO	CENTRAL PUNTA CATALINA	AES- ANDRES	BAYASOL (BEATA SOLAR)	CANOA SOLAR - EMERALD	MATA DE PALMA - WCG	MONTECRISTI SOLAR		
	ITABO 1	ITABO 2	CESPM	DPP	BARAHONA CARBON	LARIMAR I	LARIMAR II	Pedernales									
Enero	3.41	2.67	3.57	8.88	1.29	1.54	1.00	0.33	3.43	22.82	6.89	0.80	0.59	0.87	1.03	8.00	67.13
Febrero	3.36	2.63	3.50	8.43	1.29	2.17	1.34	0.36	2.89	20.45	5.97	0.73	0.60	0.75	1.01	6.65	62.13
Marzo	4.04	3.17	4.40	9.78	1.58	2.64	1.80	0.43	3.48	15.87	6.70	0.83	0.67	0.84	1.21	11.49	68.91
Abril	4.60	3.59	5.96	10.00	1.27	2.35	1.35	0.48	3.14	11.54	6.87	0.79	0.58	0.87	1.20	15.85	70.43
Mayo	5.45	4.26	7.53	11.78	0.00	2.60	1.57	0.51	3.42	14.33	10.45	0.79	0.52	0.90	1.14	21.76	87.02
Junio	5.80	4.54	7.59	13.38	0.00	1.92	1.21	0.54	3.43	24.33	12.02	0.80	0.63	0.90	1.17	21.86	100.11
Julio	5.68	4.44	7.22	13.49	0.00	3.07	2.00	0.56	4.54	24.93	12.83	0.82	0.60	0.82	1.14	11.03	93.16
Agosto	6.33	4.95	7.04	13.30	0.00	2.36	1.44	0.53	4.76	34.05	13.29	0.84	0.65	0.80	1.15	13.44	104.91
Septiembre	6.23	4.87	7.46	13.59	0.00	1.03	0.58	0.49	5.14	22.90	12.11	0.66	0.58	0.83	1.11	15.09	92.68
Octubre	6.05	4.73	4.35	13.48	0.00	1.40	0.68	0.41	4.94	25.33	13.33	0.74	0.58	0.81	1.08	13.76	91.66
<b>Total gener</b>	<b>50.94</b>	<b>39.85</b>	<b>58.61</b>	<b>116.11</b>	<b>5.43</b>	<b>21.07</b>	<b>12.98</b>	<b>4.63</b>	<b>39.17</b>	<b>216.54</b>	<b>100.47</b>	<b>7.78</b>	<b>6.00</b>	<b>8.39</b>	<b>11.23</b>	<b>138.93</b>	<b>838.13</b>

Información Preliminar

- Migración total del TPL 2005 a TPL Android de todos los centros de lectura de Edesur, logrando con esto:

- 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).

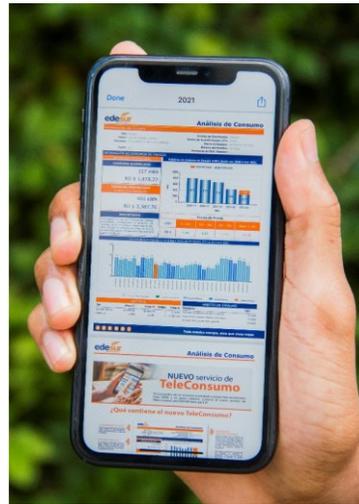


- Migración de la aplicación MPD (Monitoreo Proceso de Distribución) a Android para un mejor control y eficiencia del proceso de distribución de facturas.



- Ahorro en impresión de MMRD\$3.1 por la incorporación de 40,419 clientes a la factura digital proyectados a final del año 2022, actualmente EDESUR envía 340,419 facturas por correo lo cual mejora la atención al cliente, contribuye con el cuidado del medio ambiente por la reducción significativa del uso papel.
- Se incorporaron 40,509 clientes en Teleconsumo desde enero – octubre del 2022, actualmente tenemos 279,200 clientes reciben el servicio de Teleconsumo, con una proyección de cierre de año de 285,000 clientes Inscritos, lo que permite brindar 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.





- Flexibilización de requisitos para apertura de estafetas comerciales en zonas carenciadas con la intención de tener mayores puntos alternos de pagos.
- Inclusión de la Red de Productos y Servicios Electrónicos Midas Dominicana a la cartera de Subagentes ofreciendo el servicio de recargas Prepago, ampliando la red de comercios con 1,200 puntos donde los clientes de Edesur Dominicana pueden recibir el servicio, impactando a más de 21,600 clientes en sus primeros 2 meses de incorporación.
- Incorporación en la aplicación Edesur móvil el módulo Prepago, con las opciones de realizar recargas prepago, consulta de balance y ver el histórico de las recargas compradas a través del canal. Esta modalidad permite tener mayor satisfacción del cliente por la accesibilidad del servicio y de igual forma mantiene actualizada la herramienta con nuevas opciones. La implementación de estas nuevas opciones logró más de 50,000 recargas generadas a través de este canal.





- Identificación del servicio de Edesur en estafetas comerciales de los Sectores de Noroeste, San Cristóbal, Villa Altagracia, Distrito Sur y Distrito Norte para mayor conocimiento del cliente sobre los canales alternos que tiene disponible para pagar.
- Incremento de 105,775 nuevos clientes en enero-octubre 2022 utilizando los canales alternos para pagos, en comparación con el mismo periodo del año 2021.
- Se habilitaron 109 nuevos puntos de pagos en nuestra área de concesión, facilitando a los clientes el pago de su factura y ventas de recargas prepago.
- Se habilitaron los servicios de cobros Bonoluz en los nuevos puntos incorporados para garantizar la accesibilidad de los servicios para los clientes Bonoluz Prepago y Postpago. Esta modalidad se constituye como parte de apertura de nuevos puntos de manera que el cliente disponga de todas las modalidades disponibles para poder realizar sus pagos.



- Entrega de 7 nuevos equipos para la gestión de Cobros Móviles en el sector Barahona, los cuales disponen ahora de 10 equipos para garantizar mayor eficiencia en los procesos de cobranza Bonoluz y Prepago en las comunidades remotas. La empresa tiene un total de 43 equipos distribuidos para esta gestión.

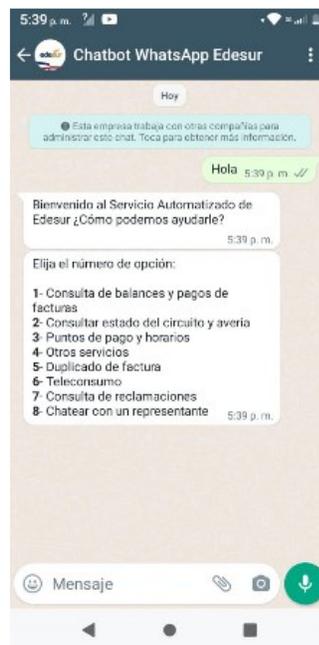


- Fue integrada en el mes de Ago-22 una nueva herramienta para el envío de campañas SMS, con la cual se ha facilitado el envío de más de 500,000 notificaciones masivas para los clientes de Edesur, con la finalidad de mantenerlos informados de resultados de reclamaciones, vencimientos de factura, nuevas instalaciones, entre otras informaciones relevantes de su servicio contratado. También, se agregó la opción de SMS doble vía a través de la cual el cliente puede responder. Actualmente es utilizado para los clientes autorizar su Pago Recurrente.
- Estamos en el proceso de implementar nuevas opciones de servicio en el Chatbot de WhatsApp 809-747-9393, poniendo a disposición de los clientes con tecnología teledocida las opciones de descargar el duplicado de su factura, consultar el informe de Teleconsumo y consultar las reclamaciones realizadas. Estos servicios no solo favorecen el acceso a la información, sino también, nuestra responsabilidad social con el



medio ambiente debido a que garantiza el consumo de la información de forma digital.

Menú anterior	Menú actual
<ol style="list-style-type: none"><li>1- Consulta de balances y pagos de facturas</li><li>2- Consulta estado de circuito y avería</li><li>3- Puntos de pago y horarios</li><li>4- Otros servicios</li><li>5- Chatear con un representante</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1- Consulta de balances y pagos de facturas</li><li>2- Consulta estado de circuito y avería</li><li>3- Puntos de pago y horarios</li><li>4- Otros servicios</li><li>5- Duplicado de factura</li><li>6- Teleconsumo</li><li>7- Consulta de reclamaciones</li><li>8- Chatear con un representante</li></ol>



- En el orden de servicios logísticos, se realizó el retiro de desechos del taller de la empresa de neumáticos y tanques de aceites usados obteniendo mejor movilidad y espacio para operativa diaria y mejor relación con la junta de vecinos.

Antes



Después



- Instalación de varias lámparas en el taller logrando con esto mejorar la seguridad de los activos de la empresa.



- Se eficientizaron la revisión y validación de las facturas de combustible, logrando con esto la reducción de los tiempos en el pago a los proveedores.



## Procedimiento Facturación de Combustibles



Se ha documentado el **Procedimiento Facturación de Combustibles**, con el objetivo de aplicar y mantener el correcto manejo de la facturación del control combustible utilizado por la flota vehicular de Edesur Dominicana. Definiendo el marco operativo en el cual el proceso de facturación y gestión los vales deben ejecutarse con el fin de eficientizar el mismo.

CÓDIGO: LO-SA-PR-005 VERSIÓN: 0

Conoce este procedimiento haciendo clic en este enlace

www.edesur.com.do

edesur

LO-SA-PR-005 V0 Procedimiento Facturación de Combustibles

- Creación y emisión de boletines informativos sobre los vales de combustibles y el sistema CCM, a los fines de concientizar al personal sobre el uso correcto respecto al cierre y el requerimiento de otro para la misma unidad vehicular.

**¡Cierra tus vales de combustible a tiempo!**

Estimado(a) gestor(a),

Es importante que completes cada campo de tu vale de combustible y lo selles. Recuerda que si tienes un vale abierto en el Sistema CCM y requieres otro para la misma unidad vehicular el sistema te impedirá generarlo.

Cierra tus vales a tiempo, de esta manera tendremos menos incidencia de errores al momento de recibir las facturas.

Tú eres una parte importante en este proceso, contamos contigo.

Gerencia de Servicios Administrativos /  
Gerencia de Transportación /  
Dirección de Logística

edesur

- Adquisición de nuevos materiales (filtros de aceite, baterías, gomas, etc.) necesarios para la ejecución adecuada del programa de mantenimientos preventivos de la flota vehicular de Edesur en el taller de mecánica.
- Habilitación de tres (3) camionetas y un (1) camión canasto, generando un ahorro proyectado de MMRD\$2.4 por año; con una



previsión de costo para mantenimiento anual de RD\$240,000 para las camionetas y RD\$600,000 para el camión canasto.

- Ejecución del plan de contingencia por Tormenta Fiona. En cumplimiento con el Plan de Contingencia para la Temporada Ciclónica 2022, ejecutamos los protocolos de lugar con el fin de asistir a las áreas operativas horas durante el paso del huracán Fiona, ofreciendo servicios de transporte por las rutas de las zonas más afectadas y combustible de forma proactiva y planificada según los lineamientos del Comité de Contingencia.
- Licitación para adquisición de combustibles. Con el equipo de peritos evaluadores designados por el Comité de Compras y Contrataciones, habilitamos la licitación EDESUR-CCC-LPN-2021-0002 con el objetivo de complementar la adquisición de combustibles para la flotilla vehicular de EDESUR Dominicana S.A.
- Implementación de licitación para Contratación de Servicios de Transporte de Personal. Junto a la Gerencia de Compras, lanzamos la licitación EDESUR-CCC-LPN-2021-0011 con la finalidad de establecer los lineamientos generales para la solicitud de servicio de transporte del personal de EDESUR Dominicana y las áreas operativas en las rutas y horarios pautados (Ruta Hipódromo-TS, San Cristóbal-TS, Independencia-TS y COR-BT) para las zonas urbanas e interurbanas; cumpliendo con el lineamiento presidencial de actualizar la contratación de los servicios recibidos bajo la ley 340-06 de Compras y Contrataciones.



Rutas	Cantidad de Autobuses	Capacidad
<b>Ruta 1:</b> ALCARRIZOS - TORRE SERRANO	1	35 pasajeros
<b>Ruta 2:</b> VILLA MELLA - TORRE SERRANO	1	50 pasajeros
<b>Ruta 3:</b> AV. HIPODROMO - TORRE SERRANO	1	35 pasajeros
<b>Ruta 4 A/B:</b> SAN CRISTOBAL - TORRE SERRANO	1	35 pasajeros
<b>Ruta 5:</b> CARRETERA MELLA- HAINAMOSA-TORRE SERRANO	1	50 pasajeros
<b>Ruta 6:</b> KM 12 INDEPENDENCIA- TORRE SERRANO	1	35 pasajeros
<b>Ruta 7:</b> CARRETERA MELLA- HAINAMOSA-ROMULO BETANCOURT (ALIMENTADORA RUTA 2)	1	50 pasajeros
<b>Ruta 8:</b> AV. CHARLES DE GAULLE, ESQ. CARRETERA MELLA-CAOR-EMELSA	1	35 pasajeros

- Lanzamiento de licitación para Contratación de Servicios de Reparación y Mantenimiento vehicular. Por medio de la licitación EDESUR-CCC-LPN-2022-0032 gestionamos la Contratación de Servicios de Reparación y Mantenimiento de Vehículo de Motor en Santo Domingo, con el objetivo de adquirir equipos que proporcionen un mejoramiento cuantioso en los talleres de mecánica de EDESUR Dominicana S.A.
- Solicitud de licitación para Contratación de Servicios de Transporte de Personal. Junto a la Gerencia de Compras, solicitamos la licitación EDESUR-CCC-LPN-2022-0033 con el propósito de instaurar las líneas generales para la solicitud de servicio de transporte del personal de EDESUR Dominicana S.A. y las áreas operativas en las rutas alternativas (Rutas Los Alcarrizos, SC, Invienda-TS, Invienda-RB, Emelsa, Rehabilitación Redes, OPL, OT24 Horas), actualmente en estado de lanzamiento de lotes declarados como desiertos.



Rutas	Cantidad de Autobuses	Capacidad
<b>Ruta 1:</b> ALCARRIZOS - TORRE SERRANO	1	35 pasajeros
<b>Ruta 4B:</b> SAN CRISTOBAL - TORRE SERRANO	1	50 pasajeros
<b>Ruta 5:</b> CARRETERA MELLA- HAINAMOSA-TORRE SERRANO	1	50 pasajeros
<b>Ruta 7:</b> CARRETERA MELLA- HAINAMOSA-ROMULO BETANCOURT (ALIMENTADORA RUTA 2)	1	50 pasajeros
<b>Ruta 8:</b> AV. CHARLES DE GAULLE, ESQ. CARRETERA MELLA-CAOR-EMELSA	1	35 pasajeros

- Apoyo logístico a la Oficina Nacional de Estadística (ONE). Durante el mes de noviembre, se colaboró ofreciendo soporte vehicular a la Oficina Nacional de Estadística (ONE) en la operativa del último Censo Nacional de Población y Vivienda, facilitando camionetas durante el período de ejecución del censo.
- Renovación del Impuesto de Circulación Vehicular (marbete) 2022-2023. Desde el mes de noviembre se está llevando a cabo la colocación de la Renovación del Impuesto de Circulación Vehicular (marbete) 2022-2023 para los vehículos de la flotilla Edesur.
- Participación en el taller sobre el trato digno en las instituciones públicas a las personas discapacitadas, durante la Semana de la Movilidad promovida por el INTRANT, jornada de capacitación dirigida a choferes del transporte público urbano e interurbano sobre el abordaje a personas de movilidad reducida.
- Inspecciones recurrentes en la flotilla vehicular. En los últimos meses hemos aplicado mejoramientos en los procesos de inspección de la flotilla institucional y de la rentada.





- Se realizó el proceso de la habilitación de dos (2) talleres externos mediante el proceso de EDESUR-CCC-CP-2021-0052, para las reparaciones menores y mayores de la flotilla propia de la empresa. Se estima habilitar treinta (30) unidades vehiculares, lo que representaría un ahorro aproximado de MMRD\$15.0 al año.



- Optimización del proceso de facturación de combustible, donde se estableció un procedimiento a fin de eliminar el re-proceso y disminución del tiempo de respuesta al área financiera.
- Visitas de inspección a los hoteles contratados en toda la zona de concesión de Edesur, a los fines de que el servicio de hospedaje cumpla con las necesidades y expectativas de los colaboradores usuarios. A raíz de estas visitas, efectuamos la negociación con un nuevo hotel ya que el anterior no está condiciones recomendables.



- Actualización de los contratos de alquiler de inmueble, entre lo que podemos citar: vigencia, los cuales en su mayoría tienen la cláusula de renovación automática o carta de compromiso para continuar dando el servicio.
- Luego de ser impartida la charla “Oficinas Verdes y Legislación Ambiental Ley 64-00”, por los expositores externos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, y en seguimiento al Comité de 3RS, con el fin de contribuir con este proyecto de mejora al medio ambiente, se procedió a la colocación de SOLPEDS 10139953 de vasos biodegradables y removedores de madera a los fines de ir reduciendo el uso del material plástico.



- En el mes de enero se implementó el Sistema GLPI en esta gerencia, y mesa de ayuda para la gestión y control de requerimientos de los usuarios. GLPI, es un sistema de gestión de servicios que permite controlar los requerimientos de los usuarios, de forma tal que pueden ser gestionadas rápidas y eficientemente. Estos requerimientos pueden ser incidencias o solicitudes.



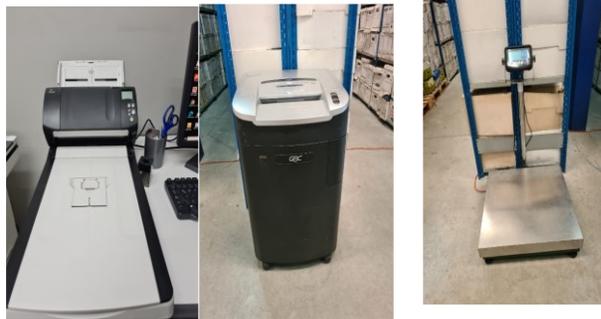
- Durante el mes de marzo se llevó a cabo un operativo relacionado a las higienizaciones de las diferentes áreas de cocina así, como las reubicaciones de las diferentes credenzas, con lo cual se obtuvo una mejor imagen visual de estas áreas.
- De igual manera se realizó operativo de limpieza y reubicación en todos los baños de la Torre Serrano y Cristal, con lo cual se busca la habilitación de los baños para personal con discapacidad.
- Implementación de sistema de reciclaje y Entrega de Materiales para Reciclar. Durante el año 2022 la cantidad de materiales entregados a la empresa contratista Moldeados Dominicanos S.A fue de cuatrocientos cincuenta (450) libras con un peso promedio de doscientos veinte y cinco (225) kilogramos. Esto nos indica el buen uso de los materiales con capacidad de reciclar como papel bond, periódicos, cartón etc.



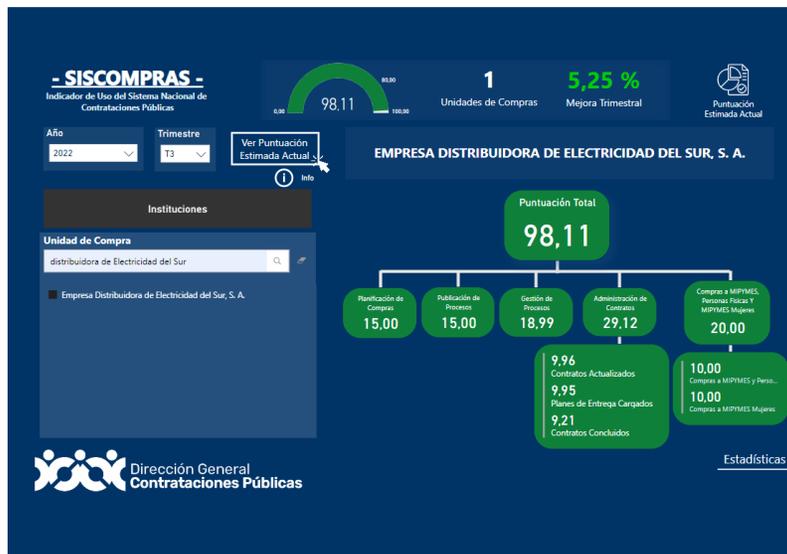
- A continuación, se presentan imágenes de los Scanners, Trituradora y Balanza que hacen posible el proceso de reciclaje



con el cual el volumen de documentos no aumentará con tanta rapidez.



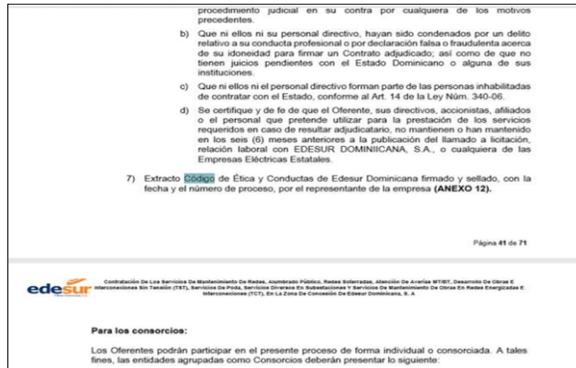
- Los últimos resultados obtenidos en el SISCOMPRAS, producto de los procesos realizados en la gestión, fue de 98.11%.



- Para dar cumplimiento al conocimiento del Código de Ética a los Proveedores, el documento está siendo incluido de manera intrínseca dentro de los documentos requeridos y categorizados como “Obligatorio” en los Pliegos de Condiciones Específicas y Términos de Referencias de todos los procesos publicados, en virtud de que el mismo contiene un conjunto de principios,

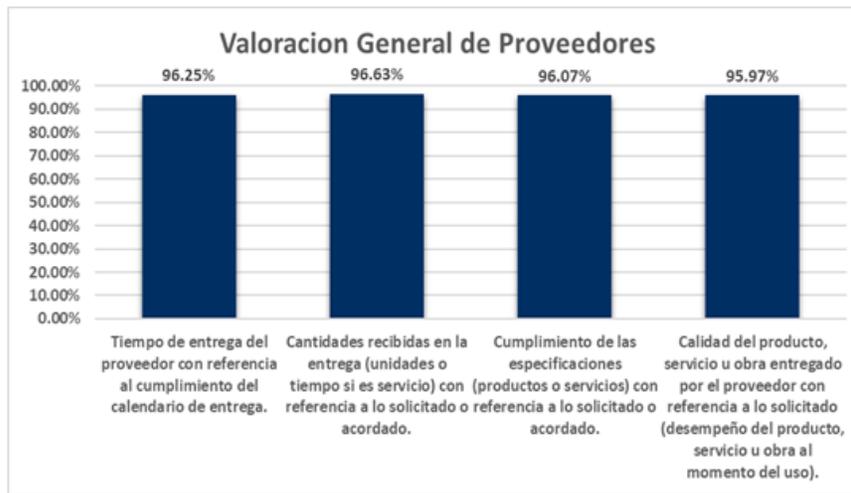


valores y normas de conducta que servirá como marco de referencia a los servidores públicos que interactúan en el Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCCP). En cumplimiento a las disposiciones que establece la Ley Núm. 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas, a la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), de “procurar la excelencia y transparencia en las contrataciones del Estado”.



- Con la finalidad de tener localizados los expedientes de compras de la gestión, la Gerencia de Compras realizó un operativo de digitalizar todos los expedientes clasificados por tipos de procedimiento y, a su vez, un operativo para enviar a la unidad de archivo de la Dirección Logística, aquellos expedientes cuyo tiempo para mantener en custodia había expirado.
- En atención a las compras y contrataciones y en cumplimiento a los procedimientos establecidos en esta institución, se realizó la evaluación a proveedores según su participación y adjudicación de los procesos de compras del 2021, concluyendo el 14 de febrero 2022, dicha valoración fue administrada por todas las áreas requirentes obteniendo un total de 229 proveedores evaluados:





- Se implementó el Curso- taller “Orientación a Peritos de Edesur Dominicana” con el objetivo de orientar, mejorar y fortalecer su esquema de trabajo según su rol dentro los procesos de compras, y los lineamientos establecidos en el instructivo divulgado por la Dirección General de Contrataciones Públicas.

Los peritos están llamados a colaborar, asesorar, analizar y evaluar propuestas con un criterio experto, confeccionando informes que contengan los resultados del peritaje y sirva de sustento para las decisiones que deba adoptar el Comité de compras y contrataciones.



- En atención a la Ley de Compras y Contrataciones 340-06 se hizo la publicación del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) cumpliendo con los plazos establecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).



- Estandarización de los procesos internos relativos a compras y contrataciones. Acciones: Archivo, digitalización de expediente, elaboración de documentos.
- A través del proceso de compras de Urgencia: de Materiales Eléctricos, EDESUR-MAE-PEUR-2021-0001 se logró subsanar temporalmente la crisis de materiales, garantizando el abastecimiento y dinamizando la parte operativa en la zona de concesión.
- La Gerencia de Compras, inició el programa de capacitación a finales del 2021, con técnicos, analistas y miembros del Comité de Compras y Contrataciones con incidencia en el área, participando en el Diplomado Teoría y Práctica de la Contratación Pública, impartido por UNIBE, siendo oficialmente certificados el día 08 de febrero 2022. Para continuar con esta buena práctica, se llevará a cabo una segunda etapa de formación.
- NORDOM ISO 37001:2016 sobre Sistema de Gestión Antisoborno, siendo incluido de forma intrínseca en las “Especificaciones Técnicas, Términos de Referencia y Pliego de Condiciones” con el objetivo de proporcionar una guía para mantener, revisar y mejorar el sistema de gestión antisoborno, respecto al escenario que nos concierne.



**19. Cláusula de Antisoborno**

**LAS PARTES** aceptan que durante la ejecución el presente Contrato, realizarán actividades comerciales con los más altos estándares éticos y morales, comprometiéndose a no cometer ningún tipo de acción fraudulenta, de conformidad a lo establecido en la política antisoborno de **EDESUR** y su manual de cumplimiento, la cual es vinculante al presente Contrato, lo que reconocen y aceptan **LAS PARTES**.

**PÁRRAFO:** De manera expresa, dicha política establece que no es permitido cualquier tipo de acción realizada con el objetivo de obtener o retener negocios, asegurar una ventaja indebida o influenciar en las acciones o decisiones de los servidores de Edesur Dominicana, S.A., lo que entre otras incluye, la oferta, promesa, autorización o suministro de cualquier cosa de valor a cualquier cliente, socio comercial, proveedor u otro tercero con el fin de inducir o recompensar el desempeño indebido de una actividad relacionada a las operaciones comerciales propias de **EDESUR**.

En caso violación de esta política, **EDESUR** podría realizar cualquier acción de naturaleza penal, civil, administrativa y disciplinaria, de conformidad con las previsiones establecidas en el decreto Núm. 36-21 y la Ley Núm. 155-17 contra el Lavado de Activos. De igual manera, de comprobarse un acto de esta naturaleza, **EDESUR** podrá ejercer el derecho que le asiste de la terminación unilateral del contrato, sin importar la fase en la que se encuentre su ejecución.

- **NORDOM ISO 37301: 2021** sobre Sistema de Gestión del Cumplimiento, respecto a las Acciones para abordar los riesgos y oportunidades, siendo incluido de forma intrínseca en los procesos de compras y contrataciones de bienes y servicios, así como en los “Especificaciones Técnicas, Términos de Referencia y Pliego de Condiciones”, utilizando como esquema Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.



### 13. La debida diligencia en los procedimientos de contratación publicación

EDESUR Dominicana, SA, se reserva el derecho de hacer uso de las facultades de la debida diligencia dentro del marco de los procedimientos de la presente contratación a fin de:

1. Comprobar y verificar la identidad del proveedor sobre la base de documentos, datos o informaciones obtenidas de fuentes fiables e independientes;
2. Identificar al Beneficiario Final de la empresa proveedora;
3. Constatar errores o escrituras similares en los documentos presentados por diferentes empresas en un mismo procedimiento de contratación;
4. Identificar coincidencias en algunos de los datos suministrados por distintos proveedores tales como: domicilio accionistas, teléfonos, entre otros;
5. Validar los permisos, licencias o autorizaciones de entidades competentes como Dirección General de Impuestos Internos o las Cámaras de Comercio y Producción, que administran el Registro Mercantil, entre otros;
6. Prevenir vulneraciones al régimen de prohibiciones para contratar con el Estado, establecido en el artículo 14 de la Ley Núm. 340-06 y sus modificaciones;
7. Determinar posibles vinculaciones entre oferentes y funcionarios públicos de la organización;
8. Identificar propuestas identificadas en el procedimiento de contratación;
9. Detectar si una Persona Expuesta Políticamente (PEP) es accionista o socio de una persona jurídica, la cual, a su vez es proveedora de la institución;
10. Determinar la presencia de empresas recién constituidas en un procedimiento de contratación, que no presentan la capacidad financiera para ser adjudicadas, a la vez que se asocian a un mismo proponente;
11. Monitorear que las personas vinculadas a los procedimientos de contratación pública (miembros del Comité de Compras y Contrataciones, personal de las Unidades Operativas de Compras y Contrataciones, Notarios Públicos, peritos actuantes, responsables de las áreas de almacén y suministro, entre otros) cumplan con la idoneidad de los principios establecidos en el Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCCP), para de esa forma minimizar el riesgo de que sea motivado a participar en acciones ilícitas

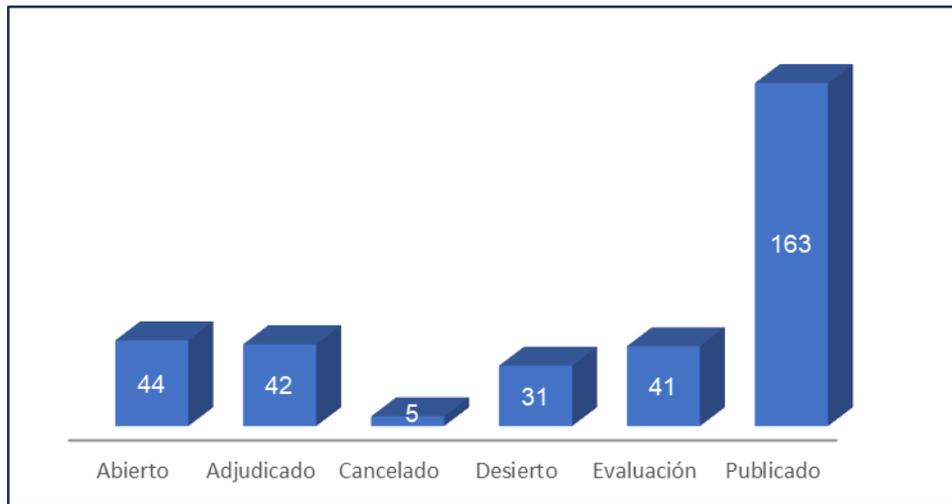
- Respecto a los principios que sustentan la norma NORDOM ISO 37301:2021, tales como la transparencia, integridad y buena gobernanza, ha sido modificado nuestro criterio de adjudicación, conforme a los antes mencionados.

## Sección IV Adjudicación

### 4.1.- Criterios de Adjudicación

El Comité de Compras y Contrataciones evaluará las ofertas dando cumplimiento a los principios de **transparencia**, objetividad, economía, celeridad y demás que regulan la actividad contractual, y comunicará por escrito al oferente / proponente que resulte favorecido. Al efecto, se tendrán en cuenta el cumplimiento de los factores técnicos y el menor precio ofertado.





- En atención a la Ley de Compras y Contrataciones logramos la actualización y adquisiciones de los servicios fundamentales para el funcionamiento de la Empresa, regularizando las contrataciones vencidas, tales como: La Contratación De Servicio De Seguridad Y Vigilancia En La Zona De Concesión De Edesur Dominicana, S.A; Contratación Servicio De Transporte Personal Y Áreas Operativas; Contratación De Los Servicios De Conserjería Y Suministro De Materiales Gastables De Limpieza; Contratación De Servicio De Mudanza Para Almacén De Edesur Dominicana, S. A.
- Con relación a la Norma NORDOM ISO 37301:2021, respecto a la mejora continua de la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de cumplimiento, por lo que, la Gerencia de Compras, solicitó como plan de capacitación el taller sobre Mejoras en los Procesos de Compras, impartido por BARNA, con la expectativa de concluir la contratación el día 02 del mes de diciembre 2022.



▪ **Contenido del Programa formativo:**

Obligatoriamente, deberá incluir los siguientes temas.

- Acción Directiva
- Proceso de Compras
- Estrategia de Suministros
- Tecnología de compras
- Teoría de subastas
- Operaciones esbeltas en las compras
- Gestión de inventarios
- Métodos de negociación

▪ **Metodología:**

Metodología mixta. Ponencias virtuales y presenciales, dinámicas y discusiones grupales.

▪ **Documentación de apoyo:**

Obligatoriamente, cada participante deberá recibir material de apoyo (carpetas, libros, fotocopias, etc.) y cualquier otro material, físico o digital, facilitado por los instructores, para consultas posteriores.

Obligatoriamente, la institución proveedora del servicio de capacitación será responsable de cubrir los gastos de todo el material gastable (papel, lapiceros, libretas, marcadores, fotocopias, etc.) utilizado durante el desarrollo del programa formativo.

▪ **Tiempo de ejecución y Carga Horaria:**

La fecha de inicio de la capacitación será a requerimiento.

Obligatoriamente, la carga horaria mínima del programa formativo será de 36 horas académicas

De preferencia, las clases deben impartirse un día a la semana, en la tanda matutina.

- En búsqueda de mantener una mayor organización, en el mes de enero se llevó a cabo la elaboración de una platea en el Almacén de Nigua, donde se utilizaron los postes chatarras existentes; esta platea es utilizada en la organización de los materiales reusables, garantizando así una mayor disposición y optimización de los recursos de la empresa.





- En ese mismo orden, se llevó a cabo la elaboración de una segunda platea en el Almacén de Nigua, también con postes chatarras; esta es utilizada para la organización de los transformadores, garantizando así una mayor distribución, disposición y optimización de los recursos de la empresa.



- Recuperación de Activos. Se reactivó la recuperación de transformadores en el almacén de Nigua, en ese momento la empresa no disponía de transformadores para atender las emergencias de los casos que se presentaron por lo que, debido a esta necesidad imperante, la Gerencia de Almacenes, en conjunto con la Gerencia de Calidad de Materiales y el Departamento de Transformadores de Redes Zona 1, llevaron a cabo la reparación



y recuperación de transformadores para atender todos los casos presentados en la zona de concesión.



- Traslados transformadores de distribución desmontados de las redes, desde Subestación Herrera Nueva hasta Lotificación Nigua. En la Subestación de Herrera Nueva se encontraba una gran cantidad de transformadores que se fueron acumulando a lo largo de los años, producto del desmonte de las redes, por lo tanto con el plan de seguir los lineamientos de limpieza e higienización se tomó la decisión del traslado de estos transformadores y postes a la lotificación de Nigua, para que los mismos vayan a procesos de evaluación para su reciclaje, desahucio o desguace según sea el caso; procurando así que dicha Subestación esté en óptimas condiciones de organización y sin chatarras.





- En el mes de mayo se abastecieron los almacenes secundarios, de cara a la temporada ciclónica y a la mudanza al nuevo centro logístico, para satisfacer las necesidades del interés colectivo, cumpliendo con los tiempos prometidos a la vez que se hace con eficiencia, transparencia y calidad.
- Los hechos más relevantes de Proyectos Inmobiliarios en este año son los siguientes:



<b>OBRAS FINALIZADAS Y EN EJECUCIÓN</b>				
<b>Obra/Proyecto</b>	<b>Estatus</b>	<b>M<sup>2</sup></b>	<b>% de Ejecución</b>	<b>Observaciones</b>
Adecuación/ Reubicación OC Neiba	En Ejecución	867.91	100%	Con el nuevo local habrá Oficina Comercial, Ofic. de Almacén y UBN. Esta obra está en fase de término, siendo iniciada en enero 2022, quedando pocos detalles por parte de la Obra civil y otros.
Adecuación nueva OC Rancho Arriba	Inicio de Obra	1,129.38	100%	Esta obra captará una serie de clientes y regularizará el pago en la comunidad de Rancho Arriba, también el hecho de la cuantiosa inversión en redes de media y alta tensión que sustituirá una estructura eléctrica precaria e insuficiente que data de más de 50 años.
Cabinas de Autoservicios	Inicio de Obra		85%	Módulos de servicio automatizado para clientes de Edesur.
Bóvedas Electrónicas	Inicio de Obra		5%	Cableado y adecuación del espacio en donde estará la instalación de los equipos de Banreservas.
<b>ALQUILERES</b>				
Alquiler Nueva Oficina Comercial en Sabana Yegua		135	100%	Se captó un nuevo local para las Oficinas de Sabana Yegua, a un lugar más asequible, con condiciones mejores para acoger a nuestros clientes de manera eficiente. Se aumentará la captación de clientes, actualmente con 4,516 contratos en sus seis (6) Comunidades.
Centro Logístico		12,000	90%	Se captó un complejo de naves, en las que se trasladará el Almacén General, Laboratorio de Medidores, COR BT, Archivo de SSGG en una primera etapa. Actualmente en gestión proceso compras y revisión contrato alquiler.
Oficina Comercial Tamayo/Prov. Bahoruco		174.80	100%	
Punto Expreso Vicente Noble/Prov. Barahona		277.41	100%	



Oficina Comercial Buenos Aires de Herrera/Prov. Sto. Dgo. Oeste		72.00	100%	
Punto Expreso Quita Sueño/Prov. San Cristóbal		81.89	100%	
Punto Expreso Juan de Herrera/Prov. San Juan		85.00	100%	
<b>TASACIONES</b>				
Tasaciones de terrenos para la construcción de SSEE		23.00	100%	Se realizaron varias tasaciones de terrenos para el plan de expansión de subestaciones: SE Antiguo Aeropuerto de Herrera, Ampliac. SE Metropolitana y Arroyo Hondo, SE Engombe, SE Arroyo Manzano, SE Evaristo Morales, entre otros.
<b>ESTUDIO GEOTECNICO</b>				
Subestación Granitos Bojos	Servicio	1	100%	Se ejecutó el estudio geotécnico al terreno ubicado en la SE Granitos Bojos Itabo.
Subestación Arroyo Manzano	Servicio	1	100%	Se ejecutó el estudio geotécnico al terreno ubicado en Av. Rep. De Colombia.
Subestación Arroyo Hondo	Servicio	1	100%	Se ejecutó el estudio geotécnico al terreno ubicado en C/Carlos Pérez Ricart para ampliación SE Arroyo Hondo
Subestación Engombe	Servicio	1	100%	Se ejecutó el estudio geotécnico al terreno ubicado en Prol. 27 de Febrero.
Subestación Metropolitana	Servicio	1	100%	Se ejecutó el estudio geotécnico al terreno en la SE Metropolitana, para su ampliación.
Subestación Centro de Operaciones de Herrera	Servicio	1	100%	Se ejecutó el estudio geotécnico al terreno ubicado en la Av. Luperón (antiguo Aeropuerto de Herrera)



- A continuación, se presenta el estatus de las Obras Finalizadas y en Ejecución:

Obra/Proyecto	Proceso	Estatus	% Ejecución
Adecuación nueva OC Rancho Arriba	EDESUR-CCC-CP-2021-0053	Finalizado	100%
Adecuación cabinas y Espacios para Bóvedas Electrónicas	EDESUR-CCC-CP-2021-0055	Ejecución	30%
Adecuación Oficina Torre Cristal PE El Carril de Haina y Punto Limpio	EDESUR-CCC-CP-2022-0020	Inicio de Obra	5%
Adecuación Techo OC Neyba	EDESUR-CCC-CP-2022-0025	Inicio de Obra	5%
Adecuación Sur Expreso (3 en Plaza Lama)	EDESUR-CCC-CP-2022-0053	Recogiendo Firmas	1%
Estudio de Suelo Subestación Granito Bojos	EDESUR-CCC-DAF-CM-2022-0001	Finalizado	100%

- En Espera de Adjudicación: Adecuación PE Juan de Herrera, Adecuación PE Tamayo, Adecuación PE Vicente Noble, Adecuación Nuevo local UBN-Haina, Adecuación/Reubicación OC Buenos Aires de Herrera, Adecuación/Reubicación PPEE Quita Sueño (El Mango), Adecuación Site La Colonia y Sabana Buey, Adecuación SE UASD, Adecuación SE Matadero, Adecuación SE Los Prados, Adecuación SE Barahona, Adecuación Baños para los usuarios del Biceparqueo.
- Emergencia Presentadas. Levantamiento, Diseños y Presupuestos para NO PACC:

Emergencia Presentadas	Avance
Colapso de Verja Perimetral Sub-Estación Km10½	100%
Muro de Parqueos en UBN Villa Olga	10%
Adecuación Impermeabilizante OC NEYBA	100%
Habilitación Baños OC NEYBA	100%



Rancho Arriba (área total terreo 1,129.38M2)

Antes



Después



## OC Neiba (área total terreno 867.91 M2)

### Antes



### Después



- Se logró resolver 24 instalaciones de equipos de climatización y luminarias, que estaban pendientes desde el año 2021 por falta de abastecimiento de esas unidades. Con ese trabajo se está beneficiando la operativa de colaboradores y clientes.
- En cuanto a los mantenimientos correctivos de los equipos electromecánicos, presentamos en detalles las reparaciones ejecutadas no programadas (incidencias) surgidas hasta la fecha.



Mantenimiento Correctivos No Programados		
Ítem	Actividades	Cantidad
1	Mantenimientos Correctivos Plantas Eléctricas	2
2	Mantenimiento Correctivo A/A	27
3	Mantenimientos Correctivos Eléctricos	43
<b>Total General</b>		<b>72</b>

- A continuación, presentamos la siguiente tabla en donde se detallan las cantidades de los mantenimientos preventivos programados y ejecutados por equipos.

Proyección de Actividades Preventivas Programadas		
Ítem	Descripción	Cantidad
1	Mantenimientos Preventivos Programados Inversores	125
	Mantenimientos Preventivos Ejecutados Inversores	109
2	Mantenimientos Preventivos Programados Plantas Eléctricas	232
	Mantenimientos Preventivos Ejecutados Plantas Eléctricas	149
3	Mantenimientos Preventivos Programados Aire Acondicionados	3,934
	Mantenimientos Preventivos Ejecutados Aire Acondicionados	3,057

- Sustitución de baterías de inversores en Puntos Expresos:
  - PE Cambita: Sustitución de 8 baterías de inversor.
  - PE El Carril: Aumento de banco de baterías de 4 a 8 baterías de inversor.
  - PE Nigua: Aumento de banco de baterías de 4 a 8 baterías de inversor.
  - PE Matanza: Sustitución 8 baterías de inversores.
  - PE Cabral: Aumento de banco de baterías de 4 a 8 baterías de inversor.



- PE Nizao: Sustitución de 4 baterías de inversor.
  - PE Galvan: Sustitución 4 baterías de inversores.
  - PE La Bombita: Sustitución de 8 baterías de inversores.
  - PE La Charcas: Sustitución de 8 baterías de inversores.
- Electrificación del nuevo local de la oficina comercial Neyba. (SSGG):
    - Instalación Generador eléctrico de 80 KW
    - Canalización y cableado para alimentación principal.
    - Canalización y cableado para unidades de climatización.
    - Canalización y cableado para alimentación de planta eléctrica.
    - Reconstrucción de Transfer Switch Automático de 260A/220V.





- Reparaciones mayores de plantas eléctricas en las siguientes localidades:
  - Oficina Comercial Bani, Cummins 100 KW.
  - Oficina Comercial Arroyo Hondo, Broadcrown 42 KW.
  - Oficina Comercial Feria, Pramac 60 KW.
  - Oficina Comercial Neyba, Tradewinsd 80 KW.
  - Oficina Administrativa Sector Barahona, Cummins 100 KW.
  - Almacén Santo Domingo, Olympian 141 KW.
  
- Operativos de mejora imagen oficinas: en el mes de enero inició el proyecto de pintura de locales, donde se está mejorando el aspecto de todas las Oficinas Comerciales y Puntos Expresos del área de concesión de nuestra empresa, así como Subestaciones, Almacenes y locales administrativos.

OPERATIVO DE PINTURA 2022			
Total locales considerados	Locales concluidos	Locales en proceso	Locales pendientes
72	75	0	0
100%	100%		



- Con el seguimiento a los cronogramas de mantenimiento de instalaciones, se dieron retoques a la pintura en diferentes oficinas comerciales y puntos expresos, OC Herrera, PE Corbano, PE Cabral, OC Elías Piña, OC Las Matas, PE El Cercado, PE Vicente Noble, OC Neyba, OC Ocoa y PE Vallejuelo; así como en Torre Serrano (4to y 6to piso). También se destaca: intervención en la oficina comercial Naco en la cual fueron realizadas las siguientes actividades: a) aplicación de pintura general; b) reparación de puerta flotante (Cambio de cierre de piso y cerraduras); c) resane de muros de sheetrock.



Intervención en la oficina comercial Barahona, en la que se aplicó pintura general, fumigación contra plagas, confección de meseta e instalación de fregadero en la cocina.



- El pasado 15 Julio un camión cargado de cemento impactó en la subestación de Elías Piña causando daños en la verja perimetral y caseta de seguridad, del 25 al 28 de agosto una brigada del departamento de mantenimiento de instalaciones estuvo trabajando en las reparaciones de los daños causados en dicho accidente.



- En el mes de marzo se logró que el propietario de Torre Serrano realizara el mantenimiento correctivo a las escaleras de emergencia de dicha torre. Con esa medida se mejoran las condiciones de seguridad ante la ocurrencia de algún siniestro que requiera el uso de esa vía de escape. Las condiciones de deterioro de las escaleras ponían en riesgo a los colaboradores, ya que presentaban óxido y rotura.
- Suministro y colocación de pisos en mal estado en la entrada de la oficina comercial San Juan.





- El archivo de Edesur es un espacio físico que, por su naturaleza, acumula una gran cantidad de documentos, debido a que su función principal es resguardar documentos que mantienen alguna relevancia para la empresa, de acuerdo con nuestra lista de valoración documental. El archivo estaba saturado de documentos, de tal manera que hacía casi imposible el óptimo manejo en el trabajo diario. A continuación, presentamos imágenes de nuestras instalaciones antes y después de la organización del área.

Antes



Después



- Control de acceso en el área de Archivo. Un punto muy importante en el área de archivo es la seguridad, con el fin de evitar que personas no autorizadas tengan algún tipo de contacto con los documentos resguardados, por lo que fue instalado un control de acceso, este sistema solo permite el acceso a las personas que están asignadas al área de archivo.



- Actualización de Procedimientos acorde con la normativa del Archivo General De la Nación. El procedimiento de Archivo General de Documentos se actualizó acorde a la ley del Archivo General de la Nación, tomando en cuenta la regulación y la buena práctica de ésta, donde se plasmaron la organización de los documentos dentro del Archivo General de Edesur, las



políticas de inventario anual, la valoración de los documentos y el tiempo de resguardo de éstos.

- Se realizó el 1er inventario de documentos del Archivo General y creación de Plantilla de Inventario de Documentos. Levantamiento general de los archivos que tenemos en las diferentes localidades, este procedimiento inició con la numeración de los anaqueles y la identificación de los archivos tanto por departamento como el año de realización del documento y el contenido de éste. Estos datos fueron organizados en un archivo de Excel, para facilitar el manejo y una búsqueda rápida.
- Organización en su totalidad de las localidades del Archivo General de Edesur. Se realizó el proceso de reorganización de los almacenes alternos en las localidades de Villa Aura y el Almacén Caor, debido a la falta de espacio.



- Control de Mobiliario. Se desarrolló la operativa de entrega de mobiliarios recibidos del POA 2021. En esta fase se logró suplir de mobiliario los siguientes colectivos: OC San Juan, OC Las Matas De Farfán, PE El Cercado, PE Vallejuelo, OC Neyba, OC



Ocoa, Oficina Seguridad Torre Serrano, Local Villa Aura, Oficina Canales de Pago, Tecnología de la Información, OC San Cristóbal, OC Baní y Gerencia de Mercadeo.

- Se realizó el primer inventario general de mobiliario, cubriendo toda el área de concesión, cuyos resultados se presentaron en el mes de julio 2022.
- Recogida de mobiliario chatarra y obsoleto en todas las oficinas y localidades de Edesur Dominicana, logrando mejorar las condiciones de los espacios, mayor organización y eliminar materiales que representan riesgo de accidente. Esos materiales se trasladaron al almacén “Nigua”, destinado para materiales obsoletos y chatarra.
- Carga del Plan Contable y Extracontable (indicadores) de Edesur con los datos mensuales al Sistema Único de Cuentas (SUC), con un cumplimiento del 100% de las tareas programadas, a los fines del seguimiento y control que realiza la Superintendencia de Electricidad (SIE) de las obligaciones del distribuidor.
- Desarrollo y entrega del modelo de gestión de información consolidado para el Consejo Unificado de las Edes (CUEDES). Mediante la implementación de este modelo, el consejo unificado puede autogestionar las informaciones que necesita de las distribuidoras.



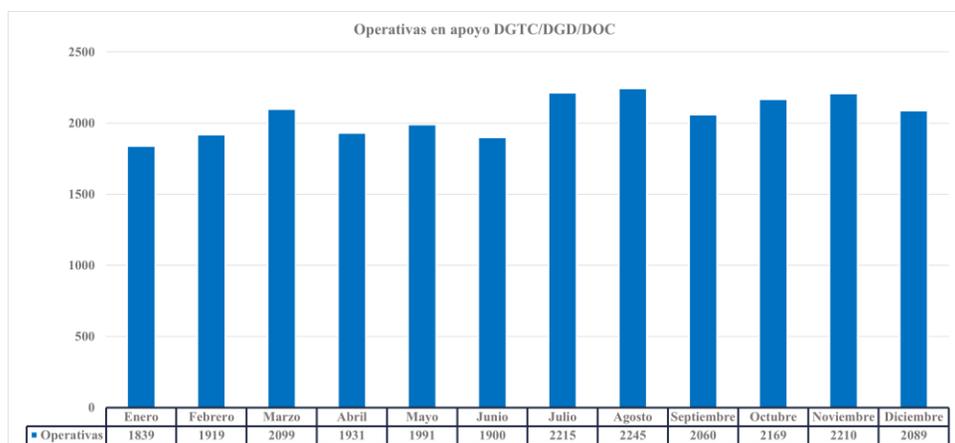
- Desarrollo y entrega del modelo de gestión de informaciones BONOLUZ-ADDES para el Consejo Unificado de las Edes (CUEDES). Mediante este modelo, el Consejo unificado y las distribuidoras pueden gestionar de manera más eficiente los clientes beneficiarios del subsidio Bonoluz.
- Depuración y automatización del nuevo modelo de informe de seguimiento al Fondo de Estabilización de la Tarifa Eléctrica (FETE) para la Superintendencia de electricidad (SIE).
- Con el fin de estandarizar y salvaguardar la calidad y disponibilidad de la información institucional se desarrolló y divulgó la Política de Gestión de la Información de TIC.
- Desarrollo y divulgación del Instructivo Pasos Básicos para la Generación de Información en Power BI. Este instructivo se desarrolló con el objetivo de facilitar el acceso y uso de la plataforma Power BI para el procesamiento de datos y generación de informes y tableros de mando.
- Desarrollo del tablero de mando del informe Seguimiento Diario.
- Reingeniería Cognos BI. Se está trabajando con la depuración y estandarización de los diferentes modelos en Cognos BI para facilitar y agilizar el procesamiento y generación de reportería, evitar duplicidad en los modelos y descongestionar las unidades de almacenamiento.



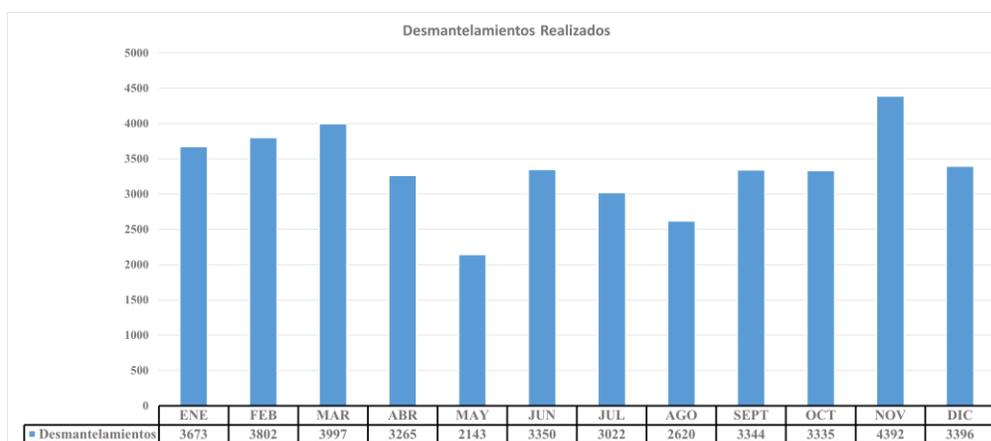
- Desarrollo de tablero de mando (Dashboard) para la Dirección de Auditoría con el objetivo de hacer seguimiento y presentación de los avances en las auditorías realizadas.
- Identificación de perfiles de puesto y necesidades para correcta asignación de recursos TIC's.
- Análisis mapa de procesos para establecer posiciones claves e identificar usuarios expertos en Inteligencia de Negocios y generadores de datos de acuerdo con el perfil de puesto.
- Habilitación y realización de pruebas en el ambiente de desarrollo para actualizar de forma automática los tableros de mando que se han desarrollado en la herramienta Power BI.
- Creación de un modelo tabular y elementos de información en plataforma Microsoft, para consumo en la herramienta de inteligencia de negocios Power BI.
- Actualmente se están desarrollando sesiones conjuntas con el Consejo Unificado de las Edes para el desarrollo e Implementación de dos Modelos de Business Intelligence, Balance de Energía y Distribución, anteriormente ejecutado por CDEEE, pero no finalizado.
- Integración módulos de SAP con Power BI para automatizar la extracción de la data en SAP y agilizar los tiempos de generación de informes, así como validar la calidad de las informaciones obtenidas; en proceso.



- Desde la Dirección de Seguridad de 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.
- Desde la Dirección de Seguridad se impacta de manera transversal y positiva todos los procesos del ciclo comercial de Edesur, es entonces que dentro del Plan de Aumento de Facturación ha implementado varias acciones:
  - 24,667 operativas de diferentes índoles en toda el área de concesión de la empresa como son cortes, desmantelamientos, seguimiento, normalizaciones, cobros y podas en apoyo a las Direcciones Gestión Técnica Comercial, Operativa Centralizada y Gestión de Distribución, así como todas las demás dependencias que interactúan en el ciclo de compra, distribución y facturación de la empresa.



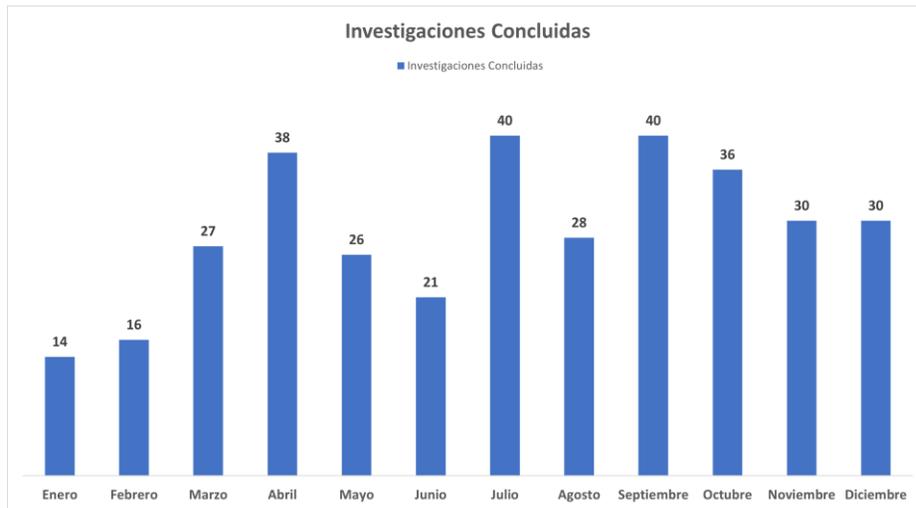
- 40,339 desmantelamientos a clientes con conexiones ilegales:



- Identificación y seguimiento a 2,308 conexiones ilegales. Dentro de logros de la Dirección de Seguridad está que la Gerencia de Inteligencia identificó y reportó a las áreas correspondientes un total de 2,308 casos de conexiones irregulares y un total de 121 casos de fraudes reportados a la Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico (PGASE).
- 346 investigaciones concluidas 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, la Dirección de Seguridad 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”.



- Desvinculación de 126 empleados de las empresas contratistas y 16 colaboradores de Edesur Dominicana, como resultado de las investigaciones, por violar las normas, procedimientos, reglamentos y código de ética de la empresa.
- MMRD\$11.81 en penalidades impuestas, en las investigaciones realizadas, por la violación de procedimientos contractuales en detrimento de la empresa.
- 1er. Curso Básico de Inteligencia e Investigaciones enfocado al sector eléctrico. En cuanto a la capacitación especializada que permitan el avance y la mejora de nuestra institución, se logró la ejecución del primer curso básico de inteligencia enfocado al holding eléctrico con miras a la formación y fortalecimiento de los conocimientos del personal de seguridad de dicho sector en el campo de la inteligencia y la investigación.



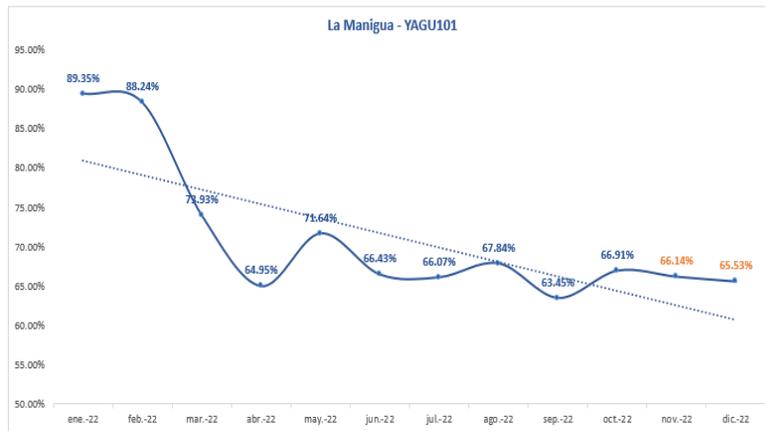


- Conformación de la **Dirección de Reducción de Pérdidas**, iniciativa que surge desde el despacho del Administrador Gerente General ante la imperante necesidad de dar atención especializada a todo lo concerniente a la reducción de pérdidas. Se han trabajado proyectos específicos, mostrados a continuación:

- Intervención de Polígonos:

- YAGU101: La Manigua. En el municipio de Doña Ana, Provincia San Cristóbal se ejecutó el proyecto captación de clientes, en el cual logramos incluir más de 791 nuevos clientes al ciclo comercial, con un aporte directo a la facturación de 632.7 MWh desde que fueron dados de alta. El polígono ha arrojado una reducción de pérdidas de 22.4 puntos porcentuales respecto a diciembre 21.





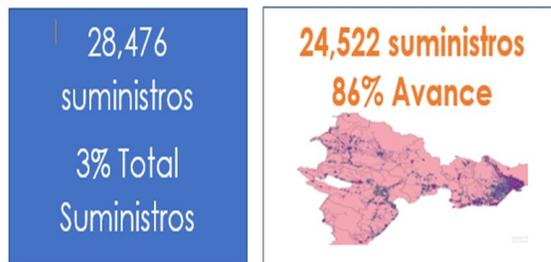
*Nota: La información de NOV y DIC fue proyectada*

- Monte Negro Rancho Arriba: Durante el año 2021 se ejecutó el proyecto de Rancho Arriba, quedando pendiente la rehabilitación y normalización de la localidad de Monte Negro; la Dirección de Reducción de Pérdidas asumió la normalización de los clientes de esta localidad incorporando alrededor de 300 clientes al ciclo comercial y permitiendo la conclusión del alcance del proyecto.
- YAGU102: La Cabirma. En el municipio de la Cabirma, Provincia San Cristóbal, se realizó el proyecto de captación de clientes, en el que se logró incluir unos 548 nuevos clientes al ciclo comercial. Estos contratos desde su alta han aportado a la facturación unos 339.3 MWh.
- Fincas Activas Punteadas de manera errónea por malas asociaciones en el sistema. Se identificaron en el sistema unos 28,746 suministros activos del pasado, que se encuentran con errores de asociaciones, punteados gráficamente en el mar caribe. Partiendo de esta premisa se elaboró un cronograma de trabajo, con la finalidad de



realizar las correcciones de lugar de todos estos suministros.

Los 28,476 contratos representan el 3% de los contratos activos que posee la empresa. Se han logrado corregir unos 24,522 suministros, para un avance de un 86% y se continúa trabajando de manera puntual con los casos que restan por ser reubicados.



- Contratación de clientes y Normalizaciones. En cuanto a la captación de clientes, al cierre de octubre 2022 se han ingresado al sistema comercial unos 4,284 nuevos clientes, los cuales se encuentran realizando un aporte directo a la facturación de la empresa que, al cierre del mes de octubre, era de 2.27 GWh acumulados.

Se continúan identificando zonas con alto potencial de captación, con la finalidad de seguir incrementando la cantidad de clientes nuevos que ingresan al ciclo comercial.

Concerniente a las normalizaciones, al cierre de octubre del 2022 se han eliminado unas 10,154 conexiones directas y 26,134 normalizaciones fruto de anomalías.



## **IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.**

### **4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera**

A los fines de colaborar con el logro de los objetivos de la planificación estratégica institucional 2021-2024, en lo relacionado al Eje Sostenibilidad Financiera y la calidad de la información financiera de la empresa, así como también al cumplimiento de la meta de reducción de los gastos operativos fijada en el Pacto Eléctrico, la Dirección de Control Financiero, durante el período enero-noviembre 2022, realizó las siguientes actividades:

- Análisis al Presupuesto Programado por la empresa para el 2022, verificando el cumplimiento de los principios rectores del Sistema Nacional de Presupuesto definidos en la Ley No. 423-06, su lineamiento con el PEI 2021-2024 y el POA 2022 de la empresa, así como también, el cumplimiento en esta programación del 14% establecido en el Pacto Eléctrico como meta para este 2022, para el indicador de los gastos operativos como proporción de los ingresos estimados.
- Análisis Gastos de la Dirección de Seguridad, revisando los principales renglones de gastos y su tendencia en los últimos años, identificando algunas oportunidades para eficientizar y/o reducir el gasto de esta área, limitando su radio de



acción, cumpliendo con el marco regulatorio al que está sometida la empresa.

- Análisis Gastos de Combustibles, examinando el comportamiento de este consumo, las áreas de mayor demanda, identificando oportunidades de mejoras en los controles establecidos para eficientizar la gestión del consumo de carburante en la empresa.
- Análisis Transferencias del Gobierno Central al Sector Eléctrico, 2005-2021, verificando los montos y conceptos por los que fueron transferidos los recursos, definiendo una metodología para clasificar y transparentar los valores que fueron transferidos exclusivamente para cubrir el subsidio a la tarifa eléctrica (FETE).
- Análisis Costos de los Sistemas Informáticos, identificando el inventario de sistemas informáticos disponibles en la empresa, los costos de adquisición y desarrollos, los gastos de mantenimientos y los problemas en los registros contables de este inventario; finalizando con el delineamiento de una estrategia de administración de los recursos informáticos para optimizar los costos en la escalabilidad del equipo informático y el cumplimiento de la NORTIC A1-2014.

Asimismo, la Dirección de Control Financiero dio seguimiento a las recomendaciones vertidas en los informes del 2021 con la finalidad de verificar el grado de cumplimiento de estas, que permita garantizar que las debilidades reportadas hayan sido o estén siendo corregidas por las áreas responsables:



- Contratos de Alquiler de Plataforma WEB y Mantenimiento de Sistema de Monitoreo: se ratificó la recomendación de rescindir dichos contratos, con miras a reducir gastos no prioritarios en la empresa.
- Gestión Tributaria, se comprobó la reducción de los montos pagados por moras y recargos por el cumplimiento del calendario fiscal, quedando aún pendientes la contratación del Encargado Tributario, saldar la deuda pendiente con la DGII y la auditoría externa de los estados financieros para hacer las declaraciones juradas del IR-2 con datos auditados.
- Actas Administrativas y de Fraudes Intencionales, se verificó un aumento en el promedio anual de actas levantadas y en los montos facturados por energía recuperada, cumpliéndose el objetivo de reducir pérdidas. Se ratificó la necesidad de incluir en la base de datos, los registros de los eventos que originan el levantamiento de las actas, para definir estrategias de solución a la problemática, así como también, discontinuar los operativos de desmantelamientos, por ser violatorios de la regulación, a la vez que impiden a la empresa recuperar parte de la energía robada.
- Uso y Costos de Vehículos: se constata que los costos ejecutados se mantienen dentro de lo programado, pero se estarían cargando costos a áreas que no le corresponden, ya que la base de datos de asignación de vehículos no está



actualizada con la estructura organizacional vigente. Se observó un llamado a licitación para la contratación de los servicios de mantenimiento y reparación de vehículos propios, con la finalidad de incrementar la disponibilidad de estas unidades y dos licitaciones para la contratación del servicio de transporte para los empleados de la empresa. Se ratificó la necesidad de fortalecer los controles a los fines de prevenir malas prácticas en el uso de la flotilla vehicular de la empresa.

- **Gestión de Fianzas:** se ratificó la necesidad de elaborar un procedimiento para la gestión de las fianzas en la empresa de conformidad al reglamento SIE; de asignar una cuenta bancaria para depositar los recursos cobrados por este concepto; de invertir parte de las fianzas cobradas para generar ingresos y cubrir los intereses a devolver a los clientes al finalizar los contratos; de mejorar y transparentar los registros contables de las fianzas de conformidad con el reglamento, así como también, de llevar al seno de la SIE, la discusión sobre la carga que representa para la empresa, el tema de los intereses devengados por las fianzas y su capitalización semestral, para fines de cambios en la regulación.
- **Conciliación Bancaria:** persisten los descuadres existentes en los valores reportados por los bancos y los registros en la empresa como disponibilidad, incluyendo los embargos y que dieron origen a una de las dos observaciones realizadas por los auditores externos a los Estados Financieros auditados del



2016 (presentados en el 2020), por lo que se ratifica la necesidad de realizar una auditoría a las cuentas del efectivo y de mejorar los Procedimientos de las Conciliaciones Bancarias y el Procedimiento de Gestión de las Demandas.

- **Perspectivas para finalizar el Año:** Para los meses restantes de noviembre y diciembre, esta Dirección estará entregando dos nuevos informes con los resultados de los Análisis de las cuentas por pagar a los Contratistas de la Empresa y a los Estados Financieros sin auditar del 2021, el primero para evaluar la gestión de los servicios externalizados y el segundo, para evidenciar el desempeño financiero de la empresa y constatar las mejoras introducidas en los registros contables.
- Edesur aún 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 SIGEF y las instituciones del ámbito de empresas al que pertenece Edesur hasta el momento no transaccionan en el SIGEF.
- Al Cierre del mes de octubre 2022, se presenta un 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, como se detalla a continuación:



Valores en MM RD\$

Antigüedad Deuda Proveedores	Balance		Variación	
	Cierre octubre 2022	Cierre octubre 2021	Absoluta	%
0 -- 30 días	289.5	224.0	65.5	29.2%
31 -- 60 días	67.8	36.1	31.6	87.7%
61 -- 90 días	60.3	5.7	54.7	967.0%
91 -- 120 días	10.3	31.3	(20.9)	-66.9%
121 -- 99999 días	266.1	401.5	(135.4)	-33.7%
<b>Total</b>	<b>694.1</b>	<b>698.6</b>	<b>(4.5)</b>	<b>-0.6%</b>

- El total de la deuda con suplidores a octubre 2022 fue de MMRD\$694.1, experimentando una reducción de 0.6% MMRD\$4.5 respecto al cierre de octubre 2021 (MMRD\$698.6).
- Se destaca la deuda con vencimiento a 90 días, que presenta una reducción de 66.9% (MMRD\$20.9), con relación al cierre de octubre 2021.
- En junio del presente año, Edesur recibe el Reconocimiento que otorga el Sistema de Análisis del Cumplimiento con las Normativas Contables (SISACNOC), de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), por haber cumplido con las normativas contables vigentes para el Sector Público de la República Dominicana, correspondiente al año 2021.



# CERTIFICADO

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental  
RECONOCE:

## EMPRESA ELECTRICIDAD DEL SUR (EDESUR)

Por haber cumplido con las normativas contables vigentes para el Sector Público de la República Dominicana, correspondientes al año 2021



Componentes: Oportunidad y Transparencia  
Calidad y Consistencia

DAIF-2021-00199

  
Felix Santana Garcia  
Director General

Junio, 2022



**001 Balance General - Activos**

0005 Activos	
0010 Activos Corrientes:	
0015 Efectivo en Caja y Bancos	1,837,801,389.21
0020 Inversiones a Corto Plazo	0
0025 Cuentas por Cobrar Clientes (Netas)	7,789,919,022.62
0030 Cuentas por Cobrar Relacionadas	2,457,425,223.61
0035 Otras Cuentas por Cobrar	708,281,570.86
0040 Total Cuentas por Cobrar	10,955,625,817.09
0045 Inventarios	254,497,063.06
0050 Gastos Pagados por Anticipado	1,447,784,356.52
0055 Otros Activos Corrientes	0
0060 Total de Activos Corrientes	14,495,708,625.88
0065 Activos No Corrientes:	
0070 Inversiones a Largo Plazo	0
0075 Partidas por Cobrar a Largo Plazo	-425,402,632.66
0080 Propiedad/Plantas y Equipos	35,334,208,847.67
0085 Depreciacion Acumulada	-10,791,886,826.17
0090 Total Propiedad Planta y Equipo	24,542,322,021.50
0095 Contrucciones en Proceso	7,033,947,276.71
0100 Otros Activos No Corrientes	131,715,300.14
0105 Total Activos No Corrientes	7,165,662,576.85
0110 Total de Activos	45,778,290,591.57



## 002 Balance General - Pasivo y Capital

0005 Pasivos	
0010 Pasivos Corrientes:	
0015 Préstamos por Pagar	-867,460,721.81
0020 Cuentas por Pagar:	
0025 Proveedores Bienes y Servicios	918,743,614.33
0030 Proveedores de Energía Eléctrica	3,752,749,487.58
0035 Accionistas y Entes Relacionados	32,305,599,967.47
0040 Otras Cuentas por Pagar	171,214,559.98
0045 Retenciones y Acumulaciones por Pagar	1,187,178,247.33
0050 Pasivos Diferidos	0
0055 Otros Pasivos Corrientes	2,160,821,071.74
0060 Total Pasivos Corrientes	39,628,846,226.62
0065 Pasivos No Corrientes:	
0070 Préstamos por Pagar	0
0075 Préstamos Accionistas y Entes Relacionados	318,141,682.63
0080 Obligaciones Emitidas	3,505,172,679.20
0085 Deudas por Compras de Energía	0
0090 Depósitos y Fianzas a Largo Plazo	3,243,210,307.24
0095 Otros Pasivos No Corrientes	27,136,909,615.52
0100 Total Pasivos No Corrientes	34,203,434,284.59
0105 Total Pasivo	73,832,280,511.21
0110 Patrimonio	
0115 Capital Social	3,476,275,800.00
0120 Reservas	14,968,528.86
0125 Aporte a Futuras Capitalizaciones	55,973,835,141.98
0130 Excedente de Revaluación	0
0135 Resultados Acumulados	-84,968,674,409.01
0140 Resultados del Período	-2,550,394,981.47
0145 Total Capital	-28,053,989,919.64
0150 Total Pasivo y Capital	45,778,290,591.57



### 003 Estado de Resultados

0005 Ingresos Ordinarios	
0010 Venta de Energía Regulada	35,290,439,722.20
0015 Venta de Energía No Regulada	97,297,040.01
0020 Otros Ingresos por Actividades Reguladas	8,662,992,199.67
0025 Total de Ingresos Ordinarios	44,050,728,961.88
0030 Costos de Ventas:	
0035 Compras de Energía Mercado Spot	7,433,369,050.63
0040 Compras de Energía Mercado Contrato	37,119,757,429.96
0045 Reliquidaciones de Potencia	399,476,844.71
0050 Descuentos en Compra	0
0055 Total Costos de Ventas	44,153,649,635.88
0060 Beneficio (Pérdida) Bruto	-102,920,674.00
0065 Gastos :	
0070 Operativos y Administrativos	7,880,311,630.30
0075 Beneficio (Pérdida) Operacionales	-7,983,232,304.30
0080 Otros Ingresos y Gastos :	
0085 Ingresos Financieros	10,785,919,061.35
0090 Gastos Financieros	-8,758,496,577.94
0095 Otros Gastos	-1,784,626.94
0100 Total Otros Ingresos y Gastos	2,025,637,856.47
0105 Beneficio (Pérdida) Antes de Impuestos	-5,957,594,447.83
0110 Impuestos	-5,215,265.30
0115 Beneficio (Pérdida) Despues de Impuestos	-5,962,809,713.13
0120 Aportes del Estado Dominicano	3,412,414,731.66
0125 Superavit (Déficit) del Período	-2,550,394,981.47



- En cuanto a los hechos de Auditoría Interna, se realizó cambio de Director.
- Digitalización de Documentos de la Dirección de Auditoría Interna. Como parte de las primeras instrucciones de mejoras del nuevo director, se procedió a digitalizar todas las Auditorías emitidas durante el 2021 y a marzo 2022, y se creó una base de datos en el cual se detalla el nombre de la auditoría efectuada, su tipo, la gerencia a la que pertenecen y la fecha de emisión del informe.
- Actualización y emisión de nuevos Manuales, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Auditoría Interna. Desde abril 2022 se inició con el proceso de levantamiento de los Manuales, Políticas y Procedimientos existentes en esta Dirección, a los fines de poder realizar las actualizaciones correspondientes, así como la elaboración de nuevos documentos para mejorar la operatividad e incluir buenas prácticas en las revisiones y en la ejecución del trabajo efectuado por la unidad.
- Autoevaluación y Auditoría que consiste en verificar el cumplimiento de los controles internos de los procesos implementados por cada dependencia de la estructura organizativa de Edesur Dominicana S.A., los cuales son requeridos como parte del Sistema Nacional de Control Interno (SINACI) establecido por la Contraloría General de la República Dominicana (CGRD) conforme a la ley no. 10-07,



las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de primer y segundo nivel, y las Normas ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión Anti-Soborno e ISO 37301:2021 de Sistemas de Gestión de Compliance.

- Dentro de las auditorías y revisiones especiales efectuadas se identificaron los siguientes hallazgos de relevancia:

- Auditorías Comerciales:

- Fueron intervenidos los sectores Barahona, Neyba, Noroeste y San Cristóbal, en los que se detectaron diferencias faltantes en conductores instalados en órdenes de servicio contra el reportado por las brigadas contratistas, además de diferencias sobrantes.
- En los arqueos realizados a las brigadas se determinaron diferencias en los materiales asignados a las mismas, producto de malas prácticas en la descarga de los mismos, así como errores de la aplicación de sistema.
- Fueron impactados los cobros a clientes Bonoluz con las correcciones de aquellos aplicados de manera irregular, además de determinar errores en el llenado de la documentación de los procesos, contratación, bajas, acuerdos a plazo, entre otros.



De conformidad con los hallazgos detectados, se emitieron las siguientes recomendaciones en procura de las mejores prácticas para contribuir con el fortalecimiento de la empresa:

- Aplicar la penalización correspondiente a la empresa contratista por las órdenes de servicio que resultaron con diferencias en el material utilizado, durante la prestación de los servicios contratados.
- Instruir la ejecución en terreno de supervisión de las órdenes de servicio, para elevar los niveles de efectividad y calidad de los trabajos realizados por las brigadas y poder medir y controlar el material asignado contra el ejecutado.
- Instruir la realización de arqueos a las brigadas de manera aleatoria y con frecuencia mínima semanal, para elevar los niveles de control de los materiales asignados.

El resultado o impacto de 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.

○ Auditoría Administrativa y Financiera

- Descentralización de los pagos (horas extras, combustible, formación) y cualquier pago que no esté relacionado a sueldos y salarios.
- Auditoría a la Dirección Regulación y Compras de Energía: Falta la regularización del Proyecto de Cargadores Eléctricos por parte de la Superintendencia de Electricidad (SIE).
- Arqueos de Fondos Operativos. Pasivos creados por falta de disponibilidad de fondos en los diferentes sectores del área de concesión de Edesur.
- Auditoría a los Gastos de los Fondos Operativos: Falta la asignación de Comprobante Fiscal para los Gastos Menores.

○ Auditoría de Sistemas de Información

- Informe de revisión de Usuarios de las aplicaciones que soportan procesos críticos en Edesur Dominicana S. A. Hallazgos:



- Veintiuno (21) usuarios activos de empleados que ya no laboran en la empresa.
  - De sesenta y dos (62) usuarios de la Superintendencia de Electricidad (SIE) que tienen permiso de acceso VPN a la red de EDESUR, existen dieciocho (18) empleados que ya no laboran para la SIE.
- Informe Revisión de funcionalidades y pruebas de controles al aplicativo CCM (Control de Combustible y Mantenimientos). Hallazgos:
- Parámetro de contraseña: El módulo de parametrización de contraseña no tiene la opción para configurar varios componentes.
- Estructura Netgr-CCM: Se pudo observar que el nombre de usuario de Netgr-CCM no está homologado con el usuario de red de Active Directory, también los campos siguientes no existen en el Reporte de Usuario y Perfil del sistema Netgr-CCM:
- Código de empleado.
  - Fecha de creación del usuario.
  - Fecha de inactivación.
  - Fecha de último acceso al sistema.



- Informe Auditoría Revisión de funcionalidades y pruebas de controles al Active Directory. Hallazgos:

- Durante el proceso de la auditoría no se evidenciaron políticas y/o procedimientos documentados del Controlador de dominio Windows Active Directory.
- Se debe establecer una política de caducidad de contraseña del usuario administrador del controlador de dominio Windows Active Directory.

- Auditoría Técnica

- Procesos de Brigadas OPL Zona 1 y 2. De 15 brigadas que se inspeccionaron, se pudo observar que, en el 47% de los casos, el extintor estaba vacío o vencido, y en el 53% no tienen botiquín o están incompletos. Estos son equipos de protección colectiva (EPC) que son importantes para salvaguardar la vida del personal. En este mismo orden, se evidenció que el 53% de las brigadas carecen del logo de Edesur.
- Brigadas no tiene guantes rústicos de uso diario y las herramientas están en mal estado, sin las protecciones requeridas de aislamiento eléctrico, tales como alicata y la llave ajustable, además,



no tiene equipos de protección colectiva tales como extintor y botiquín.

- Brigadas carecen del rótulo de Edesur Dominicana y la escalera está carente de las zapatillas, pudiendo ser causa de un accidente laboral por deslizamiento.
- Se evidenciaron periodos no facturados a pesar de haberse registrado en el Sistema Gestión de Trabajos.
- Servicios de brigadas OPL se facturaban como hora extra y feriado los días festivos y fines de semanas, debiendo facturarse como horario normal como se establecen en los contratos.
- En análisis de las facturas del período auditado se evidenció disconformidades, tales como doble facturación, períodos pendientes de facturar y registro de facturas en SAP con descripciones que no corresponden.
- Auditoría Procesos del Proyecto Polígono El Bolsillo. En la factura se incluyeron unidades de luminarias con sus respectivos accesorios, que no fueron aportadas por la empresa contratista.

Se pudo evidenciar que nueve (9) materiales facturados, difieren de lo instalado en el proyecto.



Se encontraron debilidades en cuanto a seguridad, fiabilidad, estética y calidad en la construcción de este proyecto.

Durante el análisis y verificación del proyecto fueron encontrados hallazgos e inconsistencias en las informaciones suministradas, ya que al realizar el cuadro de materiales y mano de obra reportada en la cubicación, así como, el levantamiento realizado en terreno, se encontraron discrepancias en cantidades y características.

- Materiales removidos de la red ubicados en centros de acopio. Durante el recorrido por las oficinas comerciales de Edesur Dominicana y centros de acopios de los contratistas, se evidenció una flagrante violación al procedimiento de desmontaje y almacenamiento de materiales en redes y subestaciones.

Lo anteriormente expuesto abre la vía para realizar una revisión a todo el proceso de desmonte de materiales lo cual conllevaría a disminuir los riesgos a la integridad física de nuestros colaboradores y aumentar la calidad, eficacia y eficiencia económica que este representa.



○ Calidad Operativa

- Desviaciones de materiales en los arqueos realizados a las brigadas y la importancia de que se apliquen las penalizaciones a las empresas contratistas por el incumplimiento de lo establecido en los contratos con Edesur Dominica, generando esta acción pérdidas económicas significativa para la empresa.
- Debilidades de supervisiones y el incumplimiento en la aplicación de las penalizaciones pertinentes por parte de los responsables de las correctivas, las cuales pasan de un periodo a otro.

## 4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Respecto a las acciones de Gestión Humana, durante el año 2022 se presentan los siguientes avances:

- Criterio “Planificación de RRHH”. Se elaboró el Plan Operativo Anual (POA) para el período 2022, 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.
- Reestructuración Organizativa. Revisión, análisis e implementación del rediseño y/o actualización de la Estructura



Organizacional de la empresa para asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 garantizando de forma efectiva la gestión técnica, operativa, comercial y administrativa de la organización, tomando en consideración las necesidades funcionales necesarias que surgen por el alineamiento con la estrategia del negocio y la adopción de los mejores estándares de calidad y buenas prácticas.

- Desarrollo de Recursos Humanos. Implementación del 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, contribuyendo de esta manera al logro de los objetivos estratégicos de la organización.
- Fomentar la cultura del desempeño por competencias. Consiste en fomentar la cultura de evaluar el desempeño del personal bajo el modelo de competencias.
- Implementación del Reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo. Diseño e implementación de los Planes de Seguridad y Salud en el Trabajo para obtener la Certificación en el cumplimiento del Reglamento 522-06 otorgado por la Dirección General de Higiene y Seguridad Industrial del Ministerio de Trabajo, para los distintos centros de trabajo de la empresa.
- Cultura Equitativa y Diversa. Implementación de acciones para crear un entorno laboral en el que las personas sean tratadas con dignidad y respeto, sin ningún tipo de discriminación,



garantizando la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

- Criterio “Organización del Trabajo”. Se actualizaron las estructuras organizativas de acuerdo con los lineamientos estratégicos contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y el Plan Operativo Anual 2022.

En ese sentido procedimos a reenfocar los equipos operativos y obedeciendo a los objetivos de la empresa se formalizó el modelo organizativo con la creación de la Dirección de Reducción de Pérdidas. Se realizó la transferencia formal de los equipos de Lectura y Distribución a la Dirección de Operativa Centralizada con el propósito de fusionar los procesos operativos.

Además, se actualizó el modelo salarial del equipo de Tecnología de la información y se formalizó el modelo integral de la Coordinación de Gestión de Materiales en la Dirección Gestión Técnica Comercial, permitiendo así centralizar los procesos de actualización y gestión de recursos. Por otra parte, se actualizaron los manuales de cargos con efectividad a febrero del presente año.

Se realizó el levantamiento de las informaciones correspondientes a los criterios del Marco Común de Evaluación (CAF) del Ministerio de Administración Pública (MAP), para la Dirección de Gestión Humana.



Durante el segundo semestre del año procedimos a actualizar las Estructuras Organizativas correspondientes a la Dirección de Tecnología de la Información, Dirección de Servicios Jurídicos, Dirección de Gestión Humana.

En ese sentido, con el propósito de mantener actualizado y en operación el manual de organización y funciones, procedimos a agregar las funciones de la Dirección de Reducción de Pérdidas.

Adicionalmente, levantamos las informaciones, realizamos los análisis y posterior descripción de puestos correspondientes a la Dirección de Gestión Humana, la Dirección Gestión Técnica Comercial y la Dirección de Servicios Jurídicos.

Elaboramos la Política de Pago de Incentivo por Jornada y actualizamos los procedimientos de Diseño Organizacional y Gestión del Cambio.

En función a los requerimientos de las áreas, elaboramos las propuestas de Reajuste Salarial para la Dirección de Auditoría Interna, la Dirección de Finanzas, la Dirección de Gestión Humana, la Gerencia de Servicios Técnicos Centralizados, la Gerencia de Gestión y Procesos y el colectivo de choferes a nivel Empresa.

Dimos respuesta a los requerimientos de información de la Dirección de Auditoría Interna, la Dirección de Planificación y Control de Gestión, la Contraloría General de República y la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.



A fines de viabilizar y transparentar los procesos de gestión en materia de gestión humana, procedimos a elaborar dos formularios nuevos, estos son:

- Formulario de Acción de Personal Colectiva.
- Formulario de Incorporación Colectiva.

Para el próximo mes de diciembre del presente año tenemos pendiente los siguientes entregables:

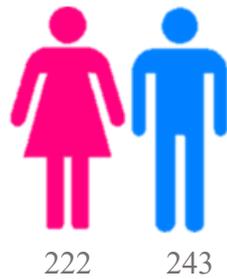
- Actualización del Manual de descripción de puestos de la Dirección de Tecnología de la información.
- Actualización y Divulgación del Manual de Organización y Funciones.
- Elaborar el informe general de Calidad de la Supervisión.

Elaborar y analizar propuestas de la Gerencia de medición correspondiente a la Dirección Reducción de Pérdidas, Gerencia de Subestaciones y Gerencia de Operación de la red correspondientes a la Dirección Gestión Distribución.

- Criterio “Gestión del Empleo”. Durante el año 2022 se ha trabajado para lograr que la organización cuente con el personal idóneo para alcanzar las metas propuestas por la Alta Gerencia. En el periodo enero – noviembre fueron contratados cuatrocientos sesenta y cinco (465) nuevos colaboradores para cubrir las plazas vacantes en la estructura organizativa y reforzar los distintos equipos de trabajo.



Contrataciones del período segregadas por género:



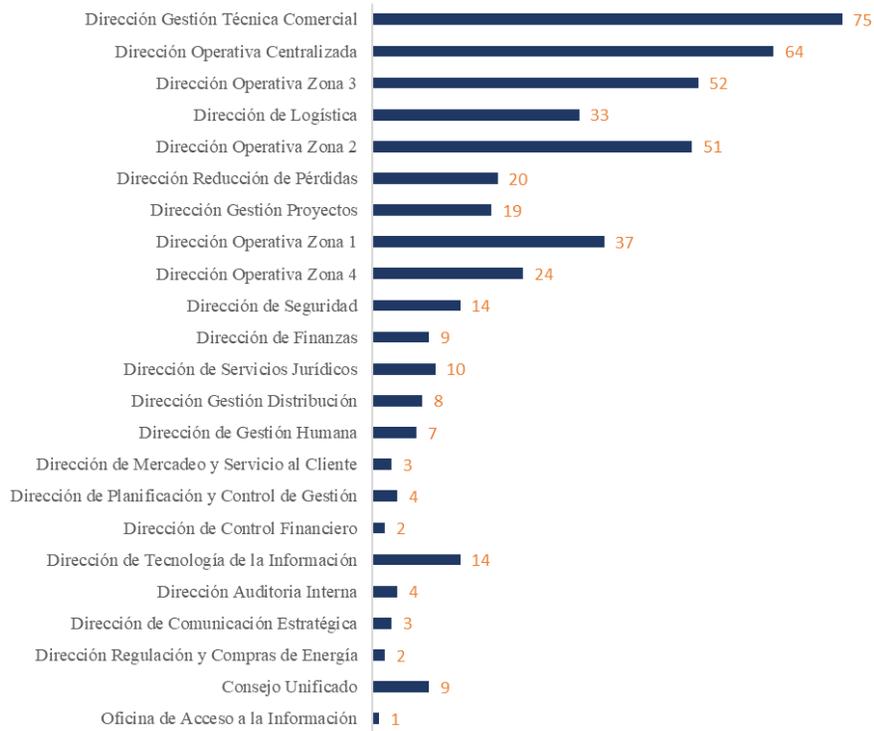
- Como se puede observar en la gráfica siguiente, el mes con mayor número de contrataciones fue septiembre, con ochenta (80) ingresos, equivalente a un 17%.



El área que refleja mayor número de ingresos es la Dirección Gestión Técnica Comercial, con un total de setenta y cinco (75) contrataciones, equivalente a un 16%, seguida de la Dirección Operativa Centralizada con un total de 64 contrataciones, equivalente a un 14%.



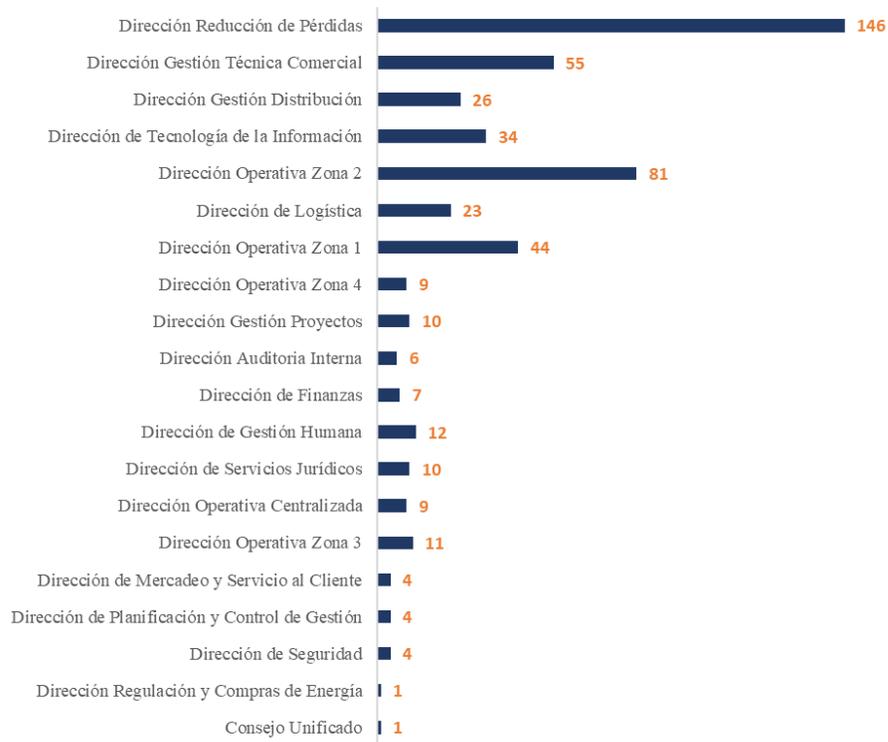
### Distribución de Contratación por Áreas



Del mismo modo, cuatrocientos noventa y ocho (498) plazas fueron cubiertas por movimientos internos (promociones y transferencias) en las diferentes áreas de la empresa, siendo las más impactadas la Dirección Reducción de Pérdidas, con un total 146 movimientos internos:



## Movimientos Internos por Áreas



Movimientos del período segregados por género:



También se estuvo trabajando en la conformación de expedientes y depuración de candidatos para el Proyecto Captación de Clientes para la mejora de la gestión comercial y reducción de pérdidas, así como para el Proyecto de Lectores de la Gerencia de Lectura y Facturación.



Como parte de las acciones para ejecutar el cumplimiento de la norma Antisoborno en EDESUR Dominicana, S.A., fue realizado el análisis de perfil de doscientos ochenta y nueve (289) colaboradores(as) contratados en el periodo Agosto 2021- Enero 2022.

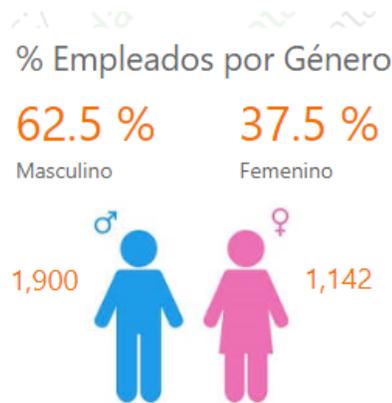
Por otro lado, con la finalidad de cumplir con nuestro rol social, hemos colaborado con la comunidad, permitiendo a los alumnos de término realizar sus prácticas supervisadas a través del Programa de Pasantía. Durante los meses enero – noviembre 2022, veinticuatro (24) estudiantes externos a la empresa tuvieron la oportunidad de realizar su pasantía en diferentes áreas de la empresa (Ocho (8) de ellos son bachilleres técnicos y nueve (9) universitarios).

Otra acción importante ejecutada fue la preparación de doscientos cincuenta y tres (253) perfiles de colaboradores para los siguientes procesos:

Procesos	Cantidad Perfiles
Peritos para Proceso de Licitación del área de Compras	12
Programa de capacitación para la Gerencia de Gestión Social	159
Proceso de reestructuración de la Gerencia Servicios Técnicos Centralizados	12
Proceso de reestructuración de la Dirección Reducción de Perdidas	35
Proceso de reestructuración de la Dirección Gestión Distribución	23
Proceso de reestructuración de la Dirección Tecnología de Información.	12



- Al cierre de octubre 2022, la cantidad total de empleados regulares es 3,042 divididos por género de la siguiente manera:



- Se realizó una segunda conformación de expedientes y depuración de candidatos para el Proyecto Captación de Clientes para la mejora de la gestión comercial y reducción de pérdidas.
- Se realizó la validación de estatus de cincuenta y dos (52) empleados fuera de modelo para la propuesta de reestructuración UBN de la Dirección Gestión Técnica Comercial.
- Criterio “Gestión del Rendimiento”. Luego de depurada y finalizada la matriz de evaluadores, se identificaron 44 colaboradores que requerían ser entrenados sobre el proceso de evaluación del desempeño, producto de movimientos internos y nuevos ingresos.

Durante el año planificamos y ejecutamos 10 talleres de entrenamiento, según disponibilidad y capacidad de sala, a los cuales asistieron 89 evaluadores. En ese mismo orden, se convocaron 12 talleres de reforzamiento virtuales sobre el



proceso de evaluación del desempeño, a los cuales asistieron 337 colaboradores.

De los evaluadores pendientes de entrenamiento, se convocaron 4, junto a los nuevos evaluadores que ingresaron a la empresa posterior a la fecha de corte.

Se realizaron campañas de sensibilización a los evaluadores durante el desarrollo del curso del calendario de evaluación se remitieron mensajes para mantener informados a los colaboradores y evaluadores sobre informaciones importantes y necesarias para ejecutar correctamente el proceso de evaluación del desempeño.

Se identificaron 44 colaboradores que requerían ser entrenados sobre el proceso de evaluación del desempeño, producto de movimientos internos y nuevos ingresos. Se procedió a planificar y ejecutar 4 talleres de entrenamiento.

Se elaboró el informe general de resultados de la evaluación del desempeño 2021, en el cual se contemplaron los principales indicadores del proceso, así como resultados sobre variables de interés para el análisis de estos datos.

Los principales indicadores muestran lo siguiente:

- Se logró una cobertura de un 100% del proceso. Es decir, que se completaron todas las evaluaciones del desempeño.
- La puntuación promedio empresa alcanzada fue de 94.42 puntos, lo que corresponde a un “Desempeño Óptimo”,



correspondiente al nivel más alto de nuestra escala de resultados.

- Puntuación promedio por Direcciones.

Unidades	Cantidad de Evaluados	Puntuación Promedio	Calificación
Administración Gerencia General	3	94.69	Desempeño Óptimo
Dirección Auditoría Interna	27	94.46	Desempeño Óptimo
Dirección de Comunicación Estratégica	31	97.65	Desempeño Óptimo
Dirección de Control Financiero	5	98.55	Desempeño Óptimo
Dirección de Finanzas	42	96.02	Desempeño Óptimo
Dirección de Gestión Humana	45	97.40	Desempeño Óptimo
Dirección de Logística	123	92.92	Desempeño Satisfactorio
Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente	31	97.69	Desempeño Óptimo
Dirección de Planificación y Control de Gestión	31	97.95	Desempeño Óptimo
Dirección de Seguridad	46	98.25	Desempeño Óptimo
Dirección de Servicios Jurídicos	61	97.11	Desempeño Óptimo
Dirección de Tecnología de la Información	81	97.49	Desempeño Óptimo
Dirección Gestión Distribución	269	97.44	Desempeño Óptimo
Dirección Gestión Proyectos	92	97.98	Desempeño Óptimo
Dirección Gestión Técnica Comercial	342	94.81	Desempeño Óptimo
Dirección Operativa Centralizada	282	96.01	Desempeño Óptimo
Dirección Operativa Zona 1	248	94.84	Desempeño Óptimo
Dirección Operativa Zona 2	351	92.24	Desempeño Satisfactorio
Dirección Operativa Zona 3	284	90.75	Desempeño Satisfactorio
Dirección Operativa Zona 4	150	87.45	Desempeño Satisfactorio
Dirección Regulación y Compras de Energía	16	98.72	Desempeño Óptimo
Oficina de Acceso a la Información	2	98.36	Desempeño Óptimo
<b>Total</b>	<b>2,562</b>		

- Puntuación promedio por Grupo Ocupacional.

Rango de Puntuación	Calificación	Cantidad de Evaluados	Puntuación Promedio	Porcentaje de Evaluados
93.00 - 100.00	Desempeño Óptimo	1,992	96.83	77.75%
80.00 - 92.99	Desempeño Satisfactorio	500	87.99	19.52%
67.00 - 79.99	Por Debajo de lo Esperado	48	76.21	1.87%
60.00 - 66.99	No Alcanza lo Requerido	13	63.62	0.51%
0.00 - 59.99	Fuera de Rango	9	58.26	0.35%
<b>Total</b>		<b>2,562</b>		<b>100%</b>

Se elaboró y aprobó el esquema de ponderación de objetivos 2022, con lo cual comenzó el calendario inicial 2022. Este estuvo comprendido desde el 08 de agosto al 23 de septiembre, según se detalla a continuación:



## CRONOGRAMA CARGA OBJETIVOS 2022

COLECTIVO	DESDE	HASTA	PLAZO
Directores	08-ago	24-ago	12 días laborables
Gerentes	25-ago	02-sep	07 días laborables
Coordinadores/Encargados	05-sep	13-sep	07 días laborables
Supervisores	14-sep	23-sep	07 días laborables
<b>Total días laborables</b>			<b>33 días laborables</b>

Se actualizaron los documentos asociados al proceso de evaluación del desempeño y los videos instructivos del sistema Eikon web. Se revisó del proceso de carga de objetivos. Esta revisión sirvió de insumo para realizar el informe de cumplimiento de plazos.

Se tiene previsto para los meses de noviembre – diciembre, realizar la validación por muestreo de la carga de objetivos individuales 2022, como respuesta al POA de la unidad.

### Programa de Reconocimientos

Como parte de la estrategia para recompensar y reforzar aquellos comportamientos y actitudes deseables dentro de la organización, se han llevado a cabo los reconocimientos en los renglones de “Milla Extra” y “Yo me Comprometo”. Se han reconocido un total de 189 empleados, 84 por Milla Extra 105 por Yo me Comprometo.

Estos reconocimientos se otorgan a aquellos empleados que se destacan por cumplir con su trabajo excediendo las expectativas de entrega en tiempo y calidad, cumpliendo con políticas, procedimientos, normativas, modelaje de valores y ética



profesional, realizando aportes significativos y notorios que no están dentro de sus funciones y que aportan al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

- 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, son:
  - Corporativos: Capacitación a 2,018 colaboradores y colaboradoras en distintos cursos para un total de 6,692 Horas de Formación.
  - Desarrollo de habilidades: Capacitación a 1,811 colaboradores y colaboradoras en distintos cursos para un total de 14,998 Horas de Formación.
  - Negocio: Participación de 959 personas para un total de 10,759 Horas de Formación.
  - Perfeccionamiento: Programa de Formación “Transformación Digital Altos Ejecutivos” con la participación de 1 colaborador, para un total de 60 Horas de Formación, Certificación de Sistemas de Información de Auditores, con la participación de 2 colaboradores y colaboradoras, para un total de 40 horas de formación y el Congreso de Informática Forense y Ciberseguridad, con la participación de 2 personas para un total de 20 horas de



formación. En total participaron 5 personas con un total de 120 horas de formación.

- **Sistemas:** Participación de 1,815 colaboradores y colaboradoras para un total de 13,569 Horas de Formación.
- **Otros Cursos:** Existen acciones formativas dentro del renglón de “otros” llevadas a cabo con la colaboración de docentes externos- otras instituciones (gestión interinstitucional) impactando a un total de 286 colaboradores en distintos cursos para un total de 648 Horas de Formación.

<b>Facultad</b>	<b>Personas Impactadas</b>	<b>Total de Horas de Formación</b>
Corporativos	2,018	6,692
Desarrollo de Habilidades	1,811	14,998
Negocio	959	10,759
Perfeccionamiento	5	120
Sistemas	1,815	13,569
Otros Cursos	286	648

A través del programa de beneficios becas de estudios, Maestrías y Postgrados, fueron beneficiados cinco (5) colaboradores en las siguientes ramas:

- Derecho Administrativo y de la Regulación Económica.
- Derecho Administrativo y Gestión Pública.
- Gerencia de la Comunicación Corporativa.



- Gerencia de Proyectos.
- Ingeniería Eléctrica Mención Potencia.

Desde la Gerencia de Procesos y Calidad, en coordinación con la Gerencia de Capacitación y Entrenamiento, convocamos en modalidad virtual una socialización sobre Política Integrada y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado de Edesur Dominicana, en el cual se impactó un total de 270 colaboradores y colaboradoras.

Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) 2023. Para mantener el proceso la mejora continua, se diseñó e implementó un nuevo formulario automatizado para la Detección de las Necesidades de Capacitación, con el fin de eficientizar la gestión de cara a nuestros clientes internos.

Durante el segundo semestre del año se llevaron a cabo con proveedores externos, las siguientes formaciones:

- Entrenamiento en Diversidad e Inclusión. Se formaron 15 colaboradores y colaboradoras para un total de 40 horas de formación.
- Logramos capacitar aproximadamente a 80 colaboradores y colaboradoras, divididos en (4) grupos con un total de 32 horas de formación por cada uno en las Normas ISO: Anti-Soborno y Cumplimiento (Normas ISO 37000 y 37301).
- Curso Auditor de los Sistemas de Gestión Antisoborno basado en la Norma ISO:19011, con criterio de la Norma ISO-37001:2016 (INDOCAL), donde logramos impactar a



(9) colaboradores y colaboradoras con un total de 24 horas de formación.

- Curso Auditor de los Sistemas de Gestión Antisoborno basado en la Norma ISO:19011, con criterio de la Norma ISO-37001:2016 (Auditor Líder /INDOCAL), logramos capacitar a (10) colaboradores y colaboradoras, con un total de 40 horas de formación.

Se llevará a cabo en el mes de diciembre 2022 formaciones dentro de las siguientes facultades como planificadas y no planificadas:

- Sistemas: Excel Avanzado con una proyección de 8 horas restantes, donde serán impactados un total de (11) colaboradores | Sistema de Gestión Comercial (Open SGC) con una proyección de 8h de formación, donde serán impactados un total de 12 colaboradores.
- Corporativos: Inducción Corporativa con una proyección de 8 horas de formación y aproximadamente un total de 15 participantes.
- Entrenamientos virtuales en materia de Diversidad e Inclusión.
- En el Criterio “Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales”. En el mes de marzo se realizaron encuentros con los Directores y Gerentes de las diferentes direcciones que conforman esta empresa denominado “Tomemos un café con Gestión Humana”. Estos encuentros tuvieron la finalidad de compartir experiencias,



sugerencias, intercambiar opiniones e impresiones sobre cómo mejorar el clima laboral en sus respectivas unidades de trabajo. En el mes de octubre de 2022 realizamos otro encuentro, a solicitud del Director de Reducción de Pérdidas, con las Gerencias de Medición y Análisis y Estudios de Reducción de Pérdidas. Los resultados e informes con las recomendaciones dadas fueron compartidas con el Director del Área.

Durante el trimestre abril-junio 2022 hemos realizado la divulgación de nuestro código de ética impactando a todos los colaboradores y colaboradoras de nuestra institución. El objetivo de esta divulgación refrescar el marco de valores y conductas establecidas por la empresa para que les sirvan como referencia en el ejercicio de sus funciones, en las relaciones laborales y en las interacciones con terceros. Hemos logrado impactar un colectivo de 2,910 personas en estatus activo (1,075 mujeres y 1,835 hombres) y 71 personas que actualmente ya no laboran en la empresa (18 mujeres y 43 hombres). Se colocó en el expediente del personal las evidencias de que asistieron a la divulgación.

Con el apoyo de la Alta Gerencia pudimos realizar una Mejora al Subsidio de Almuerzo, aplicando un incremento en la cobertura del Subsidio, pasando de un monto en el plato del día de RD\$200.0 a RD\$300.0, de éstos la empresa aporta RD\$220.0 y el empleado contribuye con RD\$80.0.

Desde la unidad de Servicios y Beneficios se realizaron una serie de actividades con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de nuestros empleados en el entorno laboral, personal y familiar:



- Día de la Mujer. El 8 de marzo de 2022, celebramos este día con la segunda versión de la premiación Mujer de Luz. Se reconocieron 10 mujeres destacadas tanto a lo interno como a lo externo de la empresa (8 colaboradoras y dos mujeres destacadas en la sociedad dominicana, la periodista Edith Febles y la velocista dominicana Marileidy Paulino). Esta actividad fue realizada en colaboración con la Dirección de Comunicación Estratégica.
  
- Día de las Secretarias. Fue celebrado el 26 de abril de 2022, con el objetivo de reconocer el rol de este colectivo ya que contribuyen con la eficiencia general del negocio, impactando en la comunicación, en la eficiencia, la gestión e incluso en las relaciones interdepartamentales. Como premio a sus aportes, su compromiso, responsabilidad, dedicación y entrega, en esta fecha especial, se le otorgó una gratificación.
  
- Día de las Madres. Realizamos un Bazar abierto para nuestras colaboradoras con el objetivo de ofrecerles a nuestras colaboradoras servicios y productos que evocaran en ellas una experiencia positiva, recibiendo de manos expertas diferentes tips sobre belleza, cuidado personal, salud, vestimenta, descanso y esparcimiento, crecimiento personal y financiero, entre otros puntos de relevancia. Además, a todas las madres de la empresa (733 mujeres) se les otorgó una gratificación.



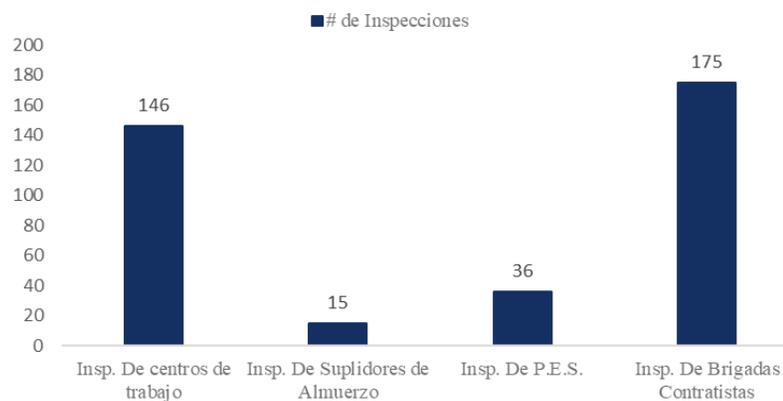
- Día de los Padres. Visitamos las distintas áreas de Trabajo en las Torres Serrano y Cristal realizando dinámicas trivias y sorteos con nuestros colaboradores que son padres de familia, pasando un momento divertido, donde pudimos compartir e integrarnos como parte de la gran Familia EDESUR.
  
- Actividades Deportivas. Se realizó un torneo de integración en la disciplina deportiva Baloncesto, resultando ganador el equipo Eléctricos, compuesto por 11 colaboradores, a quienes se les otorgó un trofeo y una gratificación.
  
- Se realizaron varios torneos amistosos tales como:
  - Torneo de Baloncesto en el Sector Azua.
  - Encuentro con el equipo de Ajedrez con el equipo de la Administradora de Riesgos de Salud Ars Humano.
  - Torneos de softball con los equipos del Ministerio Energía y Minas y el Ministerio de Trabajo. Edesur resultó Ganador del torneo de softball organizado por el Ministerio de Energía y Mina.
  - Actualmente estamos coordinando nuestra participación en los torneos navideños de Softball y Baloncesto que iniciarán a partir del 23 de noviembre de 2022.



Con el objetivo de resguardar la integridad física de los empleados, el cuidado de sus instalaciones y el cuidado de los visitantes en general, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Inspecciones programadas y no programadas a Centros de Trabajos (incluyendo actualización de extintores), inspecciones aleatorias a los Pedidos de Ejecución de Servicios (PES) programados por la Gerencia de Operación de la RED, inspecciones aleatorias a Brigadas Contratistas e inspecciones a Suplidores de Almuerzos. Durante el año, hemos realizado 146 inspecciones a distintos centros de trabajo (incluyendo actualización de extintores), 36 inspecciones aleatorias a los Pedidos de Ejecución de Servicios (PES), programados por la Gerencia de Operación de la Red, 205 inspecciones aleatorias a brigadas contratistas y 15 inspecciones a suplidores de almuerzos.

Inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo

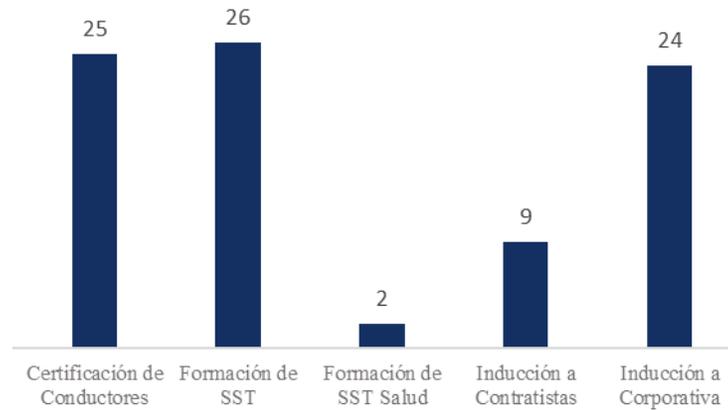


- Acciones Formativas. Programación y ejecución de 86 acciones formativas (2,804 horas de formación), impartidas en las modalidades de inducciones, entrenamientos y charlas



de seguridad y salud en el trabajo para personal propio y contratistas de Edesur, con el objetivo de difundir los requerimientos generales en materia de Seguridad Industrial.

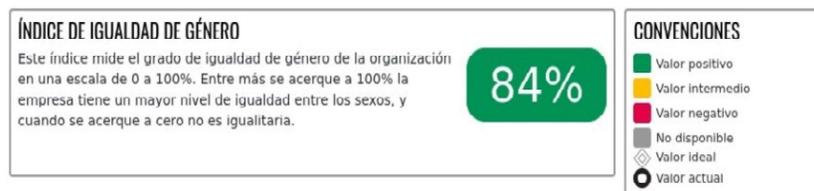
# de Formaciones Realizadas en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)



- 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. Hasta el momento se han registrado 1,221 casos positivos de los cuales, se ha recuperado el 100%.
- Fueron organizadas tres jornadas de vacunación (dos contra el COVID-19 y una contra la Influenza) en colaboración con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, como parte de las medidas para garantizar la salud de nuestros colaboradores. Estas jornadas se realizaron en el Distrito Nacional del Gran Santo Domingo, donde 300 colaboradores recibieron la vacuna contra el COVID-19 y 173 recibieron la vacuna contra la Influenza.



- En materia de Equidad de Género, como parte de las actividades de la Certificación de Equidad de Género Igualando RD, dimos a conocer al equipo directivo de la empresa, los resultados del autodiagnóstico realizado a través de la matriz de requisitos de la NORDON 775 Sistema de Gestión para la Igualdad de género y la Plataforma Indic@Igualdad, en el cual obtuvimos un resultado positivo de un 84%, lo que indica un buen nivel de igualdad entre mujeres y hombres en la empresa. También se presentaron las recomendaciones del equipo de expertos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de la Mujer para el cierre de las brechas de género identificadas.



- Se realizó el diseño del Plan Acción para la mejora de las debilidades detectadas en el proceso de autodiagnóstico realizado de los requisitos de la NORDOM 775 Sistema de Gestión para la Igualdad de Género. Este plan se encuentra en proceso de autorización por parte del Administrador Gerente General.

En el mes de mayo de 2022, organizamos y llevamos a cabo una jornada de entrenamientos en Masculinidad Saludable:

- Primer Entrenamiento Intensivo en Masculinidades Saludables en el lugar de trabajo, dirigido al personal con nivel directivo



de las tres empresas distribuidoras: EDESUR, EDEESTE y EDENORTE. Además, contamos con invitados especiales del Ministerio de Energía y Minas y el Ministerio de la Mujer. Impactamos un colectivo de 46 personas (41 hombres y 5 mujeres).

- “Taller en Equidad de Género para Equipos de Gestión Humana” y “Taller en Comunicación con perspectiva de género” para el personal directivo y mandos medios de las unidades de Gestión Humana, de Mercadeo y Comunicación Estratégica de las tres empresas distribuidoras. En estos talleres participaron 52 personas (36 mujeres y 16 hombres).
- Formación para formadores. Se formó un colectivo de 28 personas (15 mujeres y 13 hombres) de las tres empresas distribuidoras, en Masculinidades Saludables en el lugar de trabajo, para que puedan replicar el conocimiento recibido a lo interno de sus respectivas empresas. El objetivo principal de este entrenamiento es promover la igualdad de género y la prevención de la violencia, con énfasis en el involucramiento de hombres y mujeres en la transformación de las masculinidades. Trabajar para transformar las normas y dinámicas de poder desiguales, que es un factor estratégico para alcanzar la equidad de género. Para este entrenamiento contamos con invitados especiales del Ministerio de Energía y Minas y el Ministerio de la Mujer.

En el mes de julio, llevamos a cabo la Campaña de comunicación Interna “Eres mi papá” con motivo de la celebración del Día de los



padres. Enviamos por correo electrónico mensajes alusivos al tema de la campaña y la Guía de Paternidad Activa para Padres con el objetivo de promover una paternidad activa, más participativa, involucrada y corresponsable.

Coordinamos la participación de los equipos de Mercadeo y Comunicación estratégica en el Taller Perspectiva de Género y Diversidad en la comunicación empresarial. Este taller fue auspiciado por el Ministerio de la Mujer y el PNUD a través del Sello IgualandoRD.

Coordinamos la participación del personal de la empresa Taller Introducción a la perspectiva de Género con el propósito de brindar a los y las participantes conocimientos básicos que les permitan reflexionar cómo podemos aportar a un mundo más inclusivo. Este taller fue auspiciado por el Ministerio de la Mujer y el PNUD a través del Sello IgualandoRD.

Participamos en varias reuniones con representantes de la Unidad Ejecutora de Proyectos (UEP) quienes están interesados en colaborar con el Equipo de Equidad de Género para implementar acciones a favor de la equidad de género en la empresa a través de un financiamiento con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).



Elaboramos y divulgamos las siguientes Políticas de Género:

- Política de Paternidad incrementando los días permiso por paternidad, de 2 a 15 días.
- Política de Violencia Intrafamiliar con el objetivo promover ámbitos laborales libres de violencia y discriminación por motivo de género, mediante acciones de prevención, orientación, asesoramiento y abordaje integral de los casos de violencia de género e intrafamiliar, garantizando la equidad y el pleno goce de los derechos y las libertades fundamentales.
- Política de Conciliación laboral. El propósito de esta política es establecer medidas que permitan a nuestras colaboradoras y colaboradores lograr un equilibrio efectivo entre sus responsabilidades y obligaciones laborales, familiares y personales, facilitando su desarrollo profesional y garantizando la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Se revisaron y actualizaron los siguientes documentos normativos para incluir la perspectiva de género:

- Manual de Comunicación Corporativa
- Política de Gestión de Conocimiento
- Procedimiento Plan de Desarrollo de Carrera



- Procedimiento de Inducción Corporativa
- Guía de Compensación y Beneficios para asegurar la implementación del principio de igual remuneración por igual trabajo
- Guía Evaluación del Desempeño
- Procedimiento de Dotación del Personal
- Procedimiento de Desvinculación de Personal
- Guía para el Control de Asistencia del Personal

Adicionalmente, se revisó la Política de Prevención y Resolución del Acoso Sexual en el Trabajo para incluir el Acoso Laboral en el lugar de trabajo y cumplir con los requisitos de las Normas ISO 37001 y 37301.

Tanto la Guía de Actuación ante denuncias de casos de Acoso como la Política de Prevención y Resolución del Acoso Sexual y Laboral fueron revisadas por el Ministerio de la Mujer y el PNUD y posteriormente fueron actualizadas, incluyendo las sugerencias de ambos organismos, para garantizar que cumplan con lo requerido por el Sello IgualandoRD.

Se diseñó un tablero de indicadores segregados por sexo. Estaremos realizando el monitoreo estos indicadores, de manera que esta herramienta le sirva de ayuda a los líderes de la organización para la toma de decisiones.



Diseñamos un mecanismo de detección de los casos de acoso y violencia en el lugar de trabajo, para poder accionar rápidamente en caso de que se detecte algún caso de acoso.

Realizamos una Consulta a la plantilla acerca de sus necesidades de equilibrio entre el trabajo y la vida personal, para evaluar la posibilidad de implementar nuevas medidas de conciliación con corresponsabilidad y de flexibilidad adaptadas a las necesidades de la plantilla o ajustar las medidas existentes de acuerdo con los resultados del análisis.

Formamos a un colectivo de 14 mujeres y 8 hombres en la Interpretación de la Norma NORDOM 775 (Sistema de Gestión para la Igualdad de Género) en busca de preparar el esquema para la certificación de EDESUR en dicha norma.

En el mes de octubre de 2022 coordinamos el taller de Prevención del Acoso Sexual, dirigida al personal directivo; quienes tienen el compromiso de predicar con el ejemplo y de hacer cumplir la referida política. En este taller se llevó a cabo en Salón de Orientación de la Biblioteca Pedro Mir, en la UASD y participaron 39 personas (23 mujeres y 16 hombres).

Aplicamos la Encuesta sobre Igualdad de Oportunidades en el Empleo para hombres y mujeres. Para esta encuesta, sólo se incluyeron las personas con acceso al correo electrónico debido a que el instrumento fue diseñado para ser aplicado como una



encuesta digital. Participaron un total de 420 personas (197 mujeres y 223 hombres).

Formación para formadores en Diversidad e Inclusión. Se formó un colectivo de 16 personas (11 mujeres y 5 hombres) en temas de diversidad e inclusión. El objetivo principal de este entrenamiento es promover la diversidad y la inclusión para incrementar el compromiso, la creatividad, la innovación, la productividad y mejorar la reputación de la empresa.

Formación en Diversidad e Inclusión para Directores y Gerentes. Se formó un colectivo de 50 personas (23 mujeres y 27 hombres), Directores y Gerentes de la organización en temas de diversidad e inclusión con el objetivo de dotarlos de las herramientas y enseñarles las mejores prácticas a nivel global para que pueda gestionar la diversidad y la inclusión de manera efectiva.

Durante todo el mes de noviembre se están desarrollando distintas actividades para prevenir la violencia de género:

- Campaña del Lazo Blanco para motivar al personal masculino a comprometerse a nunca ejercer actos de violencia contra las mujeres y niñas, y no permitir que otros lo hagan en su presencia.
  
- Del 25 de noviembre al 10 de diciembre de 2022, estaremos apoyando la iniciativa mundial de los 16 de activismo contra la violencia de Género. Durante este período estaremos compartiendo informaciones y acciones que podemos poner



en práctica para prevenir el acoso y la violencia de género en el lugar de trabajo y para apoyar a las personas sobrevivientes.

- Charla de Prevención de la Violencia de Género impartida por representantes de la Procuraduría General de la República, entre otras.
- En el mes de diciembre continuaremos realizando entrenamientos y además estaremos produciendo y difundiendo video de historias de mujeres que laboran en EDESUR, en el ámbito del sector eléctrico.

### 4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el año 2022, Edesur realizó las siguientes acciones relacionadas a procesos jurídicos:

- Durante el periodo de referencia, han sido procesados más de ciento noventa y cinco (195) contratos, adendas y acuerdos, según clasificación desglosada en el cuadro siguiente:

Dirección	Cantidad
Logística	176
Mercadeo	12
Técnica Comercial	7
Comunicación Estratégica	7
Tecnología de la Información	4
Gestión Humana	3
<b>Total General</b>	<b>209</b>
<b>Valor estimado a Diciembre</b>	<b>215</b>



- Se brindó respuesta oportuna más de sesenta y dos (62) consultas que fueron realizadas en el marco de los diferentes contratos suscritos y temas legales vinculantes, realizadas todas en el ánimo de salvaguardar los intereses de la empresa y por vía de consecuencia, los intereses del Estado dominicano.
- Se analizaron más de sesenta y cinco (65) desvinculaciones y/o aplicación de penalidades, cursadas por la Dirección de Seguridad tras investigaciones realizadas ante denuncias presentadas por ciudadanos, procesos de auditorías a los contratistas de Edesur Dominicana, S.A. e investigaciones propias.
- Tramitación de ocho (8) Certificaciones respecto de temas contractuales, requeridas por instancias externas. A su vez, han sido elaboradas certificaciones a la Cámara de Cuentas, en ocasión de las auditorías realizadas en el marco del Sistema Nacional de Control y Auditoría.
- Fueron cursadas siete (7) notificaciones de terminación de contratos, con el objetivo de poner fin a relaciones contractuales de servicios prescindibles y tras la evaluación de otras propuestas más favorables para los objetivos de la empresa.
- En el marco de las funciones propias y en el ánimo de mejorar los procedimientos internos, dar respuesta a problemáticas presentadas, y en ocasión de acortar los tiempos de respuestas, fueron implementadas las iniciativas siguientes:



- Implementación de software que ayude a identificar con mayor agilidad el estado de los contratos y sirva como un sistema de alerta de cara al vencimiento de éstos.
- Modificación de Políticas y Procedimientos internos, con el objetivo de simplificar los pasos y de esta manera reducir los tiempos de respuesta.
- 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.
- En el ámbito Legal Comercial - Regulatorio, a través de los dos (2) departamentos: (a) Legal Comercial y (b) Legal Comercial Regulatorio, durante el periodo comprendido entre enero a noviembre 2022, se han respondido las peticiones de los clientes internos, entre los cuales diariamente se atienden las solicitudes y asuntos propios de la Dirección de Operativa Centralizada, Dirección Gestión Técnica Comercial, Dirección de Regulación y Compra de Energía y las que ocasionalmente requiere la Dirección de Gestión de Redes de Distribución.
- La Gerencia Legal Comercial - Regulatorio en la interacción con los clientes internos ha realizado asesorías y asistencias en la revisión, análisis general e individual de los requerimientos de los solicitantes del servicio en condición de Usuarios Regulados (UR) y los documentos que deben presentar los peticionarios al momento de realizar la solicitud del servicio, adicionalmente ha



expedido las solicitudes de certificaciones, comunicaciones y actos para la notificación por intermedio de alguacil.

- El personal el Departamento Legal Comercial ha atendido directamente a los clientes internos logrando dar respuesta oportuna al momento del requerimiento de los peticionarios para el procesamiento de solicitud de contratación del servicio de Distribución de Energía Eléctrica.
- La evaluación de los documentos es realizada bajo los criterios establecidos en las políticas y procesos internos, en busca de garantizar el cumplimiento de la normativa del subsector eléctrico aplicable a la contratación del servicio de suministro de electricidad. Con el soporte constante y la asistencia inmediata del personal del Departamento Legal Comercial de la Gerencia, los clientes internos despejan las inquietudes y completan el expediente con los documentos que a tales fines le son elaborados.
- A su vez, entre el mes de enero y noviembre de 2022, el Departamento Legal Comercial recibió un total de seis mil doscientos ochenta y una (6,281) peticiones, de las cuales fueron atendidas mil seiscientos cuarenta y siete (1,647) por Cambios de Titularidad, mil ciento veintiocho (1,128) Validaciones, mil seiscientos seis (1,606) Baja de Contratos, doscientos nueve (209) Acuerdos de Pago y tramitación y procesamiento de Pagare Notarial, veintinueve (29) Transferencias de Deuda, mil seiscientos cuarenta y cinco (1,645) Declaraciones por falta de documento de aval, siete (7) por Cambios de Tarifas, tres (3) por Cartas Garantías, y siete (7) requerimientos de elaboración de actos de intimación de pago mediante alguacil por morosidad de



clientes UR, conforme los montos y cantidad que a continuación se detallan:

Acciones	Cantidad Vigentes	Monto en MMRDS
Declaración Jurada Solicitud de Cambio de Titular	1,647	N/A
Declaración Jurada cliente sin Documentos de Aval	1,645	N/A
Declaración Jurada Baja de contrato	1,606	N/A
Validación Documentos Legales	1,128	N/A
Pagaré Notarial- Acuerdos de Pago	209	24.6
Declaración Transferencia de Deuda	29	8.9
Declaración Cambio de Tarifa	7	N/A
Intimación	7	N/A
Validación Garantía Bancaria	3	N/A

En ese mismo tenor, desde el Departamento Legal Comercial - Regulatorio se ha impulsado de manera escalonada el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa, con la finalidad de obtener los resultados positivos en beneficio de la empresa. En ese sentido, se ha brindado un servicio oportuno, trabajando de manera conjunta y eficiente con los ejecutivos de la Dirección de Operativa Centralizada, Dirección Gestión Técnica Comercial y Dirección de Regulación y Compra de Energía, atendiendo las solicitudes de elaboración de Recursos Jerárquicos y Escritos, para la defensa de los montos facturados por consumo de energía eléctrica y que son objeto de reclamaciones interpuestas por los clientes UR ante la Oficina de Atención al Consumidor de Electricidad (PROTECOM) y la Superintendencia de Electricidad (SIE).



Acciones	Cantidad	Monto Involucrado RD\$
Fallos SIE	1,324	307,748,639.4
Fallos SIE a favor de EDESUR	824	204,510,615.6
Fallos SIE a rechazadas a EDESUR	500	103,238,023.8
Escritos de Defensa depositados ante la SIE	294	109,712,169,101.8
Recursos Jerárquicos depositados ante la SIE	35	2,522,586.7

Adicionalmente el departamento realiza la elaboración de:

- Actos para notificación a los Usuarios Regulados (UR).
- Desistimientos.
- Contratos de Venta de Energía Eléctrica y Potencia con los Usuarios No Regulados (UNR), y Clientes con condiciones Especiales (CE).
- Elaboración de Acuerdos de Reconocimiento de Deudas con clientes UR que por su condición económica no puedan honrar la totalidad de su compromiso de pago, o que han reclamado y como resultado del reclamo PROTECOM o la SIE ordena pago a favor de EDESUR, estableciendo facilidad al cliente UR de acuerdo de pago, también para los casos que así lo ordene la normativa.
- Elaboración de Acuerdos de Límite de Responsabilidad Operativa de las Subestaciones, (vi) elaboración contratos de arrendamiento de postes a suscribirse con las empresas comunicadoras o de cable.



- Acuerdos para la conciliación, compensación y pago de las deudas por concepto del tres por ciento (3%) de las recaudaciones de las facturas corrientes de EDESUR en la zona de concesión de los ayuntamientos y para el cobro del consumo del consumo del Alumbrado Público.
- Elaboración contratos para el establecimiento de la Tarifa de Peaje y de la Transferencia de Perdidas con las empresas generadoras de electricidad o con los UNR
- Elaboración de Acuerdos por Aportes de Financiamiento Reembolsables por petición de Obras o Proyectos.
- Elaboración contratos de Arrendamiento de Postes con las empresas de comunicaciones y de cables.
- Elaboración de los Acuerdos de Confidencialidad.
- Actas de Comprobación.
- Revisión de los Acuerdos del Programa de Medición Neta.
- Revisión del Acuerdo para la Interconexión de sistemas de Generación,
- Intervención en condición de perito en los procesos de licitación pública internacional en la presentación de ofertas y credenciales, así como para la revisión de los documentos de constitución o existencia societarios y demás documentos requeridos en las bases, así como participando en la elaboración de informes para presentar al Comité de Licitación Pública Internacional de Generación de Energía Eléctrica y potencia.



De enero a noviembre 2022, se han realizado los Acuerdos y Contratos siguientes:

ITEM	ACUERDOS Y CONTRATOS ELABORADOS	CANTIDAD
1	Continuación de trabajos de Peritaje, solicitud de subsanación de credenciales, verificación de subsanación y emisión Informe al Comité por Licitación Pública Internacional para Nueva Generación de hasta 400 MW EDES-LPI-NG-02-2021	1
2	Acuerdo de Cooperación entre Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A., Empresa de Telecomunicaciones	1
3	Peritajes credenciales por Licitación Pública Internacional para Nueva Generación de hasta 800 MW No. EDES-LPI-NG-03-2021.	2
4	Contrato de Venta de Energía Eléctrica y Potencia	18
5	Contrato para el Establecimiento de Tarifa de Peaje por Uso de Líneas de Distribución y Transferencias de Pérdidas	5
6	Acuerdo de Límite de Propiedad y Responsabilidad Operativa	2
7	Acuerdo de Reconocimiento de Deuda y Pago Energía Eléctrica UR	1
8	Acuerdo de Reconocimiento de Deuda y Pago del 3% de arbitrio y consumo energía eléctrica del alumbrado público y demás dependencias ayuntamiento	3
9	Contrato de Arrendamiento de Postes con empresa de telecomunicación	1
<b>Total</b>		<b>34</b>

Conjuntamente a las labores diarias y preestablecidas con la participación de la Gerencia, se incidió en la elaboración de Informe sobre las licitaciones iniciadas en el 2021, presentados en agosto 2022, con:



- Subsanación de credenciales y emisión de informe al Comité de LPI para Nueva Generación hasta 400MW, No. EDES-LPI-NG-02-2021.
- Peritaje en Licitación Pública Internacional para Nueva Generación de hasta 800 MW No. EDES-LPI-NG-03-2021, simultáneamente a la consecución de la firma de los acuerdos y contratos habituales.

Por otra parte, a través de la Gerencia de Asuntos Penales se continúa con el fortalecimiento de las estrategias para las conciliaciones por actas levantadas, así como el reforzamiento de la acción en aquellos procesos donde se han descartado los acuerdos, eficientizando del tiempo de gestión de los sometimientos ante los tribunales de la República. Fueron levantadas 659 actas de fraude y 669 fueron conciliadas; a través de este mecanismo se conciliaron MMRD\$25.9, de los cuales se han recuperado MMRD\$14.7. Debido a las modificaciones realizadas al Procedimiento interno de Gestión Legal de Actas de Fraude Eléctrico, se han dinamizado las conciliaciones incrementando los montos en MMRD\$6.0 en comparación con el periodo enero – octubre 2021. Ver tabla comparativa a continuación:



Proceso	Enero-octubre 2021	Enero- octubre2022	Variación
Actas de fraudes levantadas	669	659	(10)
Actas de fraudes conciliadas	530	579	49
Medidas de coerción	7	9	2
Audiencias	485	734	249
Querellas	384	312	(72)
Denuncias	1,334	1,474	140
Energía recuperada kWh	1,898,303.17 kWh	2,346,997 kWh	448,693.83 kWh
“Pega luz” detenidos.	28	14	(14)
Recuperado por “pega luz” detenidos.	RD\$85,000	RD\$106,000	RD\$21,000
Recuperado Santo Domingo y Zona Sur	RD\$13,709,970.1	RD\$14,657,342.2	RD\$947,372.1
Total Conciliado Santo Domingo y Zona Sur	RD\$19,942,317.8	RD\$25,961,183.4	RD\$6,018,865.7

Puede observarse una recuperación de energía sustraída ascendiente a 2,346,997 kWh, en coordinación con la Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico, lográndose conciliar un total de RD\$106,000.00 mediante acuerdos llevados a cabo con los detenidos y denominados “PEGA LUZ”.

Cabe destacar, que en fecha 18 de octubre del año 2022, la Octava Sala Penal del Juzgado de Primera Instancia del Distrito Nacional, condeno al representante de Andre´s Carnes el señor José Andrés Lamarche, a tres (3) años de prisión y al pago de una multa de 320 salarios mínimos por sustraer de forma ilegal y fraudulenta energía eléctrica en perjuicio de Edesur Dominicana S.A., quedando evidenciado una vez más el gran esfuerzo de la Gerencia de Asuntos Penales en aras de recuperar la energía sustraída.

- Edesur, como sociedad comercial que cuenta con personalidad jurídica es susceptible de demandas en su contra, por lo que durante el periodo enero-noviembre del 2022 ha recibido y gestionado 139 demandas en reparación de daños y perjuicios.



- Con miras al mejoramiento de la operatividad, han sido implementadas iniciativas con la finalidad de optimizar la metodología interna:
  - Coordinación de Asuntos de Embargos y Fuerza Pública.
  - Seguimiento por ante la Fiscalía del Distrito Nacional, de las demandas en daños y perjuicios que culminaron con una sentencia definitiva, y de las cuales sean solicitadas el auxilio de la fuerza pública para trabar medidas ejecutorias tales como el embargo ejecutivo contra el patrimonio de la Empresa, en virtud de sentencias definitivas notificadas en EDESUR y no pagadas, llegando así a Acuerdos Transaccionales de Pago a través del contacto con los abogados demandantes, con la finalidad de evitar estas ejecuciones.
  - Implementación del sistema GLPI, para facilitar la búsqueda de los Números de Identificación de Contrato (NIC), actuales y antiguos, Número de Identificación de Suministro (NIS), contratos comerciales, archivos, etc., para optimizar la operativa y, por consiguiente, obtener mayor celeridad en las respuestas a los usuarios.
  - Implementación de un “software” a través del cual se registran con mayor facilidad las demandas incoadas en contra de la empresa mediante la visualización de cada expediente en particular, así como dar un debido seguimiento al estatus de las demandas tanto activas como inactivas que se



encuentren en la empresa, con la finalidad de suprimir el trabajo manual y dar paso a la facilitación del trabajo digital.

- Por otra parte, en relación a los avances del área de litigios, es importante mencionar la implementación del plan piloto del “Procedimiento de Informe Inicial de Caso” como parte de lo que será el “Proceso General de Manejo de Litigios”, cuya finalidad esencial es el análisis de los expedientes litigiosos que involucran a la empresa, a los fines trazar la estrategia inicial de los casos, de tal forma que las oficinas de abogados externos tengan una guía preliminar del manejo de los casos asignados.
- Implementación del “Control de Documentos Soporte”, a los fines de contar con un registro histórico de todos los requerimientos documentales solicitados a otras unidades de la empresa, para uso de las Oficinas de Abogados externos como pruebas en ocasión de los expedientes litigiosos que involucran a la empresa.
- Implementación del plan piloto del “Procedimiento de Evaluación de Cesiones de Crédito” como parte de lo que será el “Proceso General de Asistencia Jurídica Interna”, cuya finalidad esencial es la de garantizar que la Dirección de Finanzas se encuentre en la capacidad de comprender las características jurídicas de cada una de las cesiones de crédito que les son notificadas a la empresa y su correspondiente estatus legal.
- Implementación del plan piloto del “Proceso General de Manejo de Embargos y Fuerza Pública”, el cual incluye el “Procedimiento de Manejo de Embargos Retentivos” y el



“Procedimiento de Manejo de Embargos Ejecutivos y Solicitudes de Auxilio de Fuerza Pública” cuya finalidad esencial es la estrategia y las diferentes acciones que rodean el manejo de los embargos en la empresa, así como la supervisión de la cantidad de embargos, el análisis de dichas estadísticas y la elaboración de los correspondientes reportes. De igual forma, dicho plan piloto abarca el seguimiento a las solicitudes de auxilio de la fuerza pública, así como los mecanismos de oposición a las mismas que impulsa la Gerencia de Litigios.

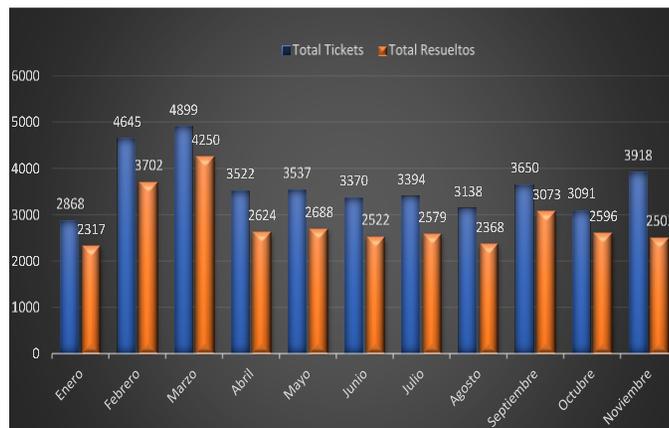
- Implementación del “Operativo de Disminución de Embargos Retentivos”, en el cual, a los fines de efectuar el levantamiento de diversos embargos retentivos, para el cual hemos tenido el siguiente resultado:
  - En el período comprendido entre el quince (15) de agosto del dos mil veintidós (2022) y el diez (10) de noviembre del dos mil veintidós (2022), se han levantado un total de cuarenta y tres (43) embargos retentivos, los cuales suman un monto total liberado de MMRD\$245.5.
- Implementación del plan piloto del “Proceso General de Gestión de Acuerdos Transaccionales y pagos”, cuya finalidad esencial es la de regir la gestión de acuerdos transaccionales, en ocasión de todos los expedientes litigiosos que involucran a la empresa en materia civil, laboral, y administrativo, así como establecer los lineamientos generales para la realización de las correspondientes gestiones para concretizar el pago de sentencias definitivas en el tiempo previamente acordado.



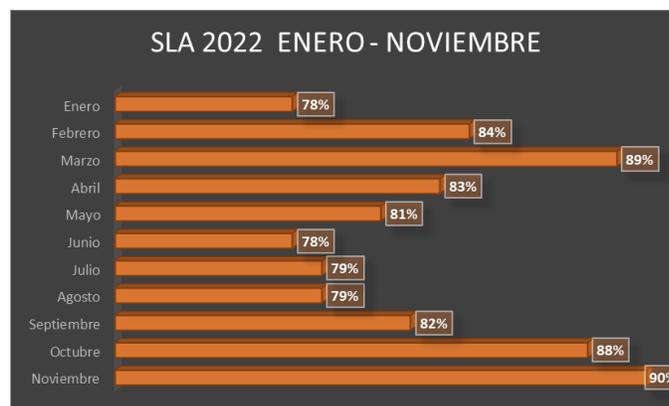
## 4.4 Desempeño de la Tecnología

- Los resultados obtenidos en el índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno electrónico (iTicge) en la última evaluación realizada por la OPTIC fue 90.89%.
- Los servicios de la unidad de Tecnología de la Información se miden mensualmente mediante los siguientes indicadores:

Cantidad de Tickets Recibidos vs Resueltos:



% Resolución Incidencias y Requerimientos  
Enero-Noviembre 2022



- Implementación herramienta ITSM para la gestión de servicios en la Dirección Logística (Servicio Administrativo y Transportación).
- Mejoras canales: nueva opción en el APP de Edesur para las informaciones y compra de recargas prepago. Mejoras seguridad y control tarjetas de crédito, apoyando la reducción de fraudes en pago.
- Se completó el despliegue TPL Android para la gestión de lecturas para facturación desde el terreno. Esta nueva versión Android permitirá el uso de equipos de menor costo para la empresa con el correspondiente ahorro en gastos.
- Se implementaron Mejoras y Correctivos en las Aplicaciones Message Center y TPL Android. Esta solución soporta la operativa de gestión de lecturas para facturación; con las mejoras aplicadas cuando se libera una nueva versión puede ser actualizada de forma remota sin la necesidad de afectar la operativa ni desplazarse desde las oficinas y sectores al área de TI, por lo que se optimiza este proceso y se reducen costos de desplazamiento de personal. De igual manera se emplearon mejoras de seguridad y optimización en la transmisión remota de las lecturas tomadas en terreno para aquellos itinerarios de lectura que superan las 3,000 lecturas.
- Mejora proceso de envíos de Facturas por Correo. Fueron implementadas mejoras en el mecanismo de envío de facturas ecológicas a nuestros clientes que permitieron la optimización de



la plataforma y aumentar la velocidad en las entregas en más de un 300%, lo que incrementa significativamente la satisfacción en este importante servicio para nuestros clientes.

- Mejora sistema gestión de distribución (SGD): reorganización de causas, se agregaron nuevas causas para indicar la razón de la avería y nuevas clasificaciones, organizaron en nuevos grupos para facilitar la búsqueda y asignación, apoyando en la optimización de los procesos de gestión de averías.
- Se encuentra en proceso implementación nuevo sistema de gestión documental para la Dirección Jurídica que permitirá mejor seguimiento de los trámites de los casos legales de la empresa como son fraudes judicializados.
- Participación en peritaje para la adquisición de Sistema de Envío de Mensajes/En proceso adquisición nuevo servicio de envío de minimensajes “SMS Inteligente” con este nuevo servicio se incrementará la cantidad de notificaciones a los clientes sobre el estado de su cuenta y de servicios.
- Proyecto de rediseño Intranet para mejorar la comunicación interna de la empresa facilitando el acceso a la información valiosa para los empleados de Edesur.
- Establecimiento de mejora en NetGR-CCM para la gestión de consumo de combustibles. La misma consiste en el control de la gestión de combustible por ficha según kilometraje esperado, apoyando en la reducción de gastos de combustible al facilitar el



- seguimiento de uso por área. Se elaboró reporte y se consideró la depuración y registro real del kilometraje recorrido por ficha.
- Mejora sistema comercial en la Factura de Clientes Bonoluz. Se modificó el texto de Notificaciones de la factura para clientes Bonoluz para facilitar a estos clientes mejor comprensión de los montos de subsidios y pagos.
  - Peritaje para Contratación del Servicio de Mensajería de Texto Inteligente “SMSi”.
  - En proceso, despliegue del SGS Android para la gestión y seguimiento en campo de forma remota para las órdenes de servicio distribución usando el APN de EDESUR sin necesidad de tener planes de datos, es parte de la estrategia de transición de eliminación del contrato de las PDA y de consumo de Data.
  - En virtud de las experiencias de las dos primeras aplicaciones del cambio tarifario en la plataforma de HEXING para los medidores prepago, se gestionó e implementó con gran éxito un nuevo proceso de cambio tarifario. El resultado de este cambio se refleja en la reducción de la operativa de los equipos (Canales de pago, Gestión Social, Sectores, Sistemas) y el servicio al cliente.
  - Ante el requerimiento de la SIE para la devolución en energía a los clientes prepago, provocado por la aplicación del último cambio tarifario, fue requerido el desarrollo de una solución que logró alcanzar un 98.4% en el tiempo previsto en la resolución.



- Publicación de API de Prepago para Revendedores, logrando la certificación del 1er. revendedor para la venta de energía prepago directamente con el API del Sistema de Integración General (SIG).
- Implementación de mejoras a la gestión de órdenes de recargas de energía fallidas y entrega de reporte para apoyar en la gestión de los casos pendientes.
- En proceso migración plataforma inteligencia de negocios hacia tecnología Microsoft que permitirá ahorros en gastos de licenciamiento.
- Se suministraron a los Auditores Externos las evidencias solicitadas del Sistema de Gestión Comercial (Open SGC) para la auditoria del periodo 2019 y 2020.
- Se suministró a Auditoría de Sistemas evidencias del Sistema de Gestión Comercial (Open SGC) y del Sistema de Gestión de Servicio (SGS) para la realización de Auditoria Especial.
- Estabilización Versión SGS Android. Se liberaron varias versiones de SGS Android desde la versión 1.4.9 hasta la versión 1.5.8 en las que se incluyen Mejoras en el proceso de Comunicación entre los dispositivos móviles y el servidor de comunicación, sea habilitó opción para rechazo masivo de órdenes de servicio, se aplicaron correctivos de seguridad y funcionalidades de la aplicación, mejorando de esta manera la atención de órdenes de servicio en campo y la interacción entre la app móvil y el Sistema BackOffice.



- Se completó Peritaje para la Renovación del Soporte o Mantenimiento de los Sistemas de Información: EIKON, ARGIS DESKTOP, ARGIS AGOL, GEXTOR, TESTHARNESS, DIGSILENT y TWACS, en la que se recomendó adjudicar la renovación de: Mantenimiento ARGIS DESKTOP, Licencia y Soporte ARGIS AGOL, Renovación EIKON y Mantenimiento GEXTOR.
- Se liberaron Mejoras y correcciones en el Sistema de Gestión Comercial (Open SGC) asociadas a los Módulos Cargos Varios, Acuerdo a Plazo: Se permiten a perfiles específicos ofrecer acuerdo a plazo sin intereses; Negociaciones: Se excluyen las facturas con importe Negativo de las negociaciones y del cierre fallidos de las mismas; Consulta por Contrato: Se optimiza la consulta por contrato mejorando el tiempo de respuesta en la ventana y desempeño de la Base de Datos.
- Refacturación Masiva por Cumplimiento a la resolución SIE 068-2022 para el Ajuste de Precios de las Tarifas Eléctricas de julio 2022: Se aplicó proceso de Refacturación Masiva y se realizó el ajuste de precio de forma masiva a un total de 706,106 Facturas de Consumo.
- Migración Informes Comerciales: Se migraron al nuevo servidor de Informe los informes comerciales, logrando de esta manera tenerlos alojados en un servidor con Sistema Operativo Actualizado y soporte vigente.



- Se implementaron Mejoras y Correcciones en el Sistema de Gestión de Contratación Móvil (GCM): Con estas mejoras, en los proyectos, los usuarios podrán cerrar calles y poder volver a retrabar sus entidades aún con los proyectos abiertos, se incorpora también en las oficinas la contratación regular a través de la herramienta, logrando de esta manera que el proceso de contratación de clientes de las oficinas comerciales sea más eficiente, se incorpora el tratamiento de órdenes de servicio para la operativa de Pérdidas y otras optimizaciones que se realizaron a la aplicación.
- Se realizó Análisis y Levantamiento de Nuevos Requerimientos para SGC y la integración del Modelo Pre-Pago - integración Hexing-SGC en su fase 1.2 que comprende el Alta de Contrato, Cambio de Medidor, Obtener Lectura, Cambio de Tarifa, Cambio Titular del Contrato.
- Migración Base de Datos de SGC al Servidor M12: Se migró la Base de Datos del Sistema de Gestión Comercial (Open SGC) para garantizar la disponibilidad de servicio en las operaciones diarias de las oficinas comerciales.
- Se realizó pase a producción de la nueva versión del iOpen BackOffice del SGC, en esta versión se incluye mejora que permite a los usuarios procesar los registros cargados sin errores en actualización masiva y obviar los registros cargados con errores dejándolo marcados sin procesar, adicionalmente se incluyó optimización de las funcionalidades dando al usuario mejores tiempos en la carga y procesamiento de las actualizaciones masivas.



- Canales de Pago: Se agregó el campo NIC en la referencia numérica del mensaje que envía la procesadora CardNet con las transacciones realizadas, este campo es agregado para facilitar la conciliación de los pagos realizados a través de esta procesadora.
- Migración OpenLink SGC: Se migra el OpenLink del Sistema de Gestión de Servicio (Open SGC) desde un servidor con Sistema Operativo Solaris 10 a un nuevo servidor con Sistema Operativo Solaris 11 con soporte vigente y una mejor tecnología de mayor procesamiento.
- Mejoras NetGDE módulo registro Control de Circuitos y Consulta de circuitos, se agrega nuevo nivel de control por ITC (interruptores tele controlados), lleva el control de los trabajos ejecutados en Media Tensión (redes de distribución y subestaciones), ya sea con o sin corte energético.
- Soporte a la DGTC con mejoras a QGis (Herramienta de geolocalización de localidades, órdenes de servicios, brigadas, oficinas, etc.)
- Fueron implementados nuevos modelos a requerimiento del CUED, como apoyo a los proyectos del modelo consolidado de información con ADESS.
- Se actualizaron las claves para la plataforma prepago y poder solicitar la nueva caja de encriptación para la generación de códigos prepago.



- Migración de ECL (Balance de Energía) a Oracle 19.
- Se encuentra en proceso la estabilización de la plataforma de inteligencia de negocios y la reconstrucción de los modelos implementando tecnología Microsoft que permitirá ahorro en gastos de licenciamiento, administración y control de los modelos analíticos de la organización.
- Documentación de nuevas políticas: gestión de datos y de planificación.
- Mejoras canales de Pago: Se trabajaron las siguientes Mejoras-Correcciones en varias Aplicaciones de los Canales y de Prepago, atendiendo las necesidades identificadas para mejorar operaciones y la atención al cliente:
  - NetGC-módulo SCP-Anulación de Pago- Modificar proceso de anulaciones en estado lote cerrado en el NETGC-WSCP.
  - Api Pagos Recurrentes: mejora Seguridad y Corrección validación de ID\_CB.
  - Mejoras y Migración Reportes Canales de Pagos -oficina virtual y repositorio de tarjetas de crédito (OV - RTC.).
  - OV/AppMovil:
  - Desactivación automática de usuario fraudulentos de OV/APP.
  - Mejoras de Recarga en APP.
  - OV: Nuevo mapa con puntos referenciados actualizados
  - AppMovil: Recargas- Mejoras de estilo y funcionalidades



- Prepago - API del Sistema de Integración General (SIG).  
ApiHexing:
  - Proceso para reembolso de devolución.
  - Mejora herramienta de envío masivo de token (Visualizar estado).
  - Mejoras y nuevos métodos para integración con el sistema comercial (SGC).
  
- Concentrador de Tarjetas de Crédito -CTC: Agregar NIC a Trama CardNet para facilitar conciliación.
  - SMS -Sendiu.
  - Proceso Generación Duplicado de Factura a .PDF para piloto envío SMS.
  - Proceso envío de Factura por SMS (Envío de Link virtual).
  - Integración nuevas Agencias y reCertificación con el servicio de consultas y pagos de Edesur (wsSCP).
  
- Mejoras apoyo Proyectos: PROYECTO CRM - Interface SGD-Averías.
  
- Portal Web de Edesur: Se trabajaron varias Mejoras atendiendo las necesidades identificadas para mejorar el portal empresarial, como son:
  - Apartado Calculadora de consumo.
  - Portal Web: Share Links Sesión Portal – Mercadeo.
  - Correcciones portal transparencia.
  
- Mejoras Aplicaciones Auxiliares Operativas, para lograr reducción de reporte de incidencias de los Sistemas, como son:



- Mejoras-NetGC - Mantenimiento de Localidades y Contratos Con Impedimentos y Arreglo de ruta a descargar Contratos.
  - NetGR-CCM Placa de Ficha en vales y Galones y Km esperados.
  - NetGDE – Mejoras módulo registro Control de Circuitos y Consulta de circuitos, se agrega nuevo nivel de control por ITC (interruptores tele controlados), lleva el control de los trabajos ejecutados en Media Tensión (redes de distribución y subestaciones), ya sea con o sin corte energético.
  - NetGC - Cambio Oficina Usuario SGC.
  - CHM- mejoras por Inconveniente Presentado con medidores Enviados a Almacén y otras.
  - NetCEN: Mejoras, agregar datos y mejora informe de hora de Asignación.
  - CHM-ReProceso de Sellos de SGS por situación con interface.
- Automatización proceso generación informe normalidad de calidad de servicio comercial, con este proceso se reduce el tiempo invertido por el personal de la dirección de regulación y compra de energía en la preparación de dicha información.
  - Se inició el diseño de nuevos servicios web para el reporte de averías por parte de los clientes de Edesur en los canales digitales oficina virtual, APP, IVR.



- Validaciones de todos los usuarios que han sido registrados en las plataformas críticas de la institución con fines de identificar el estado actual de cada colaborador.
- Eliminación de permisos de administrador local a los equipos de usuarios que no necesitaban dicho perfil para el desempeño de sus actividades diarias en la institución.
- Clasificación de los servidores acorde a su criticidad, en conjunto con el escaneo de los puertos abiertos e innecesarios que pudieran presentar una amenaza para la institución.
- Se realizó un levantamiento de información hacia aquellos puertos asignados en los portales Web de la institución al igual que su usabilidad, donde luego de este proceso fueron desactivados aquellos que se identificaron como innecesarios y que podían representar una brecha de vulnerabilidad para la institución.
- Validaciones de todos los usuarios que han sido registrados en las plataformas críticas de la institución con fines de identificar el estado actual de cada colaborador.
- Fortalecimiento de Seguridad; se completó la tarea de activación de firewalls en todos los equipos, logrando elevar la seguridad, protegiendo contra posibles amenazas, reduciendo significativamente el riesgo contra ataques cibernéticos.



- Fortalecimiento de Seguridad, con el cambio de direccionamiento IP en equipos Unix/Linux en entornos no productivos.
- Continuación de los trabajos de implementación de la nueva plataforma de Firewall para el perímetro y el área del datacenter.
- Control de creación, modificación, desactivación de usuarios en:
  - Active Directory.
  - SGD.
  - SGT.
  - SGS.
  - IGEA.
  - PME.
  - NetSeguridad.
- Facilidades de comunicación por VPN para el área de legal y entidades externas que trabajan con la documentación de casos de seguimiento en juicios y suben documentación a la plataforma.
- Asignación de la licencia Fortimail para el aseguramiento de los correos y verificación de los remitentes que envían correos a EDESUR.
- Informe para soporte técnico de la eliminación del usuario administrador en las computadoras locales y creación de un nuevo usuario para dichos fines, así como el aseguramiento de las estaciones de trabajo a través de buenas prácticas.



- Cambio de contraseña en los usuarios de servicios y administradores de los servidores en Windows NT, BBDD aplicado a las buenas prácticas, recomienda que sea actualizada esta contraseña una (1) vez al año.
- Mejora aplicada al chatbot para la validación de los NIC de clientes antes de mostrar los datos.
- Centralización de la creaciones, modificación y eliminaciones de usuarios en el área de seguridad de la información.
- Se atendieron incidencias en entornos de producción, que se presentaron en horarios fuera de oficina y pusieron en riesgo la continuidad de algunas de las plataformas que sirven de apoyo a la empresa para brindar el servicio al cliente, logrando resolver los inconvenientes que se presentaron y estabilizando los servicios, reduciendo al mínimo posible el impacto a nuestro negocio. En este rubro podemos mencionar la plataforma de inteligencia de negocios BI, la plataforma de sistema de ventas de energía HEXING y la plataforma de sistema de gestión, distribución de energía (SGS/SGD) y servicio de correo electrónico.
- Migración y Actualización de Base de Datos del SGT (Sistema de Gestión de Trabajos) en su versión histórica, homologando con su versión productiva.
- Migración y Actualización de Base de Datos del Sistema GDE NetGDE Gestión Distribución y Energía-Módulo PDI.



- Reconfiguración enlace ICCP con ETED y el OC para que sea posible recibir las señales requeridas.
- Migración de todos los Informes de Distribución al nuevo Servidor.
- Normas Técnicas - Desarrollo aplicativo para presentar indicador de Fuerza Mayor.
- Configuración de 22 equipos con SGSAndroid a entregar a los diferentes sectores.
- Se liberaron dos Nuevas Versiones del SGD, la 27.0 y 27.1 con varias mejoras de funcionalidades como la inclusión del pedido en la ejecución, agregar observación sobre la causa seleccionada y correctivos en la visualización de usuarios.
- Evaluación de los Sistema Scada CONECTA y OSI para fines de evaluar cambio.
- Evaluación Upgrade Scada SIMENS.
- Apoyo plan de conectividad con la configuración de ITC y configuración de nuevas subestaciones en el Scada.
- Consultas DWH Scada; se rediseñó un nuevo data warehouse para informaciones históricas.
- Implementación de nuevo módulo de CHM para:
  - Creación de artículos nuevos: Fue creada la ventana de mantenimiento para la inserción de artículos nuevos por la



aplicación, en vez de ser insertados de manera manual a la Base de Datos.

- Consulta de ciclo de vida de sellos: Esta mejora permite realizar la consulta de los sellos solo con ingresar la serie de este, se mostrarán los artículos que contengan este mismo número de sello digitado.
- Devolución de materiales de CT a Almacén: Esta mejora permite devolver artículos con diferentes marcas, se debe realizar la devolución completa con respecto a la cantidad retirada del movimiento 282.
- Se creó procedimiento (procedure) para corregir validación de sellos instalados.
- Modificación de los Procesos de Entregas de Medidores y Sellos a Brigada desde Centro Técnico en CHM, para Eficientizar el método usado para la generación de ID de Transacción en Base de Datos, mediante el uso de Secuencias.
- Para el sistema Control Económico de Brigadas se crearon nuevos contratos en base a contratos anteriores y se establecieron nuevos precios y penalidades para regularizar y tener un desempeño y visión transparente de cara a las estipulaciones y tratamientos del área de Servicio Técnico Centralizado. También se colocó bloqueo prefectura por alertas para aquellos que tienen reincidencias.
- Entrega de proceso de adecuación de plantillas para el registro de Compras de Energía donde se requerían indicadores, tendencias y variaciones de costes, cálculos y fluctuación de las compras de energía para lo cual se asiste al personal de la Gerencia de Regulación en el proceso.



- Se crearon 10 centros de Pérdidas con sus diferentes ramificaciones en el sistema Control Económico de Brigadas para la distribución y control de procesos de las áreas involucradas.
  - Creación de proceso mediante el establecimiento de planilla para la verificación de usuarios por aplicación y su estado. Dicha planilla se conecta a las diferentes bases de datos y reportes (realizados en Reporting Services) para validar las aplicaciones asociadas por usuario lo cual sirve de insumo para la creación de tickets en el proceso de desvinculación.
  - Establecimiento de planillas para diferentes bancos que sirven de herramienta base al área de Conciliación Bancaria de la Dirección de Finanzas para agilizar los tiempos en los procesos del equipo de conciliación bancaria y eliminar errores humanos.
  - Diseño de Formulario necesidades de formación en SharePoint/Formulario web para el registro y recolección de la información de necesidades de formación los colaboradores de la empresa en las diferentes áreas.
  - Elaboración de Informe Transparencia DGH (Segregación Salario, Otros ingresos y deducciones de Prima Vacacional). Este reporte se utiliza para la publicación de ingresos percibidos por los colaboradores de la empresa en el portal de Transparencia de la información.
- Recolección y gestión de información para auditoría de la Cámara de Cuentas entre los años 2012-2020:
    - Información perfiles y roles de SAP
    - Información de Diccionario de Datos



- Principales tablas transaccionales del ERP
  - Elaboración de scripts para la extracción de información mensual de nóminas
  - Desarrollo de aplicación "Sistema de Recepción de Comunicaciones SIREC" para CUED, la cual maneja las comunicaciones internas y externas en base a los criterios de herramienta similar, realizada para la AAGG de la empresa.
- Implementación de mejoras al módulo Eikon Evaluación por Desempeño:
    - Reestructuración pantalla inicial página "eikonweb".
    - Pantalla configuración de evaluaciones ocultar home/agenda.
    - Modificar pantalla configuración evaluación - PUNTO NUEVO.
    - Reestructuración pantalla carga de objetivos.
    - Pantalla evaluación de competencias conductuales renombrar y modificar y/o agregar conjunto de campos.
    - Reestructuración pantalla evaluación final / parcial de objetivos.
    - Generador de Reportes Visualización / Firmas / Extracción.
- Se estableció en el sistema Control Económico de Brigadas el bloqueo de Alertas para las prefecturas que poseían alertas pendientes.
  - Se integró mantenimiento al sistema de Gestión y Control de Combustibles (NetGR-CCM) para las fichas a fin de anexar las



- Matrículas de los vehículos y licencias de choferes, de esta forma se podrá tener a la mano esta vital información para su consulta e impresión.
- Integración nuevos módulos y mantenimientos para el Sistema de Control de Herramientas (CHM) que permitirán mediante una ventana realizar:
    - Mantenimiento a artículos
    - Ciclo de vida de sellos y
    - Mejora del módulo de devolución de CT a almacén.
  - Implementación de mejoras para el sistema de Control de Equipos (NetCEN):
    - Asignación y búsqueda de usuario.
    - Corrección de hoja de impresión en la asignación de materiales.
    - Fue agregado el campo Sexo a la búsqueda de usuario.
    - Mantenimiento General: a partir de esta mejora se permite crear entradas múltiples a un artículo especificado.
  - Evaluación de 3 aplicaciones para el manejo bodegas para verificar las bondades y el alcance de las mismas y plantear las actuales necesidades de mejora e integraciones que tiene la empresa para el manejo de mercancías y sus almacenes.
  - Pruebas de diversos escenarios en SAP y NetGR-CCM para el manejo de la información sobre el consumo de combustibles y la distribución y visualización de esta. Se prepararon reportes de



CCM, se depuraron los datos, se realizó el registro en SAP y se realizó la subida y subreparto.

- Mejoras en la consulta/reporte de órdenes de compras gestionadas mediante su optimización. Se logró eficientizar el tiempo de ejecución, se integraron nuevos filtros y se contempló la inclusión de nuevas columnas de datos que ayudarán a los usuarios en el análisis y tratamiento de la información concerniente a los pedidos y la gestión económica de los mismos.
- Implementación de plataforma de E-learning para la gestión de formaciones en línea. La empresa no contaba con una plataforma de formación en línea que facilitara 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 de 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 MMRD\$1.6 para los próximos 4 años.
- Implementación de la Firma Digital a un grupo designado por el Administrador General con la finalidad de dar seguridad y confianza a los documentos electrónicos que son enviados por dichos colaboradores.
- Se inició con la implementación del Framework de la NIST 1.1 de Ciberseguridad.



- Se iniciaron los trabajos de implementación de la nueva plataforma de Firewall.
- Instalación a modo de prueba del cliente de correo de Thunderbird tanto en las versiones de Linux y Windows con la finalidad de que dicha herramienta pueda ser implementada en las oficinas de puntos expreso en máquinas de bajos recursos en sustitución de la aplicación Outlook.
- Verificación de los estados e instalación de los certificados SSL/TLS a los distintos portales internos.
- Se inició el despliegue de la herramienta Trend Micro correspondiente a un 75-80% del total de Endpoint.
- Envío de las Campañas Educativas sobre Seguridad de la Información por correo electrónico.
- Control y monitoreo de todas las alertas que fueron emitidas por Trend Micro.
- Seguimiento a la disponibilidad de los equipos en SolarWinds.
- Levantamiento de información para la implementación de los Firewalls.
- Seguimiento y verificación de los permisos VPN de usuarios internos y externos de Edesur.



- Actualización de Herramientas Fuera de Soporte: Reporting Service, que soporta la Plataforma de Informes e Inteligencia de Negocios Institucional, fue actualizada a la última versión disponible del fabricante y además su base de datos fue colocada en alta disponibilidad. Al mismo tiempo, se recuperaron recursos de infraestructura, se lograron ahorros por una reducción en el costo por licenciamiento de sistema operativo y motor de base de datos.
  
- Mejora Plataforma de Infraestructura; se logró llevar a la nueva herramienta de respaldos la totalidad de equipos virtuales con sistema operativo Unix/Linux, garantizando la posibilidad de recuperación en escenarios desfavorables.
  
- Fortalecimiento de Seguridad; se completó la tarea de activación de firewalls en todos los equipos, logrando elevar la seguridad, protegiendo contra posibles amenazas, reduciendo significativamente el riesgo contra ataques cibernéticos.
  
- Acciones relevantes de Tecnología de la Información en proceso:
  - Fortalecimiento de Seguridad, con el cambio de direccionamiento IP en equipos Unix/Linux en entornos no productivos.
  
  - Actualización de Herramientas Fuera de Soporte, logrando entregar entornos para las pruebas de calidad, que deben completarse previo a la promoción en ambientes productivos.



- Preparación y entrega de nuevo servidor para la migración de módulo de pase BATCH de la solución Open SGC, de la plataforma de gestión comercial de nuestra empresa, cuyo objetivo principal es traducir esta promoción en un ahorro significativo por concepto de licenciamiento y soporte de suplidor.
- Preparación de entornos productivos y de pruebas de la base de datos SGT, en versión de motor de base de datos soportado y garantizado por el fabricante. Brindando estabilidad y garantía a esta solución que soporta la gestión de proyectos de nuestra empresa (Sistema de Gestión de Trabajo [SGT]). Se logró la entrada en producción de estos cambios.
- Reducción Sistemas Operativos Vulnerables. Como parte del proceso de aseguramiento de nuestros servidores y para eliminar las vulnerabilidades asociadas a sistemas operativos obsoletos.
- Aplicación a la plataforma de base de datos de los sistemas CORE de nuestra empresa el BUNDLE PATCH más reciente liberado por el fabricante Oracle, incrementando el nivel de seguridad del motor, asegurando la continuidad del soporte y la estabilidad de nuestra plataforma. A continuación, se presentan las plataformas beneficiadas:
  - Sistema de Gestión Comercial.
  - Sistema de Gestión de Distribución de energía.



- Plataforma de alta disponibilidad de Bases de datos Super Clúster, donde se actualizaron los motores de bases de datos, sistemas operativos y firmware de la plataforma.
- Se atendieron incidencias en entornos de producción, que se presentaron en horarios fuera de oficina y pusieron en riesgo la continuidad de algunas de las plataformas que sirven de apoyo a la empresa para brindar el servicio al cliente, logrando resolver los inconvenientes que se presentaron y estabilizando los servicios, reduciendo al mínimo posible el impacto a nuestro negocio. En este rubro podemos mencionar la plataforma de inteligencia de negocios BI, la plataforma de sistema de ventas de energía HEXING y la plataforma de sistema de gestión, distribución de energía (SGS/SGD) y servicio de correo electrónico.
- Fue realizado el mantenimiento preventivo a los componentes de infraestructura de nuestro DATACENTER y cuartos de equipos, que incluye UPS, aires de precisión, componentes de monitoreo ambiental, etc.
- Proyecto de Migración del Pase BATCH Open SGC a nueva plataforma Linux, en una 1era fase incluyendo algunos procesos adicionales de otros sistemas.

Se logró crear los entornos adecuados para los procesos y las pruebas necesarias pautadas para pase a producción en la 2da semana de julio con el fin de aplicar los cambios a los Pase BATCH SGC a Linux. Este proyecto fortalece la



solución CORE a nivel de sistemas de gestión OPEN SGC, principal herramienta para la gestión comercial de nuestra empresa.

Con la culminación de este proyecto, la empresa logra rescatar los módulos BATCH del Sistema Comercial, de una plataforma obsoleta y sin soporte, que costaba millones de pesos en mantenimiento, hacia una plataforma completamente renovada, respaldada y con significativamente menos costos de mantenimiento directo. Además, se mejora en la disponibilidad y confiabilidad de la plataforma.

- Migración y Actualización de Base de Datos:
  - Del Sistema GDE NetGDE - Gestión Distribución y Energía-Módulo PDI.
  - De Base de Datos GCR, afectando positivamente de manera directa las aplicaciones/soluciones como SNG-Sistema Notificaciones General (Pagos recurrentes, RTC, Notificaciones pagos IVR/ot24), Envío Notificaciones, BI - Procesos Informes y datos Comerciales, CEB-Control Económico de Brigadas, entre otros.
  - De los Sistemas CDP (Canales de Pago), principal solución del repositorio de tarjetas para los canales de pagos electrónicos (RTC) y de las transacciones de autorizaciones de crédito (CTC).



- De los Sistemas de (Canales de Pago), principal solución del servicio de consulta y pagos (SCP), de los canales externos e internos, Backoffice de OT24 (web de pago), Oficina virtual, Aplicación móvil, IVR y ChatBot.
- Del sistema de la seguridad de las aplicaciones de desarrollo interna auxiliares, como son NetGC, NetGDE, NetSeguridad, NetGR-CCM.
- Del portal de informes de la empresa (Reporting Services). Incluyendo el manejo de los informes de Power BI, y la facilidad de uso de otros navegadores web.
- Se trabajó en las pruebas y puestas a producción de las correcciones y mejoras de procesos batch, asociados a las aplicaciones de terceros que soportan las operaciones de la empresa, incluyendo algunos procesos complementarios realizados en Edesur, como son los siguientes:
  - Nuevo Proceso para Refacturación Masiva Julio-2022 por resolución SIE 068-2022.
  - Correcciones proceso Refactura clientes Media Tensión-SIE 068-2022.
  - Mejora Compleativa proceso Refacturación Masiva Julio-2022-facturas que no fueron cargadas.
  - Correctivo proceso Carga artículos vale CHM-SAP.
  - Correctivo proceso Lecturas SGC (LEC0560, LECB0500).
  - Mejoras proceso Negociaciones SGC (VerifNegoc).
  - Correctivo proceso para Impresión Facturas (DivideImpresion).



- Nuevo Proceso correspondiente a la nueva versión de GCM (records.sh).
- Se realizaron las tareas para el envío de correos masivos, para los siguientes temas:
  - Trabajos encuesta Estudio marco estratégico institucional de Edesur Dominicana.
  - Trabajos Encuesta satisfacción calidad del servicio Edesur.
  - Trabajos encuesta Satisfacción de Calidad Julio 2022.
  - Trabajos encuesta Satisfacción de Calidad Sept-2022.
  - Trabajos encuesta Satisfacción de Calidad Octubre-2022.
- Se completaron las Documentaciones de Procedimientos de contingencia internos para la Ejecución de Programas BATCH de forma Manual. De los siguientes procesos:
  - Cíclicos de pagos del SGC.
  - Programas Atípicos del SG.
- Migración y Actualización de Base de Datos del SGT (Sistema de Gestión de Trabajos) en su versión histórica, homologando con su versión productiva.
- Migración y Actualización de Base de Datos del Sistema GDE NetGDE - Gestión Distribución y Energía-Módulo PDI.
- Migración y Actualización de Base de Datos GCR, afectando positivamente de manera directa las aplicaciones/soluciones



- como SNG-Sistema Notificaciones General (Pagos recurrentes, RTC, Notificaciones pagos IVR/ot24), Envío Notificaciones, BI - Procesos Informes y datos Comerciales, CEB-Control Económico de Brigadas, entre otros.
- Migración y Actualización de Base de Datos del SCP (Sistemas Canales de Pago):
    - IVR -SCPIVR v2
    - IVR-Cierre\_IVRSCP v2
    - NetGC - Gestión Comercial
    - SCP - Servicio Consulta y pagos
    - SCP-cierre Automático General
    - SPR-Servicio Pagos Recurrentes
      - Api pagos recurrentes
      - GeneraTransaccionesSPR
  - Migración y Actualización de Base de Datos de los Sistemas CDP (Canales de Pago), principal solución del repositorio de tarjetas para los canales de pagos electrónicos.
  - Migración y Actualización de Base de Datos del SEGNET (Seguridad de los Sistemas Empresariales .NET), repositorio donde se administra la seguridad en los accesos de los usuarios que utilizan las aplicaciones de nuestros sistemas empresariales desarrollados en la plataforma .NET.
  - Se completó el proyecto de cambio de direccionamiento IP de los Equipos UNIX/ en entornos no productivos, separando en una sección de la red independiente este entorno, fortaleciendo



significativamente el nivel de acceso a nuestros servidores, frente a posibles ataques externos.

- Se logró entregar entornos para las pruebas de calidad, que deben completarse previo a la promoción en entornos productivos.
- La aplicación de RU 15, sobre la base de datos del Sistema de Gestión Comercial, fruto a la recomendación del fabricante, para corregir una incidencia que se estuvo presentando en los entornos productivos.
- Fue actualizada toda la plataforma de servidores y entornos de Base de datos que alojan la solución para monitoreo de redes e infraestructura SOLARWINDS.
- Adecuación de entorno de contingencia para el Sistema de Gestión Comercial. Dotando de recursos y entornos para enfrentar posibles incidencias que imposibiliten el entorno de producción.
- Reducción Sistemas Operativos Vulnerables. Como parte del proceso de aseguramiento de nuestra granja de servidores y para eliminar las vulnerabilidades asociadas a sistemas operativos obsoletos continuamos el proceso de actualización de servidores de producción que se encontraban en SO no soportados por el fabricante e identificados con vulnerabilidades conocidas.
- Reingeniería Plataforma BI. Fueron preparados los servidores que alojarán la Plataforma de Inteligencia de Negocios de la



organización. Con esta reingeniería perseguimos reducir las incidencias que afectan los servicios relacionados. Ya fueron migrados 32 procesos en las herramientas de planificación hacia el nuevo servidor de ejecución de ETLs.

- Preparación nuevo servidor para la actualización de la solución de monitoreo utilizada por los diferentes equipos de la Dirección de TI Solar Winds.
- Actualización del Sistema Operativo en la plataforma de Hiperconvergencia Nutanix. Estos updates persiguen resolver y prevenir incidencias, así como fortalecer la seguridad en esta plataforma que soporta importantes servidores que alojan aplicaciones críticas del negocio.
- Creación e implementación de los procedimientos relacionados a la Política de Respaldo: TI-OP-PR-001 V0 Procedimiento Reutilización de Medios para almacenamiento de información y TI-OP-PR-002 V0 Procedimiento de Seguimiento y Control de Respaldo de Información. A partir de la aplicación de estos cambios son realizadas las pruebas de integridad de los diferentes respaldos acordes a las mejores prácticas y normas de la industria en esta materia.
- Normalización de una de las unidades principales de refrigeración del Centro de Datos, garantizando redundancia en estos componentes de infraestructura de importancia crítica para el funcionamiento de los equipos alojados en el Datacenter.



- Actualización plataforma de virtualización de aplicaciones en las oficinas comerciales completando el despliegue de las nuevas terminales en área de caja. La colocación de los nuevos equipos y la entrada de la versión actualizada de la solución Citrix, aumentan el rendimiento y mejoran el nivel de disponibilidad de esta importante plataforma para el servicio al cliente en nuestras oficinas.
- Cumplimiento normas. Con el objetivo de estandarizar los procesos y plataformas utilizados en la administración pública, de modo que se pueda lograr una gestión más efectiva de los recursos tecnológicos en cada organismo, así como mejorar la calidad en los servicios prestados a los ciudadanos, hemos trabajado en la revisión del conjunto de normas NORTIC, que indican las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Gobierno Dominicano sobre el uso e implementación de TIC. Estamos brindando apoyo a la organización en el proceso de preparación para la certificación NORTIC A5. De igual manera, apoyo en el proceso de levantamiento y preparación para la obtención de certificaciones NORTIC A6 y A7.
- Optimización Monitoreo Granja Servidores en Solar Winds. Trabajamos en mejorar el monitoreo de servidores para actuar de manera proactiva y evitar incidencias en los entornos productivos.
- Migración de Open Link. Fue completada la migración de la Aplicación SGC (OpLink) a nuevos servidores.



- Actualización de versión de la herramienta de planificación y ejecución de procesos utilizada por la organización CONTROL M.
- Mejora en la capacidad de resiliencia en la infraestructura de telecomunicaciones. Dentro de las ejecuciones planificadas este año se pueden destacar aspectos importantes de varias realizaciones que abarcaron específicamente los sectores de Barahona y San Juan, de igual modo también señalar el avance del nuevo IVR EDESUR y la conclusión del proyecto de conexión de los gabinetes de subestaciones a fuentes de energía de corriente directa. Las Tareas entregadas fueron las siguientes:
  - Instalación de Enlace de Microondas Oficina Comercial Barahona-Loma El Curro.
  - Instalación de Enlace Microondas Redundante Oficina San Juan-Almacén San Juan.
  - Instalación Enlace de comunicación Nueva Oficina de Neyba.
  - Facilidades de comunicación en el Punto Expreso Rancho Arriba.
  - Conclusión de la migración a 125vdc de los gabinetes de comunicación en las subestaciones de EDESUR.

Resultados de las implementaciones y mejoras antes mencionadas:

- Con la conexión de los gabinetes de comunicación a 125vdc se ha logrado obtener un esquema de operación que garantiza la disponibilidad del control en las



subestaciones de todos los elementos telecontrolados, aun cuando se presenten averías en las líneas de transmisión que alimentan esas localidades.

- Mejora de comunicación Sector San Juan. Esta se logró incorporando un nuevo enlace microonda el cual ha permitido tener disponible tres (3) vías distintas de acceso al site principal.
  
- Mejora de comunicación Sector Barahona. Esta fue posible adicionando un nuevo enlace microondas que nos permite blindar el tráfico del sector, activando dos (2) vías de acceso a través de sitios de repetición que comunican con el site central.
  
- Avance en el proceso de la implementación Nuevo IVR EDESUR. El nuevo IVR requerido por la Nortic A5, en este apartado se han realizado las tareas planificadas y se han hechos los ajuste y pruebas requeridas para la implementación, estamos a las puertas de realizar el despliegue de la solución en este año 2023. En este nuevo esquema de atención vamos a garantizar a los usuarios las facilidades que exige la NORTIC A5, de cara al buen servicio que debe ser provisto para los usuarios externos.
  
- Creación de una nueva área en el departamento para coordinar y gestionar todos los aspectos del plan de trabajo de los macro y micro proyectos técnicos solicitados a TI por los clientes internos; administrando de forma efectiva los tiempos de compromisos de entrega pactados previamente, y a la vez presentar una visión específica sobre costo-beneficio de la implantación del proyecto.



## 4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

### Resultados Gestión de Proyectos.

- Ejecución de Proyectos de Rehabilitación de Redes de Distribución, de los circuitos BANI401, BANI403, BMAT402, MVIE101, VALT401 y VALT402, presentando los siguientes avances a octubre 2022:
  - Rehabilitación de 11.16 km Tendido Red MT junto a la instalación de 656 transformadores de distribución.
  - Instalación de 108 postes y 2,302 luminarias.
  - Normalización de 23,396 usuarios ingresados al ciclo comercial, de los cuales 15,964 están en modalidad pospago y 7,432 en modalidad prepago y con una proyección de cierre a diciembre de 27,204.
  - A tales fines, se realizaron las siguientes labores de control de calidad y gestión de materiales:



Actividad	Cantidad
Análisis y Verificación de los Materiales Presentados en las Cubicaciones	56
Gestión de Recepción Técnica de Materiales en Almacén Contratistas	21
Gestión de Evaluación Técnica de Materiales Residual	16
Gestión Evaluación y Recepción de Materiales de Remoción	87
Gestión de Aportes y Préstamos de Materiales	48
Análisis y Levantamiento de Inventarios Almacén Contratistas	5

- En cuanto a las actividades de Calidad de Obras se realizaron las siguientes labores:

Actividad	Cantidad
Levantamiento Diurno y Nocturno de Luminarias	6
Análisis y Levantamiento de Anomalías	21
Análisis y Levantamiento Termo gráfico	7
Análisis y Levantamiento Etiquetado de Acometidas	4

- Para las actividades de aseguramiento del cumplimiento de las normativas ambientales y de seguridad vigentes, los convenios suscritos (Estocolmo, Basilea, Minamata) y otros requisitos aplicables, la Dirección Gestión de Proyectos ha procurado:
  - Implementar los proyectos según las normas de seguridad y gestión ambiental.

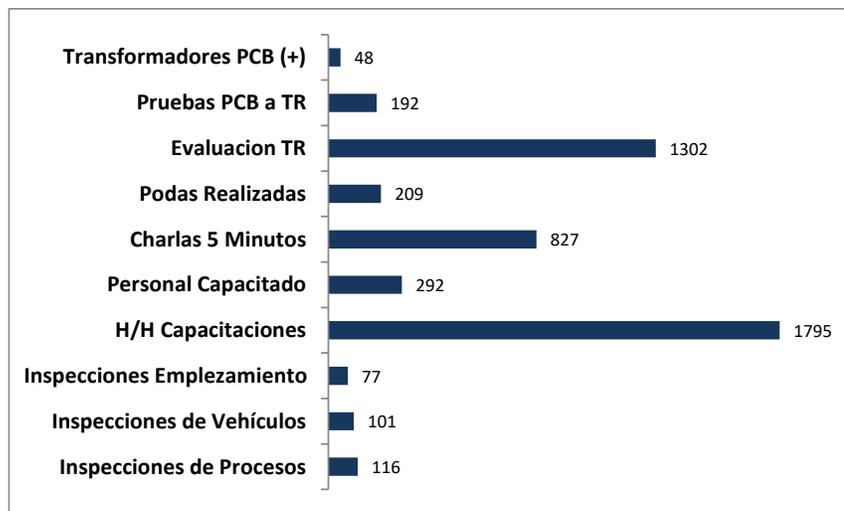


- Impartir inducciones y entrenamientos continuos en materia de seguridad y salud en el trabajo y medioambiente, a todos los contratistas a trabajar en las obras.
- Registro permanente del origen, cantidad, características y destino de los desechos de diversas índoles que se manejen en los proyectos.
- Establecer cláusulas ambientales y seguridad en contratos y documentos de orden legal.
- Ejecutar 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.
- Inducciones sobre el reciclaje de papel, la importancia en la disminución de su uso y el impacto que este genera al medio ambiente a través de la tala de árboles para la



elaboración de este. Estas inducciones contaron con la participación de 917 colaboradores de Torre Cristal, Torre Serrano y la Dirección Gestión de Proyectos.

- Los resultados de las principales actividades de la Gestión Ambiental en los proyectos son los siguientes:



- Se inició el proceso de disposición final de las luminarias desmontadas y se realizó la entrega de un total de 1,532 luminarias a través de un gestor autorizado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, quedando pendiente por entregar en nuestro Punto Verde del Municipio de Nigua un total de 117 Luminarias.
- Se realizó de manera exitosa y sin eventualidades el proceso de manipulación, empaque homologado, embalaje y contenerización de PCB, teniendo en cuenta los parámetros de seguridad requeridos y cumplimiento con la



legislación contratado mediante la licitación LPN-BM-01-2022, en el cual se utilizaron 142 tanques vacíos para embalaje, 6 tanques llenos con materiales para la manipulación, 35 tarimas de madera para el traslado y una bomba de succión para la extracción de los aceites, más dos contenedores vacíos de 40pies y un dique de contención metálica para contener los residuos con PCB dentro de los contenedores, a fin de posibles derrames durante la transportación.

Dicho proceso abarcó el pesaje de los tanques de aceite, residuos sólidos, transformadores, colocación del dique metálico en el contenedor y el inicio del proceso de contenerización de los residuos, con el debido acondicionamiento de los contenedores con material absorbente y la fijación con madera para asegurar la carga y el etiquetado según el Sistema Globalmente Armonizado.

- Del total de los 193 transformadores PCB+, 22 tanques y 4 tanquetas con aceites que se encontraban en el Punto Verde de Edesur, fueron embalados 135 transformadores y todo el aceite almacenado en los tanques, representando un total de 37.5 toneladas entregadas, es decir 5.5 toneladas por encima de las 32 toneladas contratadas, quedando en almacén para su debida gestión un total de 61 transformadores incluyendo los ingresados al almacén luego de los embalajes, ya que se le dio prioridad a la disposición de los aceites contaminados con PCB que



habían sido contemplados en el contrato de la disposición final.

- Se contempló en el Punto Verde, el resguardo de baterías. Hasta la fecha se encuentran almacenadas unas 702 baterías de diferentes tipos. Se abrirá un procedimiento de subasta para la disposición final de estas baterías, por un gestor autorizado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales del País.
- Se iniciaron los trabajos de remediación del almacén ubicado en Lava Pies, con miras a subsanar el suelo contaminado y la situación originada con el almacenamiento de transformadores (TR) retirados de la red.
- Se elaboró un plan de trabajo con el objetivo de dar seguimiento a los requisitos que se deben cumplir, para el proceso de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma ISO:14001-2015.
- Como parte de las actividades requeridas para el proceso de certificación ISO:14001-2015 y del Sistema de Gestión Ambiental, se efectuó un simulacro de derrame en el área del generador eléctrico de la Torre Serrano. Con la realización de este ejercicio se pusieron en práctica los conocimientos acerca de cómo se deben atender este tipo de eventos.



- Además, se implementó una jornada de inspecciones ambientales en las Torre Serrano, Torre Cristal y el Centro de Formación. A través de estas visitas de inspección se pudo observar el seguimiento y las acciones que se mantienen realizando las áreas visitadas, con respecto a las capacitaciones recibidas sobre las 3R, así como también el conocimiento de los colaboradores con relación a la normativa ambiental y se seguridad en el trabajo existentes en la empresa.
  
- Se impartió un taller sobre el Manejo de Residuos Peligrosos a los colaboradores de la Gerencia de Servicios Generales, en donde se instruyó a los participantes a aplicar los criterios básicos requeridos para la gestión correcta de los residuos peligrosos generados en sus actividades; también se trataron temas concernientes al manejo de residuos como (aceites de motor, baterías de ácido plomo, luminarias con mercurio y refrigerantes).
  
- Se realizó la Jornada de Reforestación, con la finalidad de compensar los árboles podados durante la ejecución de los Proyectos, para así afirmar la preservación y cuidado del medio ambiente, que incluyó la siembra de aproximadamente 1,000 árboles de mangles negro, botón y uvas de playas en la playa Los Cuadritos, San Cristóbal.
  
- Se retomaron los trabajos para la obtención de los permisos ambientales para la construcción de



subestaciones financiadas por el BID, dentro de las cuales se encuentran las subestaciones de: Arroyo Hondo, Granitos Bojos, Metropolitano y Centro de Operaciones. El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales realizó la inspección de los terrenos en los que serán construidas las subestaciones antes mencionadas.

- En Coordinación con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo fue impartido a 45 colaboradores el primer entrenamiento en uso y manejo de la herramienta tecnológica “Sistema de recopilación y evaluación de daños ocasionados por fenómenos naturales de la República Dominicana (SIREN-RD)” a un grupo de colaboradores de los distintos sectores de la empresa, diseñada para cuantificar de manera sectorial las pérdidas económicas y los daños socioeconómicos provocados a partir de la ocurrencia de eventos perturbadores.
  
- Se le otorgó el soporte requerido a la Misión del Banco Mundial estuvo en el país durante el 01 al 04 de noviembre del 2022 por motivo al cierre del financiamiento de proyectos ejecutados con fondos de esa entidad, incluyendo la inspección al Punto Verde.
  
- Implementación y Seguimiento de Bolsas y Balances Energéticos de los Circuitos Rehabilitados: Ubicación de 27 macro medidas, de las cuales 18 se instalaron en Circuitos intervenidos con recursos del Banco Mundial



(BM) y 9 en Circuitos intervenidos con recursos del BEI (OFIDIII).

<b>Circuito Intervenido</b>	<b>Entidad Financiadora</b>	<b>Cantidad Macro Medidas</b>
BAYO102	BM	7
MVIE104	BM	5
MVIE107	BM	3
MVIE101	BM	3
BANP103	BM	1
VALT401	BEI (OFID III)	3
VALT402	BEI (OFID III)	2
BANI401	BEI (OFID III)	3
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>

- Se propuso un Plan Integral de Reducción De Pérdidas Con Cambio De Tecnología, a propósito de la posible disposición de fondos a financiar por el Banco Mundial a fines de Regularizar la situación de deterioro de los Circuitos / Polígonos Rehabilitados con fondo de la referida entidad, para lo cual se ha seleccionado tres Polígonos, CSAT101-Pol.1, SCNO104-Pol.1 y BAYO102-Pol.3, que juntos representan una recuperación de 5 Gwh año, que consiste en el saneamiento de los suministros post pago dentro de los 3 polígonos seleccionados aplicando un cambio de tecnología: Cambiar los medidores tipo socket por MCA colocados sobre las crucetas, aprovechando la instalación de las cajas derivadoras.
- En consonancia con el plan de desarrollo del Gobierno Central para la Provincia de Pedernales, donde en la actualidad presenta un desabastecimiento de energía e



incapacidad de satisfacer la demanda debido al desarrollo del turismo que conlleva al crecimiento de la provincia, para satisfacer la demanda se ha planteado la propuesta de expansión de las instalaciones de distribución y de las mejoras de redes eléctricas.

El proyecto consiste en el despliegue de redes “antifraude”, el aprovechamiento de redes MT existentes y soluciones tecnológicas que permitan la tele-medición del consumo de los clientes y su tele-gestión. Estos proyectos surgen como solución técnica para el cambio de tensión 2.4KV a 12.5KV, así también, la rehabilitación de los circuitos, beneficiando directamente el desarrollo socioeconómico de los sectores en los circuitos PEDE501, PEDE502 y PEDE503. Se estima que el proyecto impactará directamente a alrededor de 9,190 clientes del servicio, con una inversión de MMRD\$ 709.8 y una recuperación de energía estimada por el orden de 13.76 GWh/Año. Actualmente se está en proceso de levantamiento y diseño de las ingenierías detalles de los circuitos

- Levantamiento y verificación de etiquetados de los proyectos Banco Mundial (Circuito SNCO-104, MVIE-107 y MVIE-103).
  
- Actividad de intercambio de las mejores prácticas en la Gestión y Control de Proyectos con Edenorte.



- Levantamiento, diseño y presupuesto de rehabilitación de las redes eléctricas con gran porcentaje en medición en altura de los circuitos; VNOB101, SCNO104 y BANP102 de manera parcial.
- Levantamiento de las redes eléctricas de los circuitos de la generadora EGEHAINA de la provincia pedernales y los parajes Aguas Negras, Mencía, La Altagracia y Las Mercedes.
- Levantamiento, diseño y presupuesto de rehabilitación de las redes eléctricas en modalidad de medición en altura de la comunidad Manaclar asociado al circuito BANP102.
- Propuesta de Unidad Constructiva más robusta y estética sobre la instalación de Display en los clientes con medición en altura.

### **Resultados de Planificación:**

- Se concluyó la carga presupuestaria de Costos, Gastos e Inversiones en el sistema SAP; el presupuesto se cargó en el módulo de Budget Control System (BCS) y se crearon los proyectos de inversión en Project System (PS).
  - Gastos Financieros, Operativos y de Personal, MMRD\$9,441.36.
  - Inversiones, MMRD\$ 6,968.7.



- La ejecución presupuestaria preliminar para el periodo Enero - Octubre del año 2022 fue de la siguiente manera:
  - Ejecución de Gastos e Inversiones (sin incluir comprometido): 62.48%.
  - Comprometido de Gastos e Inversiones, incluyendo solicitudes de pedidos y pedidos corrientes, y pedidos provenientes de compromisos de años anteriores: 31.79%.
  
- En fecha 16 de Septiembre de 2022 fue aprobado mediante resolución del CUEDE un suplemento de RD\$678,092,828, mediante la asignación de transferencia de capital adicional para la adquisición de medidores, transformadores de potencia, cables y otros materiales para garantizar la operatividad de la empresa. Con esta inyección, el presupuesto quedó como se muestra a continuación:
  - Gastos Financieros, Operativos y de Personal, MMRD\$9,441.36.
  - Inversiones, MMRD\$ 7,646.8.



INDICE GESTION PRESUPUESTARIA						
Código Programa/Sub Programa	Nombre del Programa	Asignación Presupuestaria Modificada 2022 (RD\$)	Ejecución Enero-Octubre 2022 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Indice de Ejecución (%)	Participación Ejecución por Programa
11	Comercialización de Energía Eléctrica en la Zona Sur	54,723,930,890.55	54,212,647,767.12	1	99.07%	98.32%
98	Administración de Contribuciones Especiales	60,165,399.45	27,774,254.13	0	46.16%	0.05%
99	Administración de Activos, Pasivos y Transferencias	354,139,772.00	314,987,978.62	0	88.94%	0.57%
<b>Total General</b>		<b>55,138,236,062.00</b>	<b>54,555,409,999.87</b>	<b>1</b>	<b>98.94%</b>	<b>98.94%</b>

INDICE GESTION PRESUPUESTARIA				
Cód-Act.	Producto	Asignación Presupuestaria Modificada 2022 (RD\$)	Ejecución Enero-Octubre 2022 (RD\$)	% Desempeño Financiero
0002	Clientes de la zona Sur reciben abastecimiento de energía eléctrica demandada	55,138,236,062.00	54,555,409,999.87	98.94%

- Se llevó a cabo la actividad de evaluación del primer trimestre de la empresa, donde todas las áreas presentaron el avance alcanzado en el POA, los planes de mejora, los riesgos identificados para el logro de las metas y lo más relevante en lo que se refiere a la ejecución presupuestaria.





- El monitoreo de la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) para el período Enero-Octubre 2022, datos preliminares, arrojó un nivel de cumplimiento de 89.39%.
- Como parte del proceso de planificación estratégica, en el mes de Septiembre 2022 se desarrolló el reenfoque del PEI 2021 – 2024 dirigido por la Dirección de Planificación y Control de Gestión, junto al comité estratégico definido por la Administración.



- En el mes de Octubre 2022 se desarrollaron las mesas de Planificación Operativa Anual del año 2023, con todas las direcciones de la empresa.



- Fueron realizadas las inducciones de presupuesto para la formación del personal en la formulación del presupuesto de sus áreas.



- Carga del presupuesto preliminar 2023, en la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), conforme a lo establecido en la ley orgánica de presupuesto para el sector público 423-06.
- Carga de la ejecución presupuestaria en el Sistema de la Centralización de la Información Financiera del Estado (CIFE)
- Carga en el Sistema de Gestión de Planificación (SGP) de los planes operativos por Dirección actualizados, para su continuo monitoreo y control de su ejecución mensual.
- Elaboración del Documento de Planificación y Presupuesto 2022.
- Planes de Gestión de Riesgos utilizando la metodología Valoración y Administración de Riesgos (VAR). Con el objetivo de identificar y evaluar los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, de manera que éstos puedan administrarse de forma correcta y oportuna, y que permitan la aplicación efectiva de la metodología para la valoración y administración de riesgos (VAR), la empresa logró los siguientes hitos:
  - Creación de la posición y el perfil de Especialista de Riesgos, como parte de la Coordinación de Planificación, dependiente de la Gerencia de Planificación y Presupuesto, en la Dirección de Planificación y Control de Gestión
  - Contratación de especialista de riesgo para acompañar a las áreas en la gestión de riesgos.
  - Diseño de la Matriz de Valoración y Administración de Riesgos -VAR, por área de la empresa.



- Inclusión del análisis y estrategias de mitigación de riesgos en la formulación de los planes operativos (en proceso evaluación).
- Identificación y levantamiento de los riesgos vinculados al logro de los objetivos contenidos en el POA.
- Evaluación de los riesgos, identificados por las direcciones, para el logro de los objetivos (en proceso de evaluación).
- Creación de los planes de acción y seguimiento a los riesgos evaluados (en proceso de evaluación).
- Elaboración del reporte de revisión periódica en el que se valida la vigencia de los riesgos identificados y de su variación, a partir de la aplicación de las estrategias de mitigación y tratamiento de los riesgos (en proceso de diseño del reporte).
- Elaboración del reporte de variación en la gravedad del riesgo (por su probabilidad e impacto) a partir de la aplicación de las estrategias de mitigación y/o tratamiento de éstos (en proceso de diseño).
- Diseño de Matriz de Perfiles de riesgos y fraudes.
- Diseño de Matriz de Compliances (en proceso de diseño)



**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 fue **100%**.

**NIVEL DE DOCUMENTACION DEL SISTEMA CONTROL INTERNO**

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	CALIFICACION	NIVEL DE DESARROLLO
1. Ambiente de Control	100%	<b>Implementado</b>
2. Valoración y Administración de Riesgos	100%	<b>Implementado</b>
3. Actividades de Control	100%	<b>Implementado</b>
4. Información y Comunicación	100%	<b>Implementado</b>
5. Monitoreo y Evaluación	100%	<b>Implementado</b>
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>Implementado</b>

Se llevó a cabo la Auditoria o Validación de cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), a manera de piloto, fue completada y en aplicación de mejoras recomendadas, en cumplimiento a la ley 10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.



## **b. Resultados de los Sistemas de Calidad**

- Mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado, bajo las normas internacionales ISO-9001:2015 de Sistema de Gestión de la Calidad, ISO-37301 de Sistema de Gestión de Cumplimiento e ISO-37001 de Sistema de Gestión Antisoborno, según el Decreto 36-21.
- Auditoría Interna del Sistema de Gestión Integrado, aplicada al 100% a la empresa Edesur Dominicana.
- 100% de aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF) en cumplimiento del Decreto 211-10, que Declara de Carácter Obligatorio la Aplicación del Modelo CAF – Marco Común de Evaluación – en la Administración Pública.
- Postulación de Edesur Dominicana al Premio Nacional a la Calidad, en la cual la empresa fue galardonada con Medalla de Bronce.
- 100% de cumplimiento para la aplicación de la ventanilla única de construcción, VUC, del Programa de Burocracia Cero que dirige el Ministerio de Viviendas y Construcciones, en cumplimiento Ley No. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.
- Aplicación en un 90% de la Norma ISO 14001 sobre Gestión Medio Ambiental en las oficinas centrales.



- Aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano por el Ministerio de Administración Pública, en cumplimiento con el decreto 211-10, el cual establece el desarrollo de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Automatización de los indicadores de procesos en la plataforma de Planificación SGP.
- Aplicación en un 70% de la Norma ISO 45001 sobre Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Los resultados obtenidos por Edesur Dominicana en los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, en la última evaluación del 2022, son:

<b>Indicador</b>	
Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	<b>100.00%</b>
Sistema de Contrataciones Públicas (SNCP)	<b>98.11%</b>
Libre Acceso a la Información Pública (Ley 200-04)	<b>96.00%</b>
Tecnología y Comunicación Gobierno Electrónico (ITICGE)	<b>90.89%</b>
Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC)	<b>86.00%</b>
Componentes Metas Presidenciales	No evaluado
Componentes Seguimiento Obras	No evaluado
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	No evaluado
Gestión Presupuestaria	No evaluado
Transparencia Gubernamental	No evaluado



### c. Acciones de Fortalecimiento Institucional

Durante el año 20221, Edesur Dominicana realizó acciones que persiguen el fortalecimiento institucional, detallados a continuación.

Producto(s)	Indicador	ENERO – OCTUBRE 2022
		Ejecución Física
Atención a clientes	TTRA - Tiempo de Atención.	12.49%
Atención a clientes	IPP - Tiempo de Reclamaciones	8.18%
Atención a clientes	COSE - Tiempo Conexion	21.58%
Atención a clientes	Base de Clientes Saneada y Actualizada	94,618
Servicio Técnico	ASAI	99.24%
Servicio Técnico	SAIDI	5.58
Servicio Técnico	SAIFI	7.35
Servicio Técnico	PMRA BT	24.82%
Servicio Técnico	TMRA MT	81.53%
Servicio Técnico	RSFP Tiempo de Reconexion	4.49%
Diseño y arquitectura de la Red	Cantidad de Diseños Repotenciaciones de Subestaciones entregados	4
Diseño y arquitectura de la Red	Cantidad de Diseños Circuitos Entregados	10
Diseño y arquitectura de la Red	% Diseños y estudios no programados entregados	74%
Diseño y arquitectura de la Red	Cantidad de Estudios de Regulación de Voltaje Entregados	1
Diseño y arquitectura de la Red	Plan Compensación de Reactivo	3
Plan de Expansión	Plan de Conectividad	65.0%
Plan de Expansión	Arquitectura de Red del Plan de Expansión	50.0%
Plan de Expansión	% Revisión de Diseños para nuevas subestaciones	11.1%
Plan de Expansión	% Revisión de Diseños para subestaciones a renovar	18.2%
Revisión y Aprobación Planos para interconexión de nuevos servicios	% Planos aprobados en el tiempo establecido	98%
Revisión y Aprobación Planos para interconexión de nuevos servicios	% Presupuestos aprobados en el tiempo establecido	100%
Plan de Mejora de Servicio Eléctrico	Base de datos Activos primarios de Subestaciones en el SAP-PM	36
Plan de Mejora de Servicio Eléctrico	Plan de Contingencia para maniobra Subestaciones y Circuitos	6
Plan de Mejora de Servicio Eléctrico	Informes de Diagnóstico para Mantenimiento Predictivo	21
Saneamiento de la Base de Datos	Porcentaje Cartografía Actualizada	92%
Saneamiento de la Base de Datos	Cantidad CT's Actualizados	4,918



Producto(s)	Indicador	ENERO – OCTUBRE 2022
		Ejecución Física
Saneamiento de la Base de Datos	Cantidad KM Redes Actualizados	443
Gestión Operación de la Red	Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	100%
Gestión Operación de la Red	Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)	75%
Gestión de Subestaciones	SAIDI - Averías Subestaciones (Horas/Mes)	40%
Gestión de Subestaciones	SAIFI - Averías Subestaciones (Int/Mes)	16%
Gestión de Subestaciones	SAIDI - Mantenimiento Programado Subestaciones(Horas/Mes)	52%
Gestión de Subestaciones	SAIFI - Mantenimiento Programado Subestaciones	16%
Gestión de Subestaciones	Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores con Regulación	100%
Gestión de Subestaciones	Porcentaje Ejecución Cronograma de Mantenimiento SSEE	116%
Rehabilitación de Redes	Cantidad Km de Red MT Blindados Construidos	11
Normalización de Suministros	Energía Recuperada por Normalización de Suministros	7
Gestión Ambiental	Cantidad de Transformadores Evaluados para Determinar su Contenido de PCB	139
Posicionamiento de la marca	Porcentaje de cumplimiento del plan de marketing	90%
Medición valoración de la población en la zona de concesión de Edesur	Cantidad de encuestas programadas	9
Gestión de alianzas estratégicas.	Cantidad de propuestas de proyectos presentadas para aprobación.	20
Aseguramiento de la Facturación	Porcentaje Efectividad de Lectura EDESUR	88.9%
Aseguramiento de la Facturación	Porcentaje Calidad de la Facturación	95.4%
Mejorar Tiempo Respuesta	Porcentaje de Reclamaciones Resueltas Dentro del Plazo (IPP)	91.8%
Disponibilidad de Canales	Porcentaje de Incremento de clientes para envío de factura digital	97.1%
Disponibilidad de Canales	Nivel del Servicio Call Center	72.7%
Disponibilidad de Canales	Deuda mayor a 180 días recuperada	0
Disponibilidad de Canales	Porcentaje Clientes desplazados a canales alternos	67.8%
Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo mediante el Portal Único de Libre Acceso a la Información (SAIP)	100.0%
Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo - 311 (15 días)	100.0%
Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo de manera física por la Oficina de Libre Acceso a la Información	100.0%



## 4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

Durante el período enero-noviembre 2022, la Dirección de Comunicación Estratégica continúa concentrando 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 Estratégico Institucional (PEI):

- *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.*

Para encaminarnos hacia estos objetivos, entre enero y noviembre de 2022 nos hemos enfocado en 3 estrategias de comunicación:

1. Educación al cliente sobre servicios, productos y rol de la empresa, en base a las principales inquietudes y dudas que son identificadas por medio de las redes sociales;
2. Promoción de historias testimoniales sobre proyectos de iluminación, de electrificación y de responsabilidad social de toda la zona de concesión de la empresa, que pongan de



manifiesto la eficiencia y el aporte de Edesur al desarrollo social y humano;

3. Acercamientos con comunidades para establecer contacto directo y en terreno con clientes o candidatos a clientes.

A continuación, se resumen las acciones ejecutadas, de acuerdo con estos tres ejes:

- Organización de encuentros comunitarios, con el objetivo de escuchar de manera directa las inquietudes de las comunidades clientes de Edesur o de posibles clientes, sobre los servicios de la empresa:
  - Organización de encuentros comunitarios en sectores populares de Santo Domingo, tales como Los Peralejos, Junta de Vecinos del residencial José Contreras, Los Girasoles y en el malecón de Santo Domingo, con comunidades aledañas a esta avenida principal de la ciudad. Igualmente, se realizaron encuentros comunitarios en Pantoja, Cristo Rey, y la Puya de Arroyo Hondo.



○ Asimismo, se organizaron ocho encuentros en provincias, correspondientes a:

- Un encuentro en Villa Altagracia;
- Un encuentro en Villa Progreso, en San Cristóbal;
- Seis (6) encuentros en la provincia de San Juan, municipios El Cercado y Las Matas de Farfán, en las comunidades de Los Maestros, San Miguel, Los Corbanitos, El Cruce de Guayabal, y en la Cañada Pascual Garcia.



- Un encuentro con empresarios del municipio de Baní, provincia Peravia.



- Organización del primer palazo del proyecto de interconexión de empresas granjeras en la recta de Galeón, en Baní, provincia Peravia, con el que se iniciaron los trabajos.
- Organización del acto de entrega de un transformador de alta potencia en la subestación de Villa Altagracia, donde se congregaron autoridades locales y comunitarios de la zona.



- Se realizó el lanzamiento del Plan Operativo Anual (POA) 2023, con la presencia de las diversas áreas de la empresa.
- A nivel de organización de eventos, se ofreció apoyo protocolar para las siguientes actividades:
  - Organización de las mesas POA
  - Apoyo protocolar en la Jornada de reforestación
  - Apoyo protocolar en la actividad un “Día sin carro”
  - Apoyo protocolar en la organización del simulacro ante sismo.



- Inauguración y entrega de banco de transformadores al Hospital de Villa Altigracia.
- Apoyo protocolar y organización del lanzamiento de la segunda edición del diplomado para periodistas y comunicadores sobre el sector eléctrico.
- Se realizó la inauguración del proyecto de electrificación de Rancho Arriba, así como también la inauguración de la oficina comercial accesible e inclusiva de esa localidad, que contó con la presencia del Presidente de la República, Luis Abinader.



- En materia de prensa, de enero a noviembre 2022 nos concentramos en levantar y producir historias testimoniales de proyectos ejecutados en las provincias y el Distrito Nacional, para proyectar eficiencia y acciones en el terreno:



- De acuerdo con los informes de monitoreo de prensa, de enero a noviembre de 2022 se produjeron en los medios de comunicación 4,079 noticias favorables de Edesur. Esto ha sido el resultado de acciones que han consistido en:
  - Redacción y difusión de unas 107 notas de prensa; cobertura fotográfica de 263 actividades institucionales y 86 producciones audiovisuales.
  - Redacción y difusión de boletines institucionales digitales, generados y difundidos cada mes a las y los colaboradores de la empresa y a los clientes.
  - Producción de audiovisuales de historias de proyectos:
    - “Edesur ilumina la turística zona El Recodo, tras 30 años con su principal vía apagada”
    - “Edesur interconecta más de 300 exportadores de banano orgánico en Azua, que llevaban 20 años usando plantas eléctricas”
    - “EDESUR electrifica remota comunidad de Gajo Largo, tras 20 años sin el servicio”. Esta última fue reproducida por la Presidencia de la República en un documental especial, que aún puede ser visualizado en el portal oficial de la Presidencia y en varios medios digitales de prensa del país.



- Organización y realización de la segunda edición del reconocimiento “*Mujer de Luz*” por el Día Internacional de la Mujer de 2022, 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.



- Apoyamos el deporte. Nuestro administrador general, Milton Morrison, encabezó la clausura de la Copa Malta Morena. Morrison realizó el saque de honor y entregó medallas a los equipos finalistas. Edesur estuvo presente en la Copa Malta Morena, apoyando la celebración de este importante torneo de fútbol, comprometida con la juventud y con el deporte.



- De octubre a noviembre realizamos el 2do Diplomado en el sector eléctrico para periodistas y comunicadores, donde 160 postulantes de varias provincias del país participaron. Esta versión contó con el aval de la Universidad APEC, así como con el apoyo de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED) y EGE Haina.



- En cuanto a la proyección social de la empresa, nos hemos enfocado en trabajar los tres pilares de la estrategia de responsabilidad social de la empresa: *sostenibilidad, equidad de género e inclusión de personas con discapacidad*. Las acciones desarrolladas han consistido en:
  - La empresa Edesur Dominicana fue reconocida en la categoría Oro por el programa RD Incluye del Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS), por contribuir a la inclusión plena de las personas con discapacidad y la promoción de sus derechos.



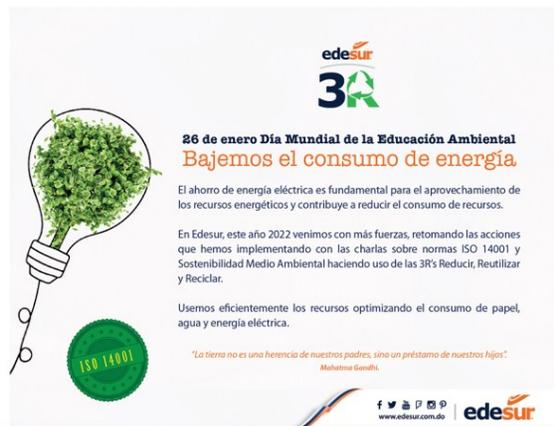


- Realización de siete charlas de sensibilización sobre la importancia de asumir buenas prácticas para reducir, reusar y reciclar recursos y materiales en nuestras oficinas, dirigidas al personal de las oficinas administrativas principales de Edesur. Esto es parte de un proyecto piloto que busca reducir el consumo de materiales inorgánicos (papel, cartón, plásticos), así como de hacer un uso más eficiente de la energía eléctrica y del agua en las oficinas.
  
- En el mes de agosto, se impactaron a 322 colaboradores y colaboradoras de la empresa mostrándoles el uso correcto de los nuevos contenedores. Motivamos a formar parte del proceso de transformación y aprovechamiento que nos brinda el reciclaje.





- Difusión de mensajes sobre uso eficiente de los recursos por comunicación interna, como parte de una campaña de sensibilización que se extenderá durante todo el 2022, y que buscar concientizar a las y los colaboradores de Edesur sobre la importancia de mejorar nuestros hábitos de consumo, como forma de generar menor impacto sobre el medioambiente.



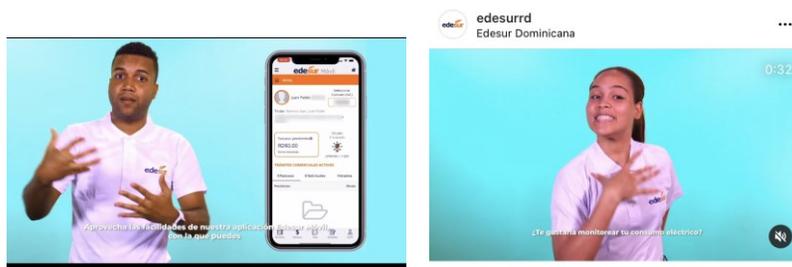
- En febrero 2022, se realizó un tour nocturno en bicicleta con colaboradores de Edesur y en coordinación con el colectivo Santo Domingo en bici, como parte de las acciones de la empresa para promover la movilidad sostenible en la ciudad y como



forma de identificar puntos a oscuras para las y los usuarios de bicicleta.



- Producción y publicación en redes sociales de tres audiovisuales inclusivos en lengua de seña sobre contenidos comerciales e informativos dirigidos a clientes, como parte de la línea de comunicación inclusiva que se está implementando a lo interno y externo de la empresa, y que busca reducir las barreras de comunicación e incrementar la accesibilidad a nuestros servicios a personas con discapacidad auditiva.



- Asimismo, de abril a finales de junio se realizó el primer curso de introducción a lengua de seña, un programa en el que los agentes de oficinas comerciales,



así como colaboradores de las direcciones de Comunicación Estratégica y de Gestión Humana estuvieron aprendiendo lenguaje básico y terminologías técnicas de uso en las oficinas comerciales, con el fin de garantizar un mejor servicio y atención a nuestros clientes con discapacidad auditiva y procurar que la comunicación no sea una barrera para este segmento poblacional. Este proyecto se realizó como parte de un acuerdo y con la supervisión y el acompañamiento de la Asociación Nacional de Sordos de República Dominicana (ANSORDO), quienes son los responsables de velar por el aprendizaje y el uso correcto de las señas.



- Continuando con las iniciativas de inclusión, en mayo se realizaron dos grupos focales con colaboradores/as de la empresa para identificar las necesidades de las personas con discapacidad que trabajan en Edesur y canalizar su resolución con las distintas áreas, según correspondan.



**Contribuyendo a la Inclusión,**  
uno de los ejes estratégicos de  
Responsabilidad Social Corporativa

Realizamos dos Grupos Focales con colaboradores/as de la empresa para identificar las necesidades y el nivel de sensibilización sobre inclusión de personas con discapacidad en **Edesur Dominicana**.

Esta técnica de estudio estuvo dirigida por el Equipo de Investigación de la Gerencia de Atención y Servicio al Cliente, quienes arrojaron a manera de resultado como principal fortaleza el trato amable y la empatía que le brinda la empresa a los/as colaboradores/as que viven con discapacidad, además de algunos ajustes necesarios para hacer aún más inclusivo el ambiente laboral.

Estamos, poco a poco y constantemente, trabajando para ser una **empresa inclusiva** y socialmente responsable.

www.edesur.com.do | edesur

- En el mes de mayo, la Dirección de Comunicación coordinó, con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), la realización del “Primer Panel de la Mujer en el Sector Eléctrico”, titulado “Incrementando la participación de la mujer en el sector: ¿Cómo hacerlo?”. El objetivo de este panel consistió en contribuir al diálogo y visibilidad de los temas de equidad de género entre los actores del sector eléctrico. Esta actividad reunió representantes del sector público y privado, así como mujeres líderes, técnicas e ingenieras del sector eléctrico.



- Desde el mes de junio hasta noviembre se impartieron (21) talleres de sensibilización sobre inclusión de personas con discapacidad, como parte de las jornadas de formación en materia de la nueva Cultura de Servicio Edesur LEAL, con las que se busca, además, romper las barreras comunicacionales y que nuestro personal tenga el manejo de brindar un mejor servicio al cliente inclusivo. Estas formaciones se impartieron en diferentes sucursales comerciales de nuestra zona de concesión como: Centro de Formación, San Cristóbal, Baní, San Juan, Azua, Neiba y Barahona.



- Inauguramos la primera oficina comercial accesible en Neiba, que cuenta con infraestructura inclusiva, rampas, señalización de áreas exclusivas a personas con discapacidad, brindando un servicio al cliente inclusivo en sentido general, contando con personal capacitado en lengua de señas. Asimismo, en el mes de octubre se inauguró la segunda oficina comercial accesible e inclusiva en Rancho Arriba.





- Con el objetivo de reducir la contaminación por vehículos y la huella de carbono, Edesur se sumó a la semana de la Movilidad Sostenible, celebrando el Día Sin Carro, en el mes de septiembre. La jornada estuvo encabezada por la llegada de los colaboradores y colaboradoras en diversos transportes: bicicleta, metro, autobús, carros públicos, motor, en bola y a pie; logrando desplazar 235 personas y ahorrando 2,561.20 kms. Sumando así, 310 personas en las diferentes actividades realizadas ese día. Esta iniciativa estuvo encabezada por nuestro Administrador General, Milton Morrison, y contó además con la presencia del director del INTRANT, Hugo Beras, quienes dirigieron unas palabras apelando a la ecoeficiencia y tecnología para un transporte más inteligente y sostenible. En la actividad exhibimos, además, un mural artístico que plasmas alternativas de la Movilidad Sostenible, bajo el sello de los talentos de Transitando.





- En el mes de octubre, como parte de nuestras acciones de Responsabilidad Social, más de 100 colaboradores se dieron cita a la Jornada de Reforestación en la Playa Los Cuadritos de Nigua, para frenar la pérdida del ecosistema y detener el gran deterioro que están teniendo las costas de nuestro país. Se sembraron mangle negro y botón, ya que son plantas endémicas en la zona. Además, aportan significativamente a la biodiversidad y al ecosistema por ser refugio para una gran cantidad de especies de peces, crustáceos, aves, insectos, entre otros, que a su vez son insumos para la economía en los servicios de pesca y el ecoturismo.





- Asimismo, el administrador general de Edesur, Milton Morrison, y el presidente del Fondo de Agua, Roberto Herrera, firmaron un acuerdo de colaboración para promover la restauración y conservación de los ríos Haina, Nizao y Ozama. El mismo nos posiciona como la primera empresa pública que establece una alianza con el fideicomiso Filantrópico, Fondo de Agua de Santo Domingo.



- Edesur Dominicana y la Organización de Estados Americanos (OEA) firmaron un acuerdo de entendimiento en materia de datos abiertos para seguir el fomento de los niveles de transparencia, libre acceso a la información pública y la capacitación de sus funcionarios para el buen gobierno.



- Recibimos la visita de estudiantes de la formación de Alta Dirección en Sostenibilidad de Barna, a quienes les presentamos el programa de Responsabilidad Social Corporativa de Edesur. Este encuentro se realizó como parte de sus sesiones presenciales, a través de las cuales pueden visualizar ejemplos prácticos de cómo las empresas establecen y deciden sus estrategias de sostenibilidad, además de obtener competencias que les permitan tomar decisiones en sus propias organizaciones.





- Elaboramos una campaña de sensibilización sobre la discapacidad invisible, llamada disautonomía, con la finalidad de que el personal conozca el caso de la colaboradora Sandra Caamaño, quien la padece y es ejemplo palpable del compromiso de Edesur con la inclusión de personas con discapacidad.



- En ese mismo orden, se continúa educando y retroalimentando al personal de Edesur en cuanto a las iniciativas que se realizan como parte de la cultura inclusiva que modelamos en la empresa, a través de la visualización de la técnica “texto alternativo” que apoya a las personas con discapacidad visual en la lectura de las imágenes enviadas por medio de comunicación Interna.



**ESTAMOS COMPROMETIDOS/AS CON LA INCLUSIÓN LABORAL**

Recordamos a todo nuestro personal que, como una de nuestras estrategias de Inclusión Laboral, a **todas las imágenes que ustedes reciben por medio de los correos de Comunicación Interna** les estamos colocando el texto alternativo, con la finalidad de que las personas con discapacidad visual que laboran en la empresa también tengan la oportunidad de conocer la información contenida en la imagen que se le envía.

El TEXTO ALTERNATIVO O ALT TEXT CONSISTE EN DESCRIBIR EN PALABRAS EL CONTENIDO DE UN ELEMENTO NO TEXTUAL. AUNQUE LAS PERSONAS NO LO ESTAMOS VIENDO, EL TEXTO ALTERNATIVO ES LEÍDO Y RECONOCIDO POR LOS SOFTWARES LECTORES DE PANTALLAS Y LOS MOTORES DE BÚSQUEDA.

*¡En Edesur nos esforzamos para que todo nuestro personal goce de las mismas posibilidades y oportunidades para realizarse como individuos/as!*

- En cuanto a la gestión de las plataformas digitales, el enfoque de la dirección consistió en atender oportunamente a nuestros clientes y generar contenido que incremente los comentarios positivos hacia la empresa. De igual forma, se aplicó una estrategia de acompañamiento con brigadas, para reportar y mostrar lo que la empresa estaba ejecutando en el terreno, además de la difusión de distintas actividades que realizamos día a día como empresa y contenidos informativos, inclusivos y educativos hacia nuestros clientes y colaboradores.

A continuación, se enumeran algunos logros obtenidos y acciones realizadas durante este período en materia digital:

- Generación de 3,401 comentarios positivos en las redes sociales desde enero a octubre 2022, con un promedio de 341 comentarios positivos al mes, superando la meta mensual establecida, que es de 220 comentarios. Esto ha sido gracias a una gestión de contenido de calidad, útil y oportuna, así como del incremento de la



información al cliente en momentos de eventualidades o problemas.

- De enero a octubre de 2022 se han producido 130 publicaciones de contenido educativo y comercial dirigidas a nuestros clientes, en materia de proyectos, servicios y acciones de responsabilidad social.
  - Atención de enero a octubre de 2022 de un aproximado de 12,736 casos de clientes.
  - Logro de un nivel de atención promedio por los canales digitales del 98% de respuesta.
  - Logro de un promedio de 3.76% de engagement en la red social de Instagram, superando la meta mensual propuesta de 3% de engagement.
- Durante el año se lanzó una campaña educativa y de concientización sobre el fraude eléctrico, orientada a nuestros clientes y a la ciudadanía dominicana en general, como forma de prevenir el fraude y promocionar los canales de denuncia.
  - Con el propósito de destacar la participación y el liderazgo de la mujer en áreas técnicas y de ingeniería, se lanzó la serie de historias audiovisuales “Mujeres en la Ingeniería”, en la cual se destaca el testimonio y la experiencia de mujeres ingenieras colaboradoras de Edesur Dominicana durante todo el año. Estas historias se enmarcan bajo una línea comunicacional de resaltar



mujeres destacadas y su aporte a los objetivos de la empresa. Asimismo, resaltamos las iniciativas que la empresa ha implementado relacionadas con la equidad de género y el fomento de la mujer en el sector eléctrico.



- En cuanto a campañas internas para promover mensajes claves de procesos e iniciativas entre las y los colaboradores de la empresa, se han realizado las siguientes acciones:
  - Elaboración de una serie de comunicados que destacan el rol de las mujeres en fechas conmemorativas, planificados para su difusión durante el año completo.

**11 de febrero**  
**Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia**

Con el fin de lograr el acceso y la participación plena y equitativa en la ciencia para las mujeres y las niñas, y además para lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas, la Asamblea General de las Naciones Unidas decidió proclamar en 2016, el 11 de febrero como el Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia.

El estudio y el desarrollo profesional en los campos de las matemáticas, tecnologías, ingenierías y ciencias; conocidos también por sus siglas en inglés como STEM (Science, Technology, Engineering & Mathematics), es imprescindible para el desarrollo y el avance científico y tecnológico del mundo, por lo que las mujeres no pueden ser ajenas a participar de estos logros.

Es muy importante que las mujeres tengan referentes femeninos en la ciencia para tomar conciencia de la verdadera historia y de la importancia de participar en ella, por ejemplo mujeres ingenieras como Emily Nothling (ingeniera jefe del Puente Brooklyn); Hedy Lamarr (inventó un sistema de comunicaciones de control remoto); Margaret Hamilton (desarrolladora de un software para la navegación de las naves apollo) o Ellen Swallow Richards (pionera en el estudio de la ingeniería ambiental con sus estudios sobre la calidad del aire y de las aguas).

**Isabel Rodríguez**  
Supervisora Mantenimiento Protecciones  
Gerencia de Subestaciones

La igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas contribuyen decisivamente en caso al desarrollo económica del mundo, caso también al progreso respecto de todos los objetivos y metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

[www.edesur.com.do](#) | **edesur**

**Mujeres dominicanas en la Guerra Restauradora**  
*(y los hombres visibilizando sus legados a la patria)*

Al lado de los conocidos héroes de la guerra restauradora estuvieron activas mujeres de gran inteligencia, valientes y dispuestas a ofrecer sus aportes, a pesar de vivir en una época en que se les visualizaba solo para las tareas del hogar.

**Antonia Barahona** transportaba armas y servía de correo, además de facilitar su hogar como punto de encuentro de los gestores del movimiento restaurador, es el que cuidaba de sus heridas y les cocinaba para que se restablecieran y siguieran su lucha.

**Encarnación María "Chacha"** hija del cuarto presidente dominicano, general Manuel de la Rocha Peña, quien con gallardía e independencia se atrevió a presentar certosa su propio padre por enarbolar la bandera española y se la honra como "La heroína Banílega".

**María Pérez** siendo esposa del general Pedro Florentino se esforzó para manejar escuadras y contribuyó en las asistencias de tareas militares.

**María Trujillo** esposa de Gregorio Luperón, tuvo una participación activa en el cuidado a los patriotas que visitaban su hogar.

**Agueda Rodríguez Salcedo** esposa de José Antonio Salcedo, vendió parte de sus bienes para comprar armas y municiones que se necesitaban para la gesta restauradora.

**Soledad Restrepo** con firmeza y voluntad decidió contribuir a la alimentación de las tropas vendió parte de su ganado.

**María Encarnación Cheverri** llustró portera banílega, quien bajo el seudónimo de "Una dominicana" escribió versos en contra de la anexión, siendo fuente de inspiración y motivación para lograr la independencia definitiva.

**Soledad del Monte Pichardo** a través de su talento como poetisa, pudo convertir sus versos en un arma de lucha en contra de la anexión a España.

**María Catalina Escamada** madre de 14 hijos, a los cuales educó y agoyó para que participaran en la lucha independentista.

*Libro: "La Historia con que se Regó" de Carmen Rosa Hernández, Ediciones Guadalupe y Willy Príncipe.*

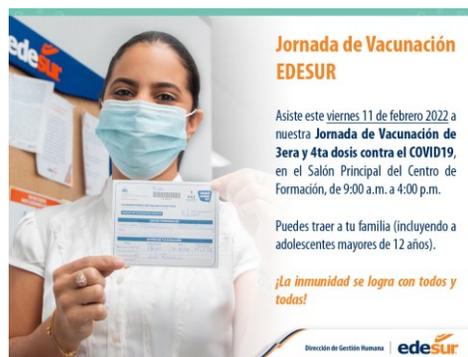
[www.edesur.com.do](#) | **edesur**



- Sensibilización sobre la depresión e incentivo a buscar ayuda si están padeciendo de esta enfermedad, a través de mensajes en conmemoración del Día Mundial de Lucha contra la Depresión y por el alza de suicidios en el país.



- Se continuó con la motivación a nuestro personal de completar sus esquemas de vacunación contra el COVID-19.



- En marzo, se generó contenido que realza nuestro compromiso con la equidad de género en la empresa, aprovechando oportunamente las fechas conmemorativas mundiales y relevantes para nuestro país.



**08**  
de marzo **Día Internacional de la Mujer**

Cada 8 de marzo se revive la lucha de las mujeres por su **participación en la sociedad** y su **desarrollo íntegro como persona**, en pie de igualdad con el hombre.

Conmemoramos este día con orgullo porque **en Edesur las mujeres representan un 37% de la plantilla del personal**, un porcentaje superior al de muchas empresas del sector eléctrico en el país y en Latinoamérica, y demuestra nuestro compromiso con la Equidad de Género.

Mujer, estás dispuesta siempre a trabajar con amor, motivación y entusiasmo. **¡Eres un ser lleno de luz y de energía!**



Gerencia de Identidad Corporativa  
Dirección de Marketing y Servicio al Cliente **edesur**

- Se elaboró una campaña informativa sobre la Cultura de Servicio LEAL implementada en el área comercial y que busca mejorar el servicio al cliente de la empresa.

**LEAL**  
Legal • Empático • Ágil • Listo

En Edesur Dominicana nos esforzamos cada día por brindar una Experiencia de Servicio LEAL.

- **Legal:** Cumplimos con los requerimientos legales y normativos en cuanto a calidad de servicio y atención.
- **Empático:** Sentimos como nuestro el padecimiento de nuestros clientes. Escuchamos de forma activa y buscamos soluciones.
- **Ágil:** Trabajamos de forma ordenada, pero con rapidez, resolviendo las situaciones presentadas en el menor tiempo posible. Somos eficientes y eficaces.
- **Listo:** Nos aseguramos de que el cliente tenga su problema resuelto de forma definitiva.

Yo soy EDESUR, yo soy LEAL




Gerencia Comercial y Experiencia del Cliente  
Dirección Gestión Técnica Comercial **edesur**



**LEAL**  
Legal • Empático • Ágil • Listo

Recuerda que, para brindar una Experiencia de Servicio LEAL, debemos hacer sentir **confiados** a nuestros clientes.

¿Confiados en qué? En que tanto nuestros colaboradores/as como la empresa van a actuar haciendo lo correcto, velando por sus intereses, apegados a la ética, a las políticas, procedimientos y la regulación aplicables.

Yo soy EDESUR, yo soy LEAL

Gerencia Comercial y Experiencia del Cliente  
Dirección Gestión Técnica Comercial **edesur**



- Difusión de una campaña informativa sobre la Oficina de Virtual solicitada desde la Dirección Operativa Centralizada, para que tanto los agentes comerciales como el resto del personal de la empresa tengan presentes todos los servicios que ofrecemos a través de este canal.



- Incentivo al personal a compartir ideas de mejora, sugerencias y/o comentarios, así como sus denuncias, reportes o asuntos que vulneren nuestro Código de Ética como parte de nuestra nueva filosofía de liderazgo diálogo abierto y mesas de trabajo conjuntas.



- Elaboración de una campaña de motivación a ser parte y/o a votar por la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, con el fin de promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras.

**¿QUÉ ES LA COMISIÓN DE INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL y Cumplimiento Normativo (CIGCN)?**

Es un órgano plural de servidores públicos, con representación de todos los grupos ocupacionales presentes en la Administración Pública, con el objeto de promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, vigilar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos, así como fungir de órgano operativo para la estandarización de programas y políticas de cumplimiento normativo, prevención de riesgo, antisoborno y manejo de herramientas de integridad gubernamental para así prevenir los actos de corrupción y conflictos de intereses en la Administración Pública, garantizar el principio de buen gobierno, de la buena administración y el acceso a la información pública.

DECRETO NO.791-21 QUE DECLARA DE ALTA PRIORIDAD NACIONAL EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN Y ELECCIÓN DE LAS CIGCN, EN TODAS LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL ÁMBITO DEL PODER EJECUTIVO, EN FECHA 9 DE DICIEMBRE DE 2021.

www.edesur.com.do | edesur

- Incentivo a los colaboradores y colaboradoras a participar en el 1er Ciclo de Conferencias en Transparencia, integridad corporativa y buen gobierno a través de una intensa campaña informativa y de sensibilización.

**edesur**

1er. Ciclo de conferencias en **transparencia, ética, integridad corporativa y buen gobierno**, auspiciadas por **Edesur Dominicana**

Del 10 al 19 de mayo de 2022

<p>Martes 10 de mayo</p> <p><b>Dr. Miguel Otero Bocch</b></p> <p>Asesor del Poder Ejecutivo en materia de Ética, Transparencia y Antisoborno</p> <p>Director de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental</p>	<p>Lunes 16 de mayo</p> <p><b>Carlos Pimentel</b></p> <p>Director general de la Dirección General de Comunicaciones Públicas (DGCOP)</p>	<p>Miércoles 18 de mayo</p> <p><b>Patricio Peña</b></p> <p>Defensor del Pueblo</p>
<p>Jueves 19 de mayo</p> <p><b>Alba Beltrán</b></p> <p>Suplementaria Ejecutiva de Comunicaciones Corporativas, Relaciones y Bienes Responsables del Grupo Republica, S.A.</p>	<p>Miércoles 11 de mayo</p> <p><b>Gregorio Izquierdo</b></p> <p>Viceministro de Reforma y Modernización del Ministerio de Administración Pública (MAP)</p>	<p>Viernes 13 de mayo</p> <p><b>Paula Hernández Manzano</b></p> <p>Subdirectora de la Dirección General de Comunicaciones Públicas (DGCOP)</p>

www.edesur.com.do | edesur



- Difusión del Plan de Contingencia de Edesur y anuncio del inicio de la Temporada Ciclónica 2022, con el objetivo de mantener informado al personal sobre el accionar durante este período.



Cada año Edesur Dominicana elabora un Plan de Contingencia y se lo suministra a la SIE y al OC, de acuerdo a la reglamentación vigente, para que se conozca nuestro proceder ante las eventualidades en caso de ocurrencia de un fenómeno atmosférico durante el período de temporada ciclónica (1 junio-30 noviembre 2022).

El objetivo de nuestro Plan de Contingencia para la Temporada Ciclónica 2022 es **reponer el servicio eléctrico en el menor tiempo posible en caso de ser afectados por un fenómeno atmosférico, dando prioridad a los circuitos que alimentan centros de seguridad nacional, centros médicos, acueductos, instituciones del Estado y refugios oficiales, asegurando la integridad física del personal y la protección ambiental.**

¡Conoce nuestro Plan descargando el adjunto!

www.edesur.com.do | edesur

- Como parte de las buenas prácticas para certificarnos en la Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, se difundió una campaña sobre nuestra Política de Gestión Ambiental.

### Política Ambiental

EDESUR Dominicana posee una Política de Gestión Medioambiental con el objetivo de promover la conservación del medio ambiente y hacer un uso responsable y eficiente de los recursos naturales en el área de concesión de Edesur Dominicana, mediante la definición de los lineamientos para la protección y prevención de los riesgos que puedan afectar el medio ambiente derivado de los procesos de la empresa.

Esta política será uso y aplicación de todos los empleados y procesos de EDESUR Dominicana, las empresas contratistas, proveedores y todo personal que trabaje en nombre de la empresa, en toda el área de concesión.

Fuente: (GP-MA-PO-001) Política Gestión Medioambiental de Edesur Dominicana

Cada día más cerca de certificarnos



Gerencia de Medio Ambiente | edesur

- Sensibilización sobre prevención del suicidio y el refuerzo de la salud mental, a través de la realización de una



campana en conmemoración de los días mundiales de la Prevención del Suicidio y de la Salud Mental, con el objetivo de contribuir, de alguna manera, en la reducción de casos de suicidio y de eventos relacionados con el deterioro de la salud mental en nuestro país, a través de la concientización del personal en temas de salud mental, señales de advertencia de su alteración y recomendaciones de cómo mejorarla; incentivando al habla y, por ende, a la prevención del suicidio.

The image contains two promotional posters. The top poster is for World Suicide Prevention Day (September 10th). It features a group of diverse people standing in a circle with their arms around each other's shoulders. The text on the poster includes: "10 de septiembre Día Mundial de Prevención del Suicidio", "El tema de este año es 'Crear esperanza a través de la acción', el cual refleja la necesidad de una acción colectiva para abordar este problema urgente de salud pública.", "Todos nosotros y nosotras, desde nuestro respectivo entorno, podemos tomar medidas para prevenir el suicidio en el país:", and "Escucha sin juzgar - Elimina los estigmas - Limita el acceso a los medios de suicidio. Habla sobre tus pensamientos con alguien de confianza - Busca ayuda profesional". A quote on the right side reads: "Normalicemos expresar nuestras emociones". The bottom poster is for World Mental Health Day (October 10th). It features a hand holding a green awareness ribbon. The text includes: "10 OCT Día Mundial de la Salud Mental", "La intención de las acciones en promoción de la salud es potenciar en las personas y las comunidades la capacidad para identificar, controlar y utilizar los recursos necesarios para la mejora de la calidad de vida.", "La prevención del suicidio es una prioridad mundial y forma parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Algunas medidas, como limitar el acceso a los medios de suicidio, promover el aprendizaje socioemocional en los adolescentes y favorecer la intervención temprana puede evitar que se lleve a cabo.", and "Si crees que tienes un problema de salud mental, busca ayuda. La terapia de conversación es un excelente método para tratarlo. Si no sabes por dónde comenzar, habla con tu profesional de la salud de confianza." Both posters include the edesur logo and contact information for the National Emergency System (9-1-1) and the Department of Mental Health.

- Producción de campaña informativa sobre los tips regulatorios dictaminados por los reguladores (SIE y CNE), la Ley General de Electricidad 125-01 y la Ley 57-07, con el objetivo de dar a conocer las posibilidades o



acciones a ejecutar sobre los requerimientos o situaciones presentadas por los clientes regulados. La difusión se inició desde el mes de septiembre y culminará en diciembre 2022.

TR 01

## ¿Sabías que...

La **Dirección de Regulación y Compra de Energía** es quien, soportada en la Gerencia de Regulación, se encarga de coordinar el análisis del desarrollo regulatorio nacional e internacional, en los diferentes sectores de negocio, informar sobre posible líneas de actuación en función de variaciones del mismo e impulsar la optimización del margen de las actividades del sector eléctrico desde la perspectiva regulatoria.

Referencia: Manual descripción de Ocupaciones.

Para cualquier inquietud o solicitud, escríbenos a: [consultaregulatoria@edesur.com.do](mailto:consultaregulatoria@edesur.com.do)

Gerencia de Regulación  
Dirección de Regulación y Compra de Energía

- Durante el mes de octubre, en nuestro afán de contribuir para el bienestar de todos los colaboradores y colaboradoras, elaboramos una campaña sobre la prevención del cáncer de mama y concientización de que esta enfermedad afecta a ambos sexos.

## 19 de Oct. Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama

De cada año se celebra el Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama. Este día tiene como propósito que tanto mujeres como hombres tomen conciencia de que esta enfermedad se puede detectar y prevenir a tiempo.

### Autoexáminate

- 01 Con el brazo detrás de la cabeza, en posición vertical o recostada/o, utiliza los tres dedos del medio y aplica en las mamas los niveles de presión o movimientos para detectar alguna masa.
- 02 Palpa el área de las axilas para detectar alguna anomalía.
- 03 Observa si hay cambios en la piel, la forma y el tamaño de las mamas.
- 04 Presiona suavemente los pezones y observa si hay algún tipo de secreción.

¡Tócate para que no te toque!

f t p i p p  
[www.edesur.com.do](http://www.edesur.com.do) edesur



- En noviembre, se motivó al personal a vacunarse contra el virus de la Influenza, pues la tasa de contagio ha venido aumentada en los últimos meses del año 2022.



- Creación de campaña sobre la Semana de la Calidad Edesur 2022 y socialización del galardón obtenido en el Premio de la Calidad.





- Elaboración de la campaña por el Día internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, así como la campaña de los 16 días de activismo contra la violencia de género, la cual inicia el 25 de noviembre y culmina el 10 de diciembre con el Día internacional de los Derechos Humanos.



- Producción de la campaña de sensibilización “Lazo Blanco”, con el objetivo de promover la comprensión de los hombres sobre cómo la violencia de todo tipo perjudica tanto a los hombres como a las mujeres, y socava la igualdad entre los géneros.





- Producción de campaña de sensibilización sobre el cierre de año, Navidad y Año Nuevo.
- En cuanto a la difusión de contenidos publicitarios en medios de comunicación:
  - En el periodo abril - mayo de 2022 se lanzó el proceso de publicidad para la difusión de contenidos informativos, comerciales y educativos de Edesur Dominicana con una inversión de MMRD\$ 18.9. Dicho proceso publicitario tuvo un alcance de más de 200 proveedores de distintos medios nacionales de comunicación, detallados a continuación:

Espacios alcanzados en medios de comunicación		
Digitales	90	39%
TV	94	41%
Radio	45	20%
<b>Total:</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>



- En el período julio - septiembre de 2022 se realizó un segundo proceso de publicidad, en el que participaron 39 proveedores que representaron 49 espacios publicitarios, a través de los cuales se difundió una campaña contra el robo de energía eléctrica en toda la zona de concesión de Edesur, y a la que también se le agregó contenido publicitario del nuevo slogan de la empresa “Energía positiva para ti”, con una inversión aproximada de MMRD\$ 5.0.

**Espacios alcanzados en medios de comunicación**

<b>Digitales</b>	12
<b>TV</b>	6
<b>Radio</b>	31
<b>Total:</b>	<b>49</b>

- Campañas difundidas en medios digitales, radiales y televisivos:
  - Uso eficiente de la energía.



- Prevención de accidentes eléctricos.





- Campaña: "Denuncia el fraude eléctrico".



- Campaña: "Lo que consumes es lo que pagas".

## V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

### 5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

- La Carta Compromiso al Ciudadano de Edesur Dominicana fue completada y aprobada por el Ministerio de Administración Pública – MAP- en cumplimiento al decreto 211-10, que indica



que las Cartas Compromiso al Ciudadano establecen lo siguiente:  
 Artículo 11. Se declara de carácter obligatorio la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública.

- **Resultado de encuestas de satisfacción a nivel externo**

	<b>IDAR - Suministro de energía</b>	<b>70.3</b>
	<b>IDAR - Atención al cliente</b>	<b>63.8</b>
<b>Nivel de la satisfacción con el servicio (externo)</b>	<b>Índice de aprobación del cliente</b>	<b>56.8</b>
	<b>Índice de satisfacción general</b>	<b>55.4</b>
Fuente: Encuesta CIER 2021		

### **Análisis de las estadísticas.**

- Datos generales:
  - De los clientes que nos contactan para algún requerimiento, el 57.9% no recibe respuesta en el primer contacto – CIER 2022.
  - El 65.7% de los clientes están satisfechos con el atributo: factura sin errores (CIER 2022).
  - El 67% de clientes que visitan las oficinas comerciales, lo hacen para realizar un pago (Informe Mensual e-Flow oct\_22).



- A través del buzón de sugerencias se atendieron 1,324 clientes, de los cuales el 39% corresponde a quejas, el 37% a solicitudes, el 17% a reclamaciones, entre otros requerimientos varios. El 100% de estos clientes tuvieron respuestas dentro de las 48 horas.
- En el año 2022, se puso en marcha el proyecto “Monitoreo de Satisfacción y Experiencia del Cliente (MSEC)”, abarcando los procesos de averías, reconexiones, reclamaciones y atención en oficinas comerciales, con el objetivo de identificar oportunidades de mejoras que permitan brindar un mejor servicio.

Durante el desarrollo del MSEC, aplicado de forma diaria, se han evaluado 2,262 clientes, considerando los atributos de accesibilidad, profesionalidad, amabilidad, fiabilidad y tiempo de respuesta, de los cuales se presentan los resultados:

Tipo de Monitoreo	Cantidad de clientes				Tiempo de respuesta
	Accesibilidad	Amabilidad	Profesionalidad	Fiabilidad	
Averías	234	208	209	230	228
Reconexiones	399	379	377	575	571
Reclamos	366	362	364	344	51
Atención OC	310	310	311	303	284
Call Center	489	487	488	478	479
Atención y Servicio	283	275	274	277	276
General	2,081	2,021	2,023	2,207	1,889





**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.
  
- Implementación de Modelo Sur Express.



Desglose:

Estrategia	Plan / Acción	Abarca	Porcentaje de ejecución
Diseño y despliegue	Campaña “Iluminando tus sueños”	Cambio de slogan de “Toda nuestra energía para que vivas mejor” a “Energía Positiva para ti”	100%
		Mejorar el posicionamiento de la marca para ser percibida como humana, protectora del medioambiente, dinámica y vanguardista.	
		La energía eléctrica es el insumo principal en todas las actividades por más sencillas o complejas que sean, ya que proporciona educación, comunicación, transporte, aprendizaje, comodidad, entretenimiento, aprendizaje, en fin, representamos VIDA. En tanto se busca concientizar al cliente sobre su importancia y como repercute en el día a día.	
		Promover la confianza en las modalidades de servicio: puntos de atención, canales de pagos digitales, Call Center y Teleconsumo.	
		Fortalecimiento de la base de datos de clientes.	
Diseño y despliegue	Campaña “Sé Parte de la Solución”	<p>Informar y educar a los clientes sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uso eficiente de la energía en sus hogares a los fines de adoptar hábitos de consumo responsable</li> <li>▪ Riesgos y peligros de la electricidad</li> <li>▪ Derechos y Deberes de los</li> </ul>	100%



		clientes	
		Sensibilizar a los clientes sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraude eléctrico</li> <li>• Política Antisoborno</li> <li>• Consecuencias del hurto de energía</li> <li>• Promoción de los canales de denuncia</li> </ul>	
		Incrementar los niveles de confianza de los clientes sobre el proceso de facturación (medición, envío, comprensión, otros).	
Lanzamiento y difusión	Campañas: “Iluminando tus Sueños” y “Sé Parte de la Solución”	Comerciales para TV y radio, POP, redes sociales, microperforados en puntos de atención, infomerciales en TV de oficinas comerciales, emailing, perifoneos, publicidad en IVR, publicidad en dorso de facturas, eventos y patrocinios. Implementación iniciativa actualización de datos, con un alcance de 3,566 clientes.	95%
Acercamiento al cliente	Sur Express	Unidad de atención, diseñada para asegurar mayor accesibilidad para el cliente, combinando las tres modalidades de contacto:	80%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial, para el pago de facturas.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónica, soportada en la estructura de Call Center para la atención de los requerimientos del cliente.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autogestión (digital), a través de pantallas que permiten el pago de facturas con tarjetas</li> </ul>	



		de crédito.	
		Sur Express se convierte en una alternativa de pagos y operaciones comerciales para el cliente en los establecimientos que son parte de su cotidianidad y que prefieren el contacto directo con la empresa.	
Homogeneidad de la marca	Letrería	Instalación, sustitución y mantenimiento de letreros en todos los puntos de atención de Edesur, a fin de garantizar el correcto posicionamiento de la marca y facilitar la accesibilidad a los clientes.	100%

Sinergias con instituciones público privado	Alianzas Interinstitucionales	<p>Edesur en su interés por garantizar el posicionamiento de la marca trabaja para fortalecer la relación con instituciones público privada en beneficio de la sociedad dominicana, para ello ha puesto en marcha diferentes iniciativas, con las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mírame como te veo: esfuerzo orientado a brindar apoyo a personas con Síndrome de Down y/o Autismo, en colaboración con las instituciones que gestionan y promueven la integración de estas personas en la sociedad.</li> <li>• Alianza Jardín Botánico Nacional: Alianza interinstitucional diseñada para crear lazos de colaboración para el apoyo a la preservación y mejoras dentro del parque, orientado a la</li> </ul>	95%
---------------------------------------------	-------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----



		<p>conservación a la flora y la armonización de los espacios para sus usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos con Ayuntamientos y juntas distritales: Desarrollar programa con los ayuntamientos, en aras de asegurar el bienestar de la ciudadanía, a través de programas medioambientales e instalaciones de iluminación en parques.</li> <li>• Renovación de alianza Banco BHD – Edesur, puesta en marcha a través de la Tarjeta de Crédito Edesur que concibe múltiples beneficios a los clientes de la empresa.</li> <li>• Firma acuerdo de cooperación con el Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC): Alianza interinstitucional diseñada para crear sinergias con el ITSC, teniendo como objetivo de contribuir en el desarrollo académico de jóvenes con interés de involucrarse en el sector eléctrico, a través de la formación en esta área.</li> <li>• Firma acuerdo de cooperación Fundación Laso: Alianza interinstitucional diseñada para la concientización y motivación a la donación de sangre de los colaboradores y clientes de Edesur.</li> </ul>	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



- **Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno**

- **Clima Organizacional De Edesur:**

<b>Nivel de la satisfacción con el servicio (Interno)</b>	<b>Porcentaje factibilidad de clima</b>	<b>83.0</b>
	Fuente: Clima Organizacional Edesur 2022	

La percepción de los colaboradores de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR) en relación con el clima organizacional de la institución ES MUY FAVORABLE, con un crecimiento de 3% con respecto a la anterior encuesta en el año 2019.

Vale destacar que 11 dimensiones reflejan una mejor valoración, y la dimensión de Desarrollo decreció con respecto a los resultados del 2019, las dimensiones de Equidad y Orientación al cambio pasaron de crítica a una valoración favorable, mientras que las dimensiones Compensación y Beneficios, Sentido de trascendencia y Servicio Subcontratado obtienen la misma valoración.



# Plan de acción Clima Organizacional De Edesur

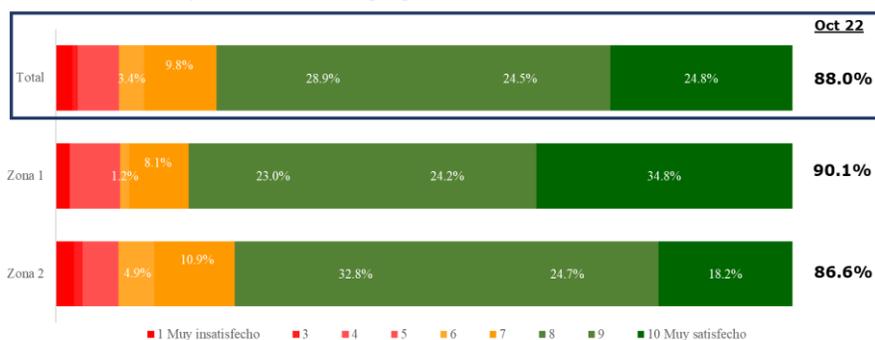
edesur		Edesur Dominicana									
		Plan de Mejora General									
Nombre de la Dirección:		Dirección Gestión Humana		Fecha de actualización			12/06/2022		Reportar avances a:		
Responsable:		Beaimité Dotel		Control de la Ejecución				Resp. De Seguimiento y control:			
Proceso	Nº	Objetivo	Acción de Mejora	Actividades/Tareas/Acciones	Responsable	Inicio	Fin	Recursos Necesarios (adicionales)	Indicador/ medio de verificación		
Dirección de Logística/Gerencia de Compras (Servicios subcontratados).	1	Fortalecer el compromiso de nuestros valores en los servicios que son subcontratados.	Gestionar la relación cliente proveedor fomentada en nuestros valores.	Realizar un plan de acción para que las áreas que gestionan servicios subcontratado concienticen a sus Gerentes sobre poner en práctica los valores institucionales de nuestra empresa.	Dirección Gestión Técnica Comercial/Dirección de Logística/Dirección de Servicios Jurídicos/Dirección de Marcado/Gerencia de Identidad Corporativa.	15/07/2022	12/08/2022	Salón, Laptop, proyector y ambientación	Convocatoria de invitación, Lista de Asistencia, plan de acción y correos retroalimentación		
Dirección de Gestión Humana (Presión en el trabajo).	1	Mejorar la carga laboral de los colaboradores de acuerdo a sus funciones.	Fomentar el trabajo planificado y distribuir la carga laboral así como el nivel de estrés entre los colaboradores.	Realizar una identificación sobre los tipos de presión influyen en nivel de estrés que están reportando los colaboradores en el desarrollo de sus funciones.	Dirección de Gestión Humana/Gerencia de Relaciones Laborales y Atención a Empleados.	15/07/2022	30/08/2022	PC, correo	Levantamiento, Base de datos		
	2			Realizar una charla dirigida a los líderes Directivos y Gerentes de la organización para llevar a cabo talleres de concientización sobre el manejo de estrés, presión en el trabajo así como promover carga laboral balanceada.	Dirección de Gestión Humana/Gerencia de Relaciones Laborales y Atención a Empleados.	15/07/2022	09/09/2022	Salón de Reuniones, Laptop, proyector y ambientación	Cronograma, Convocatoria de invitación, Lista de Asistencia		
Dirección de Gestión Humana (Sentido de Trascendencia)	1	Propiciar la meritocracia y crear más oportunidades	Reconocer el trabajo de los colaboradores e incentivar iniciativas para ofrecer oportunidades para aumentar la motivación.	Fomentar las oportunidades para los colaboradores mediante alianza para aplicar a puestos vacantes que les permita el desarrollo profesional.	Dirección de Gestión Humana/Gerencia de Relaciones Laborales y Atención a Empleados/Gerencia de Reclutamiento y Selección De Personal	15/07/2022	30/09/2022	Outlook, PC y ambientación	Convocatoria de invitación, publicación de plazas vacantes, Lista de Asistencia.		
	2			Promover en los supervisores el mérito a sus colaboradores mediante reconocimiento por su alto desempeño y sentido de entrega, para mantener la motivación laboral.	Dirección de Gestión Humana/Gerencia de Relaciones Laborales y Atención a Empleados.	15/07/2022	09/09/2022	Outlook, PC y ambientación	Correos de comunicación interna, lista de asistencia, base de datos.		
	3			Motivar el desarrollo profesional a través de la participación de los colaboradores en el Plan de Carrera.	Dirección de Gestión Humana/Gerencia de Capacitación y Entrenamiento/Gerencia de Reclutamiento y Selección de Personal/Gerencia de Desarrollo Organizacional.	15/07/2022	14/10/2022	Salón de Reuniones, Capacitación especializada Laptop, proyector y ambientación	Cronograma, Convocatoria de invitación, Lista de Asistencia.		

- **Monitoreo de la satisfacción de los clientes.** Para medir de manera rutinaria la percepción de los clientes asegurando su satisfacción y aplicar los correctivos de lugar cuando sean necesarios.

Los resultados generales a octubre del 2022 son los siguientes:



De una manera general ¿Qué tan satisfecho se siente con la calidad en la atención y el servicio recibido por parte de EDESUR DOMINICANA?



Se ha diseñado un Plan de Acción, con el objeto de mejorar la experiencia y satisfacción de los clientes en las oficinas comerciales, se implementó un plan de choque donde se involucraron todos los directores y gerentes de la empresa, visitando las oficinas comerciales y entrando en contacto directo con nuestros clientes para escuchar sus inquietudes y necesidades. Al mismo tiempo se implementó un instrumento estandarizado para acompañar a los agentes comerciales y medir su desempeño.

## 5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

La Oficina de Libre Acceso a la Información de Edesur Dominicana S.A., basa sus acciones de trabajo a los fines de garantizar un buen servicio al ciudadano y el fortalecimiento de la transparencia institucional en virtud a las disposiciones normativas establecidas en la Ley No. 200-04 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). Además, desde Edesur Dominicana S.A., garantizar un buen servicio al ciudadano y fortalecer la transparencia institucional, son motivaciones expresadas por la Administración Gerencia General, y establecidas de manera clara en nuestro Plan Operativo Anual (POA), así como también en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

Acciones a favor del servicio al ciudadano y la transparencia institucional:

- Inauguración del 1er. Ciclo de Conferencias en transparencia, ética, buen gobierno e integridad corporativa.

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de Edesur Dominicana, juntamente con la Administración Gerencia General, inauguró el primer (1er). Ciclo de Conferencias en Transparencia, ética, integridad corporativa y buen gobierno dirigido a los empleados de la institución; el objetivo de este programa de carácter formativo es seguir fomentando la cultura de estos preceptos en el ejercicio público entre nuestros colaboradores, y a su vez procurar un fiel cumplimiento a las normas y principios que rigen el servicio público y elevar los estándares de calidad en la gestión.





En esta jornada académica contamos con personalidades como la Dra. Milagros Ortiz Bosch, Directora de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y Asesora del Poder Ejecutivo en materia de Ética, Transparencia y Anticorrupción, quien disertó la conferencia: “La ética y la transparencia como soportes morales de la función pública”, el Lic. Gregorio Montero, Viceministro del Ministerio Administración Pública (MAP), quien disertó la conferencia: “La Ética en la función pública dentro de un contexto de cambio”, la Dra. Ruth Henríquez Manzueta, Subdirectora General de Compras y Contrataciones Públicas, quien disertó la conferencia: “Código de Pautas e Integridad en el Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCCP)”.



Asimismo, contamos con la presencia del Lic. Carlos Pimentel, Director General de Compras y Contrataciones Públicas, quien



disertó la conferencia: “El impacto de la Ética y la Transparencia en la Contratación Pública” y se concluyó con la ponencia del Dr. Pablo Ulloa, Defensor del Pueblo, quien impartió la conferencia: “El Libre Acceso a la Información Pública, un Derecho para ejercer otros Derechos”.



Este primer (1er) Ciclo de Conferencias en Transparencia, ética, integridad corporativa y buen gobierno de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de Edesur Dominicana, se desarrolló en el Centro de Capacitación de Edesur Dominicana, los días 10, 11, 13, 16 y 19 de mayo del 2022.





- Apertura de la Mesa de trabajo sobre Datos Abiertos y la Gestión Pública entre la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de Edesur con la Organización de Estados Americanos (OEA) y su Escuela de Gobierno. La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de Edesur Dominicana coordinó conjuntamente con la Oficina de la Secretaria General de la Organización de Estados Americanos (OEA), la formalización de una mesa de trabajo para generar intercambios, prácticas y programas de formación en datos abiertos, transparencia y buen gobierno a través de la Escuela de Gobierno de la OEA.





Ing. Milton Morrison, Administrador Gerente General de Edesur Dominicana recibe a la Embajadora Yolanda Araceli Azuara Ferreiro, Representante de la OEA en República Dominicana.



- Celebración de jornadas de sensibilización y capacitación en temas de ética, libre acceso a la información pública y transparencia a nuestros colaboradores por parte de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Estas iniciativas han permitido impactar de forma directa más de 900 empleados de la institución.



edesur Edesur Dominicana, S.A.

Buscar

Noticias >

Edesur impartió Charla sobre “Ética y transparencia en tiempo de cambios”



**Edesur impartió Charla sobre “Ética y transparencia en tiempo de cambios”**

27 JUNIO, 2022 / COMUNICACION Y MEDIOS

- Implementación del Decreto 791-21 del Poder Ejecutivo que insta la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). Desde la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública colaboramos en la coordinación de la implementación de dicho Decreto promulgado por el Presidente de la República Dominicana, Lic. Luis Abinader, que tiene por objeto la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). Todo este proceso novedoso que ha desarrollado el Poder Ejecutivo a través de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), ha sido respaldado por la Resolución No. 002-2022 de la DIGEIG que instituye lo relativo al Reglamento para la Elección de los Representantes de los Grupos Ocupacionales de la CIGCN.



Al igual que otras 124 instituciones del Estado Dominicano, se celebraron elecciones de forma democrática, libre y secreta, donde cada grupo ocupacional pudo elegir sus pares. Este proceso permitió consolidar un clima de participación de los colaboradores en aquellos espacios que se pueden seguir marcando la diferencia de forma propositiva en la administración pública.



- Edesur Dominicana y su Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), participó los días del 18 al 19 de octubre del 2022, en el Congreso Constitutivo para la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) y Oficiales de Integridad Gubernamental para el periodo 2022-2025, en cumplimiento del Decreto 791-21 del Poder Ejecutivo:



- La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de Edesur Dominicana, fue seleccionada para participar en la condición de relator de distintos paneles y mesas de trabajos celebradas en el Encuentro Regional “América Abierta”, que se realizó del 26 al 29 de septiembre de 2022 en Santo Domingo, República Dominicana, y que fue inaugurado por el Presidente Luis Abinader y el Director Ejecutivo de Open Government Partnership (OGP), Sanjay Pradhan, entre otras autoridades. El encuentro, en el que participaron más de 600 personas provenientes de 28 países, contó con la presentación de más de 214 expositores. Fue organizado por la Dirección General de



Ética e Integridad Gubernamental de República Dominicana, la Organización de Estado Americanos (OEA), la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP por sus siglas en inglés), la Cámara TIC y la Iniciativa Latinoamericana de Datos Abiertos (ILDA), y combinó el Encuentro Regional de la Alianza para el Gobierno Abierto con la iniciativa Abrelatam-Con Datos.



- Reconocimientos emitidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en la persona de su Directora General, la Dra. Milagros Ortiz Bosch, a Edesur Dominicana por el cumplimiento a los estándares de transparencia y libre acceso a la información pública establecidos en la Resolución Núm. 002-2021 sobre Estandarización de los Portales de Transparencia:



Santo Domingo, DN  
27 de junio de 2022

DIGEIG-DG-DTGA-CE-2022-1157

Señor  
**Milton Morrison**  
Administrador  
Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)  
Su despacho.

Distinguido señor Administrador:

Luego de saludarle, nos dirigimos a usted en ocasión de recordarle que esta Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) como Órgano Rector en materia de Ética, Transparencia, Gobierno Abierto, Lucha Contra la Corrupción, Conflictos de Interés y Libre Acceso a la Información Pública, realiza evaluaciones mensuales a las divisiones de transparencia de los portales de las instituciones públicas, conforme a la Ley General 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, al Decreto 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación y a la Resolución No. 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y establece las políticas de estandarización.

En ese sentido, de conformidad con el Informe del primer trimestre del año 2022 que elabora nuestra Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto sobre el cumplimiento de los estándares en los Portales de Transparencia, queremos felicitar a esa Empresa, por haber obtenido una calificación de 92 puntos.

Le exhortamos seguir manteniendo la actualización oportuna de las informaciones en el portal de transparencia.

Recordamos que, la transparencia es el capital más importante de la gestión de gobierno y más que una meta en sí misma, representa la mejora de la calidad de la administración pública y por ende de los servicios que recibe el ciudadano.

Respetuosamente,



**Dra. Milagros Ortiz Bosch**  
Asesora del Poder Ejecutivo en materia  
de Ética, Transparencia y Anticorrupción y  
Directora General de Ética e Integridad Gubernamental



Anexo: Reporte trimestre enero-marzo 2022

MOB/BU/edsmf

Av. México No. 419 esq. Leopoldo Navarro, Edificio Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, Piso 12

Gascue • Santo Domingo, D. N. • República Dominicana

Website [www.digeig.gob.do](http://www.digeig.gob.do) • E-mail: [comunicaciones@digeig.gob.do](mailto:comunicaciones@digeig.gob.do)

Teléfono (809) 685 7135 / (809) 332 1041

- Designación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en la persona de su Directora General, la Dra. Milagros Ortiz Bosch, a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de Edesur Dominicana como miembro de la comisión que elabora el V Plan de Acción ante la Alianza para el Gobierno Abierto.

Santo Domingo, DN  
11 de Octubre de 2022

DIGEIG-DTGA-CE-2022-2132

Señor  
**Milton Morrison**  
Administrador Gerente General  
Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)  
Su despacho.

Distinguido señor Morrison:

Cortésmente me dirijo a usted, además de saludarle, en ocasión de informarle que esta Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en su calidad de órgano rector en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Gobierno Abierto, Ética e Integridad Gubernamental, Conflicto de Interés y lucha contra la Corrupción, supervisar las Oficinas de Acceso a la Información Pública (OAI) y sus Responsables de Acceso a la Información Pública (RAI) del Estado.

Como consecuencia, esta DIGEIG ha podido observar el buen desempeño del RAI de la institución que usted dirige, muestra de esto es el trabajo que realiza desde la OAI, incluido el Portal de Transparencia, asimismo, la colaboración en el evento América Abierta, donde lograron cumplir satisfactoriamente con la recolección de insumos en su función de relator ante los organismos internacionales en cada uno de los paneles que fueron asignados, es por esto que, hemos seleccionado el Sr. Jhonattan Alexander Chevalier para que forme parte de una Comisión de RAI, la cual será liderada por esta Dirección General a través de la Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto.

Esta Comisión tendrá como objetivo participar en la elaboración del V Plan de Acción ante la Alianza para el Gobierno Abierto, el Plan de Acción para la Apertura de Datos Abiertos, así como, trabajar para el fortalecimiento de las herramientas de Transparencia existentes con la finalidad de cocrear políticas públicas para la mejora de los servicios ciudadanos.

Esperando que podamos seguir aunar esfuerzos para fortalecer todos los temas de transparencia en la administración pública.

Respetuosamente,



**Dra. Milagros Ortiz Bosch**  
Asesora del Poder Ejecutivo en materia de Ética, Transparencia y Anticorrupción y  
Directora General de Ética e Integridad Gubernamental



MOB/BBU/edo/mf

Av. México No. 419 esq. Leopoldo Navarro, Edificio Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, Piso 12  
Gascue • Santo Domingo, D. N. • República Dominicana

Website [www.digeig.gob.do](http://www.digeig.gob.do) • E-mail: [comunicaciones@digeig.gob.do](mailto:comunicaciones@digeig.gob.do)  
Teléfono (809) 685 7135 / (809) 332 1041

- Invitación por parte de la Agencia Española de Protección de Datos, la Red Iberoamericana de Datos y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para en el Encuentro Iberoamericano de Protección de Datos, en su 20 edición, en Santa Cruz de la Sierra de Bolivia:

Santo Domingo, DN  
27 de octubre de 2022

DIGEIG-DTGA-CE-2022-2214

Señor  
**Milton Morrison**  
Administrador  
Edesur Dominicana  
Su despacho.

Distinguido señor Morrison:

Cortésmente me dirijo a usted, además de saludarle, en ocasión de informarle que esta Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en su calidad de órgano rector en materia Acceso a la información Pública, Transparencia y Protección de Datos Personales, estará representando a la República Dominicana ante la Red Iberoamericana de Protección de Datos Personales (RIPD), en un evento que será realizado en Bolivia del 29 al 30 de noviembre de 2022.

Como consecuencia de esto, esta DIGEIG ha seleccionado al señor **Jhonattan Chevalier Jourdain**, Responsable de Acceso a la Información Pública (RAI), de Edesur Dominicana, para extender una invitación de la referida RIPD, en interés de que forme parte de una Comisión que estará encabezada por nuestra Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto, por su constante colaboración y buen desempeño, muestra es la evaluación del portal de transparencia de su institución, el cual ha superado y mantenido una calificación por encima de los 86 a 96 puntos.

El objetivo es que esta Comisión pueda adquirir los conocimientos de lugar dentro de una gran comunidad de expertos en materia de Protección de Datos Personales, la cual nos ayudara como país a replicar los conocimientos adquiridos.

Esperando que podamos seguir aunando esfuerzos para fortalecer todos los temas de transparencia en la administración pública.

Respetuosamente,



**Dra. Milagros Ortiz Bosch**  
Asesora del Poder Ejecutivo en materia de Ética, Transparencia y Anticorrupción y  
Directora General de Ética e Integridad Gubernamental

MOB/BBU/edo

Anexo: Invitación de la Red Iberoamericana de Protección de Datos Personales (RIPD).



Av. México No. 419 esq. Leopoldo Navarro, Edificio Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, Piso 12  
Gascón • Santo Domingo, D. N. • República Dominicana  
Web: [www.digeig.gob.do](http://www.digeig.gob.do) • E-mail: [comunicaciones@digeig.gob.do](mailto:comunicaciones@digeig.gob.do)  
Teléfono (809) 685 7135 / (809) 332 1041

- Estadísticas relativas al Portal de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP):

Entre el 1 de enero al 31 de octubre del 2022, 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.

Las estadísticas respecto a la cantidad de solicitudes mensuales de acceso a la información que realizan los ciudadanos mediante el Portal SAIP, y las solicitudes que Edesur ha tenido la oportunidad de responder son las siguientes:

No.	Mes de Evaluación	Solicitudes realizadas	Solicitudes respondidas
1	ene-22	7	7
2	feb-22	5	5
3	mar-22	6	6
4	abr-22	8	8
5	may-22	4	4
6	jun-22	3	3
7	jul-22	13	13
8	ago-22	8	8
9	sep-22	3	3
10	oct-22	7	7
<b>TOTAL:</b>		<b>64</b>	<b>64</b>

### 5.3 Resultado Sistema de quejas, reclamos y sugerencias

- Estadísticas relativas al sistema de quejas, reclamos y sugerencias de la línea 3-1-1:

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de Edesur Dominicana S.A., mediante el Sistema del 3-1-1, ha permitido al



ciudadano canalizar de manera satisfactoria, ágil y oportuna sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias por ante nuestra institución.

Mediante esta plataforma digital, monitoreada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación y el Ministerio de la Presidencia, hemos podido recibir desde enero hasta el 31 de octubre del 2022 un total de **110 requerimientos de ciudadanos**; de los cuales 75 han sido bajo a condición de “quejas” y un total de 34 solicitudes bajo la condición de “reclamaciones” y un total de 1 solicitud bajo la condición de “sugerencia”.



La OAI de Edesur Dominicana S.A., ha podido atender solicitudes ciudadanas relativas a la revisión de la factura eléctrica, situaciones de averías, falta de energía eléctrica y acceso a los canales de pagos de la institución; nuestro sistema de gestión permite al ciudadano tener una respuesta satisfactoria, oportuna y congruente, en virtud de que la naturaleza de la



empresa es corresponder en el menor tiempo posible al servicio al cliente.

Las respuestas a estas solicitudes y/o requerimientos ciudadanos van entre los 3 hasta los días 10, dependiendo la complejidad de la situación. Hasta la fecha, y de acuerdo con la normativa relativa a la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información, no contamos con justificación por motivo de incumplimiento a ninguna solicitud que sea externada por esta vía.

Estadísticas relativas al Sistema de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias				
Mes	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias	Solicitudes atendidas
ene-22	8	2	0	10
feb-22	10	1	0	11
mar-22	10	1	0	11
abr-22	6	4	0	10
may-22	4	2	0	6
jun-22	5	5	0	10
jul-22	5	9	0	14
ago-22	12	3	0	15
sep-22	9	3	0	12
oct-22	6	4	1	11
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>110</b>

#### 5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia

Los resultados a las evaluaciones mensuales desde enero hasta el mes de octubre del año 2022, realizadas al Portal de Transparencia de Edesur Dominicana S.A., por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), son los siguientes:



## Resultados Mediciones Portal de Transparencia

No.	Mes de Evaluación	Calificación obtenida
1	ene-22	87.95
2	feb-22	87.15
3	mar-22	92
4	abr-22	90
5	may-22	88
6	jun-22	94
7	jul-22	94
8	ago-22	96
9	sep-22	96
10	oct-22	N/D

**Nota:** La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), no ha remitido los resultados concernientes al mes de octubre del año 2022.



- **Divulgación vía el portal de transparencia de las Estadísticas trimestrales de la OAI correspondientes al año 2022:**

## Estadísticas y Balances de Gestión de la OAI

- Inicio
- Portal institucional
- Base Legal >
- Marco Legal >
- Estructura Orgánica
- OAI >**
- Plan Estratégico >
- Publicaciones Oficiales
- Estadísticas Institucionales
- Servicios
- Portal 311 >
- Declaracion Jurada >
- Presupuesto >
- Recursos Humanos >
- Programas Asistenciales
- Compras y Contrataciones >
- Proyectos y Programas >
- Finanzas >
- Datos Abiertos >
- Comisión de Ética Pública >
- Consulta Pública >
- Reducción de Pérdidas 2022 - 2028

Estas extensiones son recomendadas para visualizar los documentos en el explorador:  
 Adobe Reader DC para documentos PDF  
 Office Online para documentos de Word y Excel Para Google chrome y Microsoft Edge

2022 8 documentos

**Data Cruda Estadísticas y Balance de Gestión OAI Julio - Septiembre 2022** Descargar Vista previa

Data Cruda Estadísticas y Balance de Gestión OAI Julio - Septiembre 2022

Archivo Excel (0.01, KB)  
Publicado: 6 octubre, 2022

**Estadísticas de la OAI julio - septiembre 2022** Descargar Vista previa

Estadísticas de la OAI julio - septiembre 2022

Archivo Excel (0.05, KB)  
Publicado: 6 octubre, 2022

**Estadísticas de la OAI julio - septiembre 2022 (1)** Descargar Vista previa

Estadísticas de la OAI julio - septiembre 2022 (1)

Archivo PDF (0.34, KB)  
Publicado: 6 octubre, 2022

**Estadísticas de la OAI abril - junio 2022** Descargar Vista previa

Estadísticas de la OAI abril - junio 2022

Archivo Excel (0.05, KB)  
Publicado: 4 julio, 2022

**Data Cruda Estadísticas y Balance de gestion OAI Abril - Junio 2022** Descargar Vista previa

Data Cruda Estadísticas y Balance de gestion OAI Abril - Junio 2022

Archivo Excel (0.01, KB)  
Publicado: 4 julio, 2022

**Estadísticas de la OAI abril - junio 2022 (1)** Descargar Vista previa

Estadísticas de la OAI abril - junio 2022 (1)

Archivo PDF (0.28, KB)  
Publicado: 4 julio, 2022

**Estadísticas de la OAI enero - marzo 2022** Descargar Vista previa

Estadísticas de la OAI enero - marzo 2022

Archivo Excel (0.05, KB)  
Publicado: 5 abril, 2022

**Estadísticas de la OAI enero - marzo 2022** Descargar Vista previa

Estadísticas de la OAI enero - marzo 2022

Archivo PDF (0.59, KB)  
Publicado: 5 abril, 2022

**Data Cruda Estadísticas y Balance de gestión OAI Enero - Marzo 2022** Descargar Vista previa

Data Cruda Estadísticas y Balance de gestión OAI Enero - Marzo 2022

Archivo Excel (0.01, KB)  
Publicado: 11 mayo, 2022

336

- **Divulgación vía el portal de transparencia de los Índices de Documentos correspondientes al año 2022:**

## Índice de Documentos Disponibles Para la Entrega

- Inicio
- Portal institucional
- Base Legal >
- Marco Legal >
- Estructura Orgánica
- OAI >
- Plan Estratégico >
- Publicaciones Oficiales
- Estadísticas Institucionales
- Servicios
- Portal 311 >
- Declaración Jurada >
- Presupuesto >
- Recursos Humanos >
- Programas Asistenciales
- Compras y Contrataciones >
- Proyectos y Programas >
- Finanzas >
- Datos Abiertos >
- Comisión de Ética Pública >
- Consulta Pública >

Estas extensiones son recomendadas para visualizar los documentos en el explorador:  
📄 Adobe Reader DC para documentos PDF  
📄 Office Online para documentos de Word y Excel Para Google chrome y Microsoft Edge

<b>2022</b>	15 documentos	-
+ <b>noviembre 2022</b> No existen documentos		
+ <b>octubre 2022</b> 1 documentos		
+ <b>septiembre 2022</b> 1 documentos		
+ <b>agosto 2022</b> 1 documentos		
+ <b>julio 2022</b> 1 documentos		
+ <b>junio 2022</b> 1 documentos		
+ <b>mayo 2022</b> 2 documentos		
+ <b>abril 2022</b> 2 documentos		
+ <b>marzo 2022</b> 2 documentos		
+ <b>febrero 2022</b> 2 documentos		
+ <b>enero 2022</b> 2 documentos		



- **Divulgación vía el portal de transparencia de las estadísticas trimestrales del Sistema de Atención del 3-1-1:**

## Estadísticas Trimestrales Recibidas 311

**Inicio**

Portal institucional

Base Legal >

Marco Legal >

Estructura Orgánica

OAI >

Plan Estratégico >

Publicaciones Oficiales

Estadísticas Institucionales

Servicios

Portal 311 >

Declaración Jurada >

Presupuesto >

Recursos Humanos >

Programas Asistenciales

Compras y Contrataciones >

Proyectos y Programas >

Finanzas >

Datos Abiertos >

Comisión de Ética Pública >

Consulta Pública >

Reducción de Pérdidas 2022 - 2028

Estas extensiones son recomendadas para visualizar los documentos en el explorador:  
Adobe Reader DC para documentos PDF  
Office Online para documentos de Word y Excel Para Google chrome y Microsoft Edge

---

**2022** 8 documentos

**Julio - Septiembre, 2022 Estadísticas 311**

Julio - Septiembre, 2022 Estadísticas 311

[Descargar](#)
[Vista previa](#)

Archivo Excel (0.05, KB)  
 Publicado: 6 octubre, 2022

**Data Estadísticas Línea 311 Julio - Septiembre 2022**

Data Estadísticas Línea 311 Julio - Septiembre 2022

[Descargar](#)
[Vista previa](#)

Archivo Excel (0.01, KB)  
 Publicado: 6 octubre, 2022

**Julio - Septiembre 2022 Estadísticas 311 (1)**

Julio - Septiembre 2022 Estadísticas 311 (1)

[Descargar](#)
[Vista previa](#)

Archivo PDF (0.33, KB)  
 Publicado: 6 octubre, 2022

**Abril - Junio, 2022 Estadísticas 311**

Abril - Junio, 2022 Estadísticas 311

[Descargar](#)
[Vista previa](#)

Archivo Excel (0.04, KB)  
 Publicado: 4 julio, 2022

**Data Estadísticas Línea 311 Abril - Junio 2022**

Data Estadísticas Línea 311 Abril - Junio 2022

[Descargar](#)
[Vista previa](#)

Archivo Excel (0.01, KB)  
 Publicado: 4 julio, 2022

**Abril - Junio 2022 Estadísticas 311**

Abril - Junio 2022 Estadísticas 311

[Descargar](#)
[Vista previa](#)

Archivo PDF (0.28, KB)  
 Publicado: 4 julio, 2022

**Data Estadísticas Línea 311 Enero - Marzo 2022**

Data Estadísticas Línea 311 Enero - Marzo 2022

[Descargar](#)
[Vista previa](#)

Archivo Excel (0.01, KB)  
 Publicado: 5 abril, 2022

**Enero - Marzo, 2022 Estadísticas 311**

Enero - Marzo, 2022 Estadísticas 311

[Descargar](#)
[Vista previa](#)

Archivo Excel (0.04, KB)  
 Publicado: 12 mayo, 2022

**Enero - Marzo, 2022 Estadísticas 311**

Enero - Marzo, 2022 Estadísticas 311

[Descargar](#)
[Vista previa](#)

Archivo PDF (0.61, KB)  
 Publicado: 12 mayo, 2022



## 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 2023:

Producto(s)	Indicador	Meta 2023
Gestión Ambiental	Cantidad de transformadores evaluados para gestión de PCB+	420
	Cantidad de transformadores almacenados en el punto verde de manera correcta	72
	Cantidad de personas sensibilizadas en temas ambientales	600
	Cantidad de actividades ambientales realizadas	1
	Cantidad de papel reciclado	1800
Implementación del SGA	Porcentaje de cumplimiento cronograma de implementación ISO 14001	100%
Rehabilitación de Redes MT y BT	Cantidad de km de red construidos en MT	10.05
	Cantidad de km de red construidos en BT	5.23
Plan de Expansión	Cantidad de diseño plan de Conectividad	1
	Gestión Adquisición terrenos UEP	5
	cantidad de Adquisición de terrenos Empresa	2
	Cantidad Arquitectura de Red del Plan de Expansión	100%
	Porcentaje Revisión de Diseños ID para nuevas subestaciones UEP	100%
	Porcentaje Revisión de Diseños ID para subestaciones a renovar	100%
Revisión y Aprobación Planos para interconexión de nuevos servicios	Porcentaje Planos aprobados en el tiempo establecido	100%
	Porcentaje Presupuestos aprobados en el tiempo establecido	100%
	Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	100%
Gestión Operación de la Red	Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)	0.63
	Porcentaje de cumplimiento de creación oportuna de avisos de trabajo en el SAP-PM	100%
	SAIDI - Averías Subestaciones (Horas/Mes)	0.34
Gestión de Subestaciones	SAIFI - Averías Subestaciones (Int/Mes)	0.20
	Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores con Regulación	99.80%
	Porcentaje de registro de órdenes de mantenimiento concluidas en SAP-PM.	100%
	Porcentaje Ejecución Cronograma de Mantenimiento SSEE	100%
	Porcentaje de cumplimiento de programación de movimientos de transformadores de potencia	100%
	Verificación de los equipos por petición de interconexión	Porcentaje de Informes de evaluación de equipos de Interconexión Emitidos en Tiempo ( $\leq$ 5 días laborables)
Calidad de servicio técnico de redes	TMRA MT (Tiempo medio resolución de averías de media tensión)	0.5
	ASAI	99.0%
	SAIFI	8.25
	SAIDI	7.16
	Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento	100.0%
Modelo de Servicio	Porcentaje implementación modelo de estandarización de servicio al cliente.	100.0%
Calidad del Servicio Técnico Comercial	COSE - Tiempo Conexión	27%
	Tiempo promedio de tramitación del expediente	4
	IPP - Tiempo Reclamaciones	3%
	RSFP - Tiempo Reconexión	3%
	Porcentaje Recurrencia reportes de avería BT (Ordenes Fallidas)	31.5%
	Porcentaje cumplimiento resolución de os de corte en plazo	93.4%
	TMRA BT (Tiempo medio resolución de averías de baja tensión)	10
Gestión de Interconexión	Porcentaje de cumplimiento de tiempo de interconexión	100%



Producto(s)	Indicador	Meta 2023
Plan de sensibilización	Cantidad de Asambleas o Reuniones con los Consejos de Gestión Comunitaria.	544,656
	Porcentaje de cumplimiento con la entrega de levantamientos de Suministros y voltaje de cliente	45,000
Seguridad Industrial	Porcentaje de cumplimiento del cronogramam 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 de las empresas contratistas	100%
Cultura equitativa y diversa	Cumplimiento de cronograma de implementación de acciones para promover la equidad de género	100%
Gestión de Seguridad Física	Porcentaje de investigaciones no complejas concluidas	90%
	Porcentaje de seguridad de oficinas comerciales PPEE torres administrativas	88%
	Porcentaje de seguridad de SSEE y almacenes	88%
Gestión de la Seguridad Interna	Porcentaje de eficiencia de las medidas que evitan los riesgos en OCCC PPEE y TTAA	95%
	Porcentaje de eficiencia de las medidas que evitan los riesgos en SSEE y almacenes	95%
	Porcentaje de apoyo operativos de reducción de Pérdidas	100%
	Porcentaje del cumplimiento del cronograma de fiscalización de SSEE y Almacenes	100%
	Porcentaje del cumplimiento de fiscalización de oficinas comerciales y puntos expresos	100%
Gestión Regulatoria.	Porcentaje de ejecución del plan de dispositivos de seguridad	100%
	Porcentaje seguimiento aprobación reglamento normativo para la asignación tarifaria de clientes regulados.	100%
	Porcentaje de avance de gestión del modelo de medición neta en la empresa entes reguladores.	100%
	Porcentaje seguimiento asesoría Tarifa Técnica.	100%
	Cantidad de negociaciones con clientes actuales.	8
	Cantidad de negociaciones con clientes potenciales.	2
Innovación y Desarrollo	Porcentaje seguimiento modificación tarifa de corte y reconexión a clientes en BT y MT.	100%
	Porcentaje de avance instalación de sistemas de almacenamiento de energía para reducción de pérdidas técnicas en circuitos de distribución.	100%
	Porcentaje de avance instalación de Generación Distribuida.	100%
	Porcentaje de avance venta de energía con paneles fotovoltaicos.	100%
	Porcentaje de avance adquisición de un software de gestión para optimizar el uso de información de medidores telemedidos.	100%
	Porcentaje de implementación de las adecuaciones del modelo de movilidad eléctrica entes reguladores.	100%
Gestión de la comunicación externa	Cantidad de propuestas de proyectos entregadas.	4
	Promedio de alcance de los contenidos difundidos a usuarios digitales vía redes sociales	1,200,000
	Cantidad de emisiones de podcast producidas	5
	Cantidad de diplomados sobre el sector eléctrico realizados	1.00
	Cantidad de encuentros con periodistas, líderes de opinión, comunitarios y/o empresarios	15
	Cantidad de encuentros con grandes clientes realizados	2
	Cantidad de grandes clientes alcanzados por los encuentros	50
	Cantidad de contenidos educativos y testimoniales publicados	75
	Cantidad de noticias publicadas en el blog dirigido a periodistas	96
	Cantidad de visitas guiadas dirigidas a grupos de interés	12
	Cantidad de personas que participan en las visitas guiadas dirigidas a grupos de interés	144
	Cantidad de notas de prensas producidas	90
	Cantidad de contenidos audiovisuales publicados	60



Producto(s)	Indicador	Meta 2023
Proyectos de responsabilidad social	Porcentaje de avance proyecto social sobre cultura y deporte	100%
	Porcentaje de avance proyecto visibilidad de la Mujer en el sector eléctrico y en fechas conmemorativas	100%
	Porcentaje de avance proyecto inclusión de personas con discapacidad	100%
	Porcentaje de avance proyecto de responsabilidad social con enfoque de género en alianza con el BID	100%
	Porcentaje de avance proyectos de sostenibilidad	100%
	Cantidad de colaboradores/as capacitados en Lengua de Seña	60
	Cantidad escuelas impactadas con el concurso sobre uso eficiente de la energía	2
Control y Seguimiento de la Experiencia Control y Seguimiento de la Experiencia del Cliente.	Monitoreo de experiencia y satisfacción del Cliente	12
	Porcentaje de Cumplimiento con la Implementación del modelo	100%
	Porcentaje de Estandarización de la Experiencia del Cliente en los Puntos de Contacto.	100%
Posicionamiento de la marca.	Porcentaje de cumplimiento del plan de marketing.	100%
	Cantidad de campañas y promociones Realizadas	0
	Porcentaje de ferias y patrocinios atendidos.	100%
	Porcentaje de ferias y patrocinios gestionados.	100%
	Cantidad de espacios homogeneizadas.	29
	Porcentaje de inauguraciones realizadas	100%
	Entrega de resultado Índice de aprobación de la marca (IAC).	1
Medición valoración de la población en la zona de concesión de Edesur.	Cantidad de encuestas programadas.	12
	Porcentaje de cumplimiento con las encuestas no programadas.	100%
Auditoría de control interno y compliance	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Control Interno y Compliance a los procesos Administrativos Financieros	100%
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Control Interno y Compliance a los procesos Comerciales	100%
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Control Interno y Compliance a los procesos Técnicos	100%
	% cumplimiento a las Auditorías planificadas de Control Interno y Compliance a los procesos Sistema de la información (TI)	100%
Auditoría Gestión Administrativa y Financiera (GAAF)	% de cumplimiento con el cronograma de auditorías administrativas y financieras	100%
Auditoría Gestión Comerciales (GAC)	% de cumplimiento con el cronograma de auditorías de gestión comercial	100%
Auditoría Gestión Gestión Técnica (GAT)	% de cumplimiento con el cronograma de auditorías de los procesos Técnicos	100%
Auditoría Gestión Sistema de la Información (GASI)	% de cumplimiento con el cronograma de auditorías de los procesos Sistema de la Información (TI)	100%
Auditoría Gestión a la Calidad Operativa (GACO)	% Cumplimiento Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías Ejecutadas	100%
Cumplimiento Normas de Estado	Porcentaje de cumplimiento índice transparencia estandarizada (Ley 200-04)	100%
	Calificación portal de transparencia (finanzas, RRHH, Compras, Planificación, comité de ética, integridad gubernamental, OAI, Auditoría)	100%
	Calificación SAIP (Todas las direcciones)	100%
	Calificación Datos abiertos (Control de Gestión)	100%
	Porcentaje de implementación programas gubernamentales	100%
	Porcentaje de empleados sensibilizados en materia de ética y transparencia	100%
	Cantidad de charlas impartidas en materia de ética y transparencia	100%
	Cantidad de acuerdos interinstitucionales firmados en materia de datos abiertos y transparencia	100%
Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo mediante el Portal Único de Libre Acceso a la Información (SAIP)	100%
	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo - 311 (15 días)	100%
	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo de manera física por la Oficina de Libre Acceso a la Información	100%
	Ejecución de seminario en materia transparencia, ética pública y la calidad de la buena gestión pública	100%



## 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	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Dirección de Finanzas	Gestión Financiera	Parametrización de nuevos puntos de cobros entregados a tiempo	Mensual	90%	100%	100%	100%
2	Dirección de Comunicación Estratégica	Gestión de Comunicación Estratégica	Cantidad de publicaciones de contenido educativo y comerciales de Edesur	Mensual	62	65	65	100%
3	Dirección de Comunicación Estratégica	Gestión de Comunicación Estratégica	Porcentaje de respuestas a usuarios digitales	Mensual	93%	93%	93%	100%
4	Dirección de Comunicación Estratégica	Gestión de Comunicación Estratégica	Cantidad de contenido difundido sobre rol de la mujer en el sector eléctrico	Mensual	5	11	11	100%
5	Dirección de Comunicación Estratégica	Gestión de Comunicación Estratégica	Cantidad de nuevas iniciativas impulsadas sobre inclusión de personas con discapacidad	Mensual	1	3	3	100%
6	Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente	Gestión Estratégica de Marca y Servicio	Cantidad de clientes actualizados	Mensual	2207	3500	3500	100%
7	Dirección de Gestión de Distribución	Transformación y Distribución de la Energía	Porcentaje de cumplimiento de programación de movimientos de transformadores de potencia	Mensual	100%	100%	100%	100%
8	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Porcentaje Medidores Telemedidos Comunicando	Diario	96%	97%	92%	95%
9	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Porcentaje Medidores Telemedidos Telefaturando	Diario	95%	97%	83%	N/A
10	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Porcentaje Efectividad de Lectura Comercial	Mensual	89%	91%	89%	97.5%
11	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Porcentaje Efectividad de la Lectura Grandes Clientes	Mensual	98%	98%	97%	99.0%
12	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Eficiencia de la distribución de facturas	Mensual	85%	84%	82%	97.8%
13	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Aumento de clientes por canal-EDESUR Móvil	Mensual	139,466	133,134	133,134	100%
14	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Aumento de clientes por canal-Oficina Virtual	Mensual	188,621	163,835	124,291	76%
15	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Aumento de clientes por canal-Chatbot	Mensual	21,458	24,686	21,743	88%
16	Dirección Operativa Centralizada	Comercialización de Energía Eléctrica	Aumento de clientes por canal-Pagos Recurrentes	Mensual	38,866	36,433	35,989	99%

### b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

N/A



### c. Resumen del Plan de Compras y Contrataciones (PACC).

#### RESUMEN DEL PLAN DE COMPRAS PERIODO ENERO - OCTUBRE 2022

##### DATOS DE CABECERA PACC

Monto estimado total	\$7,568,907,396.78
Monto total contratado	\$7,568,907,396.78
Cantidad de procesos registrados	108
Capítulo	N/A
Sub capítulo	N/A
Unidad ejecutora	N/A
Unidad de compra	N/A
Año fiscal	2022
Fecha aprobación	12/01/2022

##### MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN

Bienes	\$4,341,923,057.69
Obras	\$ 140,892,173.38
Servicios	\$3,086,092,165.71
Servicios: consultoría	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A

##### MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES

MiPymes	\$ 118,606,113.80
MiPymes mujer	N/A
No MiPymes	N/A

##### MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO

Licitación Pública Nacional	\$6,149,932,603.01
Comparación de Precios	\$ 346,231,116.09
Excepción Proveedor Único	\$ 695,400,406.01
Excepción Publicidad	\$ 33,005,841.48
Excepción Exclusividad	\$ 318,383,285.94
Compra Menor	\$ 24,909,485.34
Compra por debajo del Umbral	\$ 1,044,658.91

**Nota:**

Valores expresados en RD\$.

Progración de lanzamiento de procesos Enero - Octubre 2022.



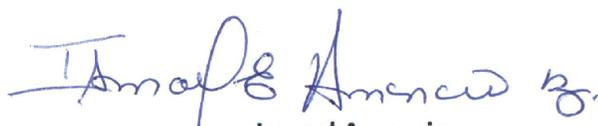
Santo Domingo de Guzmán, D.N.  
02 de enero 2023.-

**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,

Preparado por:

  
**Ismael Amancio**  
Coordinador Control de Gestión Administrativa

Revisado por:

  
**Dilcia Villanueva**  
Gerente Control de Gestión

Aprobado por:

  
**Yemmis Mercedes Guzmán Felipe**  
Director Planificación y Control de Gestión