



PLAN OPERATIVO AÑO 2023

Dirección de Planificación y Control De Gestión

Diciembre, 2022



Contenido

I.	Introducción.....	2
II.	Marco Estratégico de EDESUR.....	3
III.	Matriz de Alineamiento Estratégico de EDESUR 2021-2024.....	6
IV.	Principales Iniciativas Año 2023.....	19
a)	Dirección Gestión Técnica Comercial.....	19
b)	Dirección Reducción de Pérdidas.....	25
c)	Dirección Operativa Centralizada (DOC).....	36
d)	Dirección Gestión Distribución (DGD).....	39
e)	Dirección Gestión de Proyectos.....	45
f)	Dirección Gestión Humana.....	47
g)	Dirección Logística.....	49
h)	Dirección de Tecnología de la información.....	51
i)	Dirección de Seguridad.....	54
j)	Dirección de Análisis y Control Financiero.....	56
k)	Dirección de Finanzas.....	57
l)	Dirección de Servicios Jurídicos.....	58
m)	Dirección de Planificación y Control de Gestión.....	60
n)	Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente.....	62
o)	Dirección Comunicación Estratégica.....	64
p)	Dirección de Auditoría Interna.....	67
q)	Dirección de Regulación y Compra de Energía.....	68
r)	Oficina de Acceso a la Información (OAI).....	71
V.	Anexos.....	72
a)	Matriz POA 2023 por Eje Estratégico.....	72
b)	Plan de Pérdidas.....	72
c)	Matriz de Valoración del Riesgo VAR.....	72



I. Introducción.

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

La metodología utilizada para la formulación del Plan Estratégico 2021-2024 y Plan Operativo del año 2023, es la Gestión por Resultados basado en el Modelo de Cadena Valor, que es un modelo que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización, para generar valor al cliente final y cuyo objetivo es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos, logrando así la eficiencia en las operaciones del negocio.

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

El proceso de formulación del Plan Operativa Año 2023, fue una labor conducida por la Dirección de Planificación y Control de Gestión y contó con la colaboración y participación de todos los directores de áreas y mandos medios de la organización.

II. Marco Estratégico de EDESUR.

Misión, Visión y Valores

La Administración Gerencia General de Edesur Dominicana, realizó un proceso de revisión de su marco estratégico, con el objetivo de revisar y actualizar los conceptos maestros, que han servido de guía para la ejecución de las estrategias para el período 2021–2022 y que establecerán el marco de referencia para los años 2023-2024.

En este proceso fueron validados la Misión, Visión y Valores:

MISIÓN

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

VISIÓN

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

Nuestros Valores

Integridad

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



Compromiso

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



Calidad

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



Eficiencia

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



Servicio Oportuno

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



Ejes Estratégicos

De igual modo, durante el proceso de revisión del marco estratégico 2021– 2024, Edesur Dominicana ratificó los Ejes Estratégicos que regirán la gestión del negocio durante este período.

Los Ejes Estratégicos alrededor de los cuales se continuará el proceso de transformación de EDESUR son:



III. Matriz de Alineamiento Estratégico de EDESUR 2021-2024.

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

MISIÓN Y VISIÓN	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
<p>MISIÓN: Satisfacer las necesidades energéticas con soluciones eficientes, transparentes y sostenibles a todos nuestros clientes.</p> <p>VISIÓN: Ser un modelo regional en eficiencia y calidad de soluciones energéticas.</p>	Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos del negocio
				Recuperados y aprovechados los activos del negocio
			Optimización del costo de la compra de energía	Mantenidos o reducidos los precios en compra de energía
			Eficientización del gasto	Optimizado el gasto
			Optimización de los indicadores financieros	Reducido el déficit financiero de la empresa
		Reducir las pérdidas de energía a un 21.97% al año 2024	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas
		Lograr la calidad de la información financiera de la empresa	Gestión de Activos Fijos	Identificados, inventariados y valorizados los activos fijos de la empresa.
			Aseguramiento de la calidad en los registros contables acorde a las NIIF's	Obtenidos estados financieros saneados

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

MISIÓN Y VISIÓN	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
<p>MISIÓN: Satisfacer las necesidades energéticas con soluciones eficientes, transparentes y sostenibles a todos nuestros clientes.</p> <p>VISIÓN: Ser un modelo regional en eficiencia y calidad de soluciones energéticas.</p>	Aprendizaje y Desarrollo	Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio	Fortalecimiento Gestión de Personas	Fortalecidas las competencias del personal acorde a los lineamientos estratégicos
				Fortalecido el nivel de Compliance de la institución
				Actualizada la estructura organizacional conforme a los procesos institucionales
				Incrementado el nivel compromiso y fidelización de los colaboradores con la Empresa
				Alineados y Optimizados los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio
				Fortalecidos los niveles de atención
				Servicios tecnológicos redundantes para soportar el negocio
		Blindaje de los sistemas informáticos que soportan los procesos del negocio	Alcanzado un nivel de madurez en el tratamiento de los riesgos de ciberseguridad	Nivel de cumplimiento NORTIC A7
		Fomentar investigación y desarrollo para favorecer los procesos de innovación, la creación de valor y mejora continua	Innovación y Desarrollo.	Incorporada las estrategias que optimicen el desempeño del negocio

Eje Servicio y Atención al Cliente

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

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

Estrategias derivadas:

a) Desarrollo de Instalaciones Eléctricas.

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

b) Mantenimiento de Instalaciones.

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

Mediante esta estrategia se desarrollará e implementará:

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

Resultados Esperados:

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

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

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

Estrategias derivadas:

a) Desarrollo del Modelo de Atención al Cliente Edesur.

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

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

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

Resultados Esperados:

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

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

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

Estrategias derivadas:

a) *Gestión de Ingresos.*

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

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

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

c) *Eficientización del gasto.*

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

d) *Optimización de los indicadores financieros.*

Con esto se busca reducir el déficit global de la empresa para satisfacer las expectativas financieras de sus accionistas.

Resultados Esperados:

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

Objetivo 4: Reducir las pérdidas de energía a un 22.7% al año 2024.

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

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

Estrategias derivadas:

a) Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida

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

Resultados Esperados:

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

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

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

Estrategias derivadas:

a) Gestión de Activos Fijos.

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

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

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

Resultados Esperados:

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

Eje Fortalecimiento Procesos Internos

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

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

Estrategias derivadas:

a) Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional.

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

b) Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo.

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

Resultados Esperados:

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

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

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

Estrategia derivada:

a) Gestión oportuna de los recursos.

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

Resultado Esperado:

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

Eje Aprendizaje y Desarrollo

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

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

Estrategias derivadas:

a) *Fortalecimiento Gestión de Personas*

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

b) *Fortalecimiento de la Cultura e Identidad Corporativa*

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

Resultados Esperados:

- Fortalecidas las competencias del personal acorde a los lineamientos estratégicos.
- Fortalecido el nivel de Compliance de la institución.
- Actualizada la estructura organizacional conforme a los procesos institucionales.
- Incrementado el nivel compromiso y fidelización de los colaboradores con la Empresa.

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

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

Estrategias derivadas:

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

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

b) Blindaje de los sistemas informáticos que soportan los procesos del negocio.

Esta estrategia persigue prevenir y manejar eficientemente los temas concernientes a todo lo relacionado con la gestión de la seguridad por parte de la administración pública y de esta manera, minimizar todos los riesgos que se puedan presentar, entorno a la administración de la información y el tratamiento que de le dará a la misma a lo interno de la institución.

Resultados Esperados:

- Alineados y Optimizados los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio
- Fortalecidos los niveles de atención
- Servicios tecnológicos redundantes para soportar el negocio
- Alcanzado un nivel de madurez en el tratamiento de los riesgos de ciberseguridad

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

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

Estrategia derivada:

a) Innovación y Desarrollo.

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

Resultados Esperados:

- Incorporada las estrategias que optimicen el desempeño del negocio.

IV. Principales Iniciativas Año 2023

A continuación, se describen las principales iniciativas a ejecutar en el 2023, articuladas y alineadas a cumplir con los objetivos estratégicos y el logro de resultados esperados de los cuatro (4) ejes estratégicos del nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2024.

a) Dirección Gestión Técnica Comercial

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$	
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Mantenimiento de Instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente	Calidad de servicio técnico de redes	TMRA MT (Tiempo medio resolución de averías de media tensión)	Hrs.	0.68	0.5	SGD	1	Mejorar los tiempos de resolución de averías MT	-	
					ASAI	Hrs.	99.0%	99.0%	SGD	2	Inspección de las redes de distribución eléctrica por circuito		
					SAIFI	cantidad	8.65	8.25	SGD	3	Identificación de elementos de la red deteriorados		
					SAIDI	Porcentaje	7.51	7.16	SGD	4	Ejecución del programa de mantenimiento		
					Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento	Porcentaje	0.0%	100.0%	Planilla de seguimiento	5	Control de avance		
	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Mejorada y estandarizada la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la empresa	Modelo de Servicio	Porcentaje implementación modelo de estandarización de servicio al cliente.	Porcentaje	0.0%	100.0%	Informe				-
					Porcentaje de satisfacción Resultado Encuesta CIER	Porcentaje	ND	ND	Revista CIER				
				Calidad del Servicio Técnico	COSE - Tiempo Conexión	Porcentaje	27%	27%	BI	1	Resolución TO520 / TO511	-	
					Tiempo promedio de tramitación del expediente	Días	24	4	SGS	2	Gestión de llamadas y resolución de TO717		
					IPP - Tiempo Reclamaciones	Porcentaje	-	3%	BI	3	Resolución de TO801 - TO822 - TO828 - TO832 - TO833		
					RSFP - Tiempo Reconexión	Hrs.	4.3%	3%	BI	4	Resolución TO502		
					Porcentaje Reincidencia reportes de avería BT (Ordenes Fallidas)	Porcentaje	33.9%	31.5%	SGS	5	Resolución TO680 / TO558		
					Porcentaje cumplimiento resolución de os de corte en plazo	Porcentaje	90.0%	93.4%	SGS	6	Resolución TO501		
				Gestión de Interconexión	Porcentaje de cumplimiento de tiempo de interconexión	Porcentaje	100%	100%				-	
					Porcentaje solicitudes de Nuevos Proyectos Atendidas en Plazo (Inspección Construcción Punto de Medida)	Porcentaje	97%	98%	Informe	1	Inspección de la posibilidad de servicio en terreno	-	
Gestión técnica de grandes clientes	Porcentaje cumplimiento plazos OS reclamos	Porcentaje	65%	70%	SGC	2	verificación planos						
	Porcentaje de cumplimiento con el tiempo de instalación clientes medición neta	Porcentaje	-	70%	SGC	3	Verificación punto de medida.						
						4	Resolución de TO556 - TO812 - TO550						

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$					
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Desarrollo del modelo de atención al cliente Edesur	Mejorada y estandarizada la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la empresa	Calidad del servicio al cliente	Porcentaje de satisfacción promedio de los servicios comprometidos al ciudadano	Porcentaje	89%	90%	Encuestas Propias	1	Implementación Modelo de Servicio y Plan de Excelencia Comercial.	-					
					TTRA - Tiempo Atención	Porcentaje	12.67%	8%	Informe Ciclo Comercial	2	Implementación Plan de Excelencia Comercial						
					Porcentaje de implementación de servicios en simplificación de Trámites	Porcentaje	0%	100%	Informe de desempeño	3	Realización de registro, canalización y seguimiento a las solicitudes planteadas por el cliente						
				Gestión Medición Neta	Porcentaje de cumplimiento solicitudes de posibilidades de medición neta	Porcentaje	60%	65%	SGC	1	Negociación y Contratación de Ctes. UNR						
					Fidelización Cte. UNR GGc	Cantidad	74	74	BI	2	Actualización uso de postes.						
					Cobro de Peaje a las empresas de Cables por uso de Postes	Dólares \$	US\$ 2MM	US\$ 2MM	Financiera	3	Levantamientos de Alumbrado Público						
		Actualización levantamientos de AP y Dependencia	Cantidad	8	13	BI	4	Incrementar la cobranza en promedio									
		Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Clientes sensibilizados acerca del impacto de la energía en su calidad de vida, e informados sobre el impacto económico de su consumo y la lectura e interpretación de su factura.	Plan de sensibilización	Cantidad de clientes impactados por las campañas de sensibilización.	Cantidad	495,132	544,656	Informes, Plantillas de levantamiento, imágenes y Listados de asistencias.	1	Sensibilización: Reuniones Comunitarias, Contacto con Líderes Comunitarios, Reporte de Incidentes Eléctricos, Difusión, Prevención y Solución de Conflictos, Levantamiento de Información, Responsabilidad Social, Seguimiento a procesos comerciales y Técnicos: Canalización y Entrega de Facturas, Gestión Clientes Prepago, Monitoreo Consumo de Medidores, Acompañamiento a las Brigadas Técnicas, Identificación de Conexiones ilegales, Gestión para Solución de Averías, Gestión de Poda, Gestión Alumbrado Público ,otras.						
										2	Charlas Educativas y Talleres: Uso Eficiente de la Energía Eléctrica, Prevención de Accidentes Eléctricos, Sistema Pre-Pago y Post-Pago, otras.						
										3	Asambleas/Reuniones con los Consejos de Gestión Comunitaria (CGC).						
4	Levantamientos de Suministros y voltaje de cliente																
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos del negocio.	Eficiencia Financiera	Porcentaje de Cobrabilidad	Porcentaje	94%	95%	BI	1	Gestión de llamadas	-					
										2	Gestión de Minimensajes						
										Porcentaje CRI	Porcentaje		69%	72%	BI	3	Acuerdos de pagos
																4	Gestión de cortes
																5	Gestión de Cobros y reducción de pérdidas
Porcentaje de actas administrativas cobradas	Porcentaje	0%	45%	BI													

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos del negocio.	Gestión mini proyectos	Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de ejecución de los mini proyectos aprobados	Porcentaje	100%	100%	Documento de Avance de proyectos	1	Seguimiento vía correo y telefónico y mediante visitas	
										2	Seguimiento vía correo y telefónico y mediante visitas	
										3	Cubicaciones verificadas y remitidas para facturar	
					Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de ejecución de los mini proyectos no programados aprobados	Porcentaje	100%	100%		4	Solicitud de Avance a los sectores	
										5	Realización de Informes de Cierre	
				Calidad de Servicio Técnico Centralizado	Porcentaje de cumplimiento de con el cronograma de las auditorías de verificación de materiales	Porcentaje	-	100%	Cantidad de Informes	1	Verificación de equipo PDA	
					Porcentaje de cumplimiento de con el cronograma de Visitas Técnicas.	Porcentaje	75%	100%	Listado de Participación.	2	Reforzamiento de los sistemas al personal de los Centros Técnicos	
					Porcentaje de cumplimiento implementación de la OS de mantenimiento	Porcentaje	-	100%	SGD	3	Seguimiento y acompañamiento a las brigadas en terreno.	
					Tiempo Promedio de respuesta Creación de Fincas Y suministros	Hrs.	48 Hrs	36 Hrs	Service Desk	4	Reforzamiento de los procesos relacionados a las ordenes de servicios	
					Porcentaje de cumplimiento implementación de la OS para mantenimiento de entidades fincas, suministros y callejeros	Porcentaje	20%	100%	SGS y SGC	5	Formación de uso de Herramienta CEB	
					TMRA BT (Tiempo medio resolución de averías de baja tensión)	Horas	-	10	SGS y SGC	6	Manejo y utilización Memento Data base	
					COSE - Tiempo Conexión	Porcentaje	25.78%	25.78%	SGS y SGC	7	Formaciones Mantenimiento de Entidades no eléctricas	
					RSFP - Tiempo Reconexión	Porcentaje	4.3%	3%	SGS y SGC	8	Formaciones Manejo de la Herramienta Inesita Gis Web	
					IPP - Tiempo Reclamaciones	Porcentaje	8.66%	5%	SGS y SGC	9	Formaciones del uso de la Herramienta Service Desk	
Efectividad de Respuesta Creación Fincas y Suministros	Porcentaje	100%	100%	Informe Service Desk	10	Formaciones Manejo y Uso GCM						
					11	Formaciones sobre Finca y Suministro micro y macro						
					12	Revisión sobre la aplicación de los procedimientos de inspección de entidades, asignación y uso						
					13	Calidad levantamiento de entidades a través de GCM						
					14	Calidad de entidades Finca y Suministro generadas por proyecto						

Principales Iniciativas 2023 – Dirección Gestión Técnica Comercial

a. Adecuación De Líneas

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

Con la ejecución de este plan se persigue:

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

b. Plan de Alumbrado Público

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

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

c. Plan de Interconexión

Este plan consiste en dar respuestas a las peticiones de terceros para las solicitudes de empalme a la red en suministros mayores a 10 KVA, así como los cambios de topología de la red. El proceso de gestión de interconexión de un proyecto implica la gestión de aprobación en: sometimiento de planos, punto de medida, prueba de transformador, obra, pago de presupuesto, programación de la interconexión y ejecución de esta.

Estas interconexiones se realizarán según lo aprobado en el plano. Pueden efectuarse bajo gestión de programación para apertura del circuito o con brigadas de trabajo en caliente (TCT).

d. Operativa Técnico Comercial

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

e. Mini Proyectos

Su objetivo es levantar y normalizar aquellos usuarios que están de manera irregular y también los que aún no han sido contratado por la empresa y que están sustrayendo la energía de manera ilegal. Este plan considera el seguimiento al cumplimiento de los procesos asociados a la gestión de los proyectos, mediante indicadores de gestión proponiendo mejoras o acciones a tomar ante registros de desviaciones en la ejecución de proyectos, realizando actividades como:

- Realizar el seguimiento operativo de los avances y Cronogramas correspondientes a la ejecución de proyectos.
- Colaboración del proceso de cubicación / facturación proyectos.
- Coordinar en conjunto a la operativa de normas técnicas los procesos de inspección de materiales a instalar en los proyectos.
- Realizar los Informes técnicos de Cubicación y de cierre para cada proyecto.

f. Plan de Salvamento y Reposición de Transformadores

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

Con la ejecución de este plan se persigue:

- Reducir las pérdidas técnicas debido a sobrecarga o subutilización en los transformadores de distribución de nuestra zona de concesión.
- Reducir el riesgo de deterioro de la maquina mediante la normalización de todos los dispositivos periféricos y de protección del centro de transformación.
- Disminuye la inversión innecesaria en compra de transformadores, ayudando así a mantener la continuidad y calidad del servicio. Reduce el costo operativo de mantenimiento correctivo.

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

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

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

b) Dirección Reducción de Pérdidas

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$				
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos	Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos del negocio	Incremento de clientes	Porcentaje de contratación	POA	Porcentaje	62%	67%	Extracción de Datos BBDD GAERP / BI	1	Nuevas Instalaciones	-				
		Recuperados y aprovechados los activos del negocio	Recuperación de Activos	Recuperación de Medidores	Porcentaje de recuperación de Medidores	POA	Porcentaje	83%	86%	Extracción de Datos BBDD GAERP / BI	2	Medidores Recuperados	-				
	Reducir las pérdidas de energía a un 19.7% al año 2024	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas		Gestión de Pérdidas	Porcentaje Reducción de Pérdidas	POA	Porcentaje	26%	25%	Extracción de Datos BBDD GAERP / BI	3	Todas las Acciones Operativas de la Dirección	-			
												4	Identificación de Irregularidades. Levantamiento de Actas de Irregularidad Carga de Actas de Irregularidad				
										5		Colocación de Medidor en Clientes en conexión directa autorizada					
																6	Ordenes de Levantamiento y Colocación de Medidor
																7	Instalación de Micro Medición
																8	Habilitación de Balances en Micromedidas con Balances erróneos o imprecisos
																10	Saneamientos
																11	Nuevos Contratos con Medidas Eliminación de Conexiones Directas
																12	Inspecciones y Cambios de Medidor
																13	Identificación de casos, Generación de Denuncias y Visitas
																14	Implementación solución
																15	Implementación solución

Principales Iniciativas 2023 – Dirección Reducción de Pérdidas

Las estrategias incluidas en este plan buscan impactar de forma sostenible la reducción de pérdidas, estas estrategias y operaciones abordan los problemas y sus soluciones desde una perspectiva integral y enfocada en resultados.

a) Mercado Grandes Clientes

El mercado de grandes clientes actualmente requiere de mejorar la atención oportuna de las anomalías de lectura generadas, así como de inspecciones dirigidas a partir de los análisis que realizará el área de Telemedición y visitas de verificación a los equipos y componentes de la medición.

I. Atención de Anomalías

Actualmente contamos con una matrícula de alrededor de 14,000 clientes industriales en los cuales se generan mensualmente unas 2,300 anomalías de lectura. El plan contempla la mano obra, materiales y personal interno para atender estas anomalías en un plazo de 24 horas. Así mismo se realizarán verificaciones periódicas a los mayores consumidores de manera que se garantice que los diferentes componentes de la medición está operando dentro de los parámetros de calibración requeridos por las diferentes normas, actuando de manera preventiva en caso de que se detecte alguna anomalía.

Anomalías Grandes Clientes	
Anomalía	Cantidad
Aparato inexistente	509
Baja con consumo	94
Contador cambiado (Facturación)	38
Contador con Display Apagado	985
Contador Roto (Averiado)	189
Industriales Display apagado	55
Tiempo de lectura agotado	304
Tiempo de lectura agotado BT	171
Totales	2,345

II. Inspecciones Dirigidas

La gerencia de Medición a través del departamento de Telemedición generará inspecciones dirigidas a los grandes clientes con irregularidades o anomalías detectadas desde las diferentes de telemedición.

b) Mercado Clientes Regulares

El mercado de clientes regulares representa un total de 81% del mercado de Edesur Dominicana S.A. Actualmente es necesario cursar acciones de mejora de la contratación, la medición y la calidad de la esta última a los fines de poder obtener resultados sostenibles en términos de reducción de pérdidas.

Así mismo este plan busca desarrollar y ampliar las estrategias de generación de balances y de desarrollo de herramientas de diagnóstico de situación comercial de zonas específicas de forma que podamos mejorar significativamente las zonas detectadas y diagnosticadas. Esta estrategia busca mejorar la calidad de la generación de balances, tanto de micro como de macros, mediante la automatización de estos y mejorando la calidad mediante análisis.

I. Macro Balances

Edesur Dominicana cuenta con unas 975 Mediciones Macro, incluyendo las mediciones de los circuitos (feeders), estas actualmente se encuentran subutilizadas, ya que estas para generar balances necesitan de mejorar la calidad de los balances.

Para la mejora de estos balances es necesario construir nuevos modelos de información que hayan sido normalizados acorde a las técnicas de almacenamiento y tratamiento de la información de manera que pueda realizarse balances automatizados de todas las demarcaciones (polígonos o subcircuitos) que estas miden.

Adicional a la información energética, se hace imprescindible poder acompañar este balance energético con un diagnóstico o estado de situación comercial que complemente la información de los balances, esto a los fines de poder desarrollar estrategias para la reducción sostenida de las pérdidas. Dentro de estos indicadores diagnósticos podemos enunciar, aunque no se limitan a estos:

- Contratación (%): El porcentaje de contratación describe que tanto de nuestros suministros se encuentran con contrato o no.
- Esto no solo permite medir correctamente el estado de regularización de los clientes, sino que también promueve el correcto uso de los suministros.
- Medición (%): El porcentaje de medición describe la relación entre los clientes con medidor contra los clientes o suministros contratados. Este indicador es de suma importancia ya que su crecimiento esta correlacionado de forma directa con la facturación y su crecimiento.
- Totalización (%): Este indicador describe la cantidad de micro mediciones instaladas en los transformadores de distribución hábiles para micro medir.
- Pérdidas (kWh y %): Las pérdidas tanto en kilowatt / hora, como en porcentajes son indicadores fundamentales para ver el estado general de las delimitaciones. Estos indicadores proveen una perspectiva amplia, que va desde la cuantificación de las pérdidas, hasta las evaluaciones financieras para proyectos de inversión.

Es por esto por lo que el plan de mejora de las macro mediciones incluye 2 partes fundamentales, Gestión y Mantenimiento de la Data y Operaciones.

II. Micro Balances

La estructura vigente de micro balances debe ser rediseñada acorde a las unidades operativas, brindando mayores prestaciones de calidad de información y medios de actualización de balances más rápidos y oportunos.

Actualmente la matrícula de totalizadores ronda las 17,000 micro mediciones, principalmente distribuidos en los sectores Distrito Sur, Distrito Norte, Noroeste, San Cristóbal y Villa Altagracia. Esto representa un total de 32% del total de los transformadores hábiles para totalizar. Los sectores con mayor avance son Noroeste con 67.1% de porcentaje de Micro-medición, seguido por Distrito Sur, con un 45.9% y Villa Altagracia, que por la ejecución de los proyectos financiados ha sido beneficiada con la instalación de micros y alcanza el 44.6%.

Sector	Transformadores	Hábiles	Micros	Totalización (%)
01-Distrito Sur	11,332	7,217	4,312	59.7%
02-Distrito Norte	6,207	4,621	1,517	32.8%
03-San Cristóbal	8,045	7,107	5,074	71.4%
04-Noroeste	11,554	9,650	2,309	23.9%
05-Villa Altagracia	5,622	4,695	2,403	51.2%
06-Bani	5,047	4,461	836	18.7%
07-Azua	2,417	2,167	17	0.8%
08-San Juan	3,692	3,194	6	0.2%
09-Barahona	2,701	2,408	203	8.4%
10-Neyba	1,232	1,055	-	0.0%
Totales	57,649	46,575	16,677	35.8%

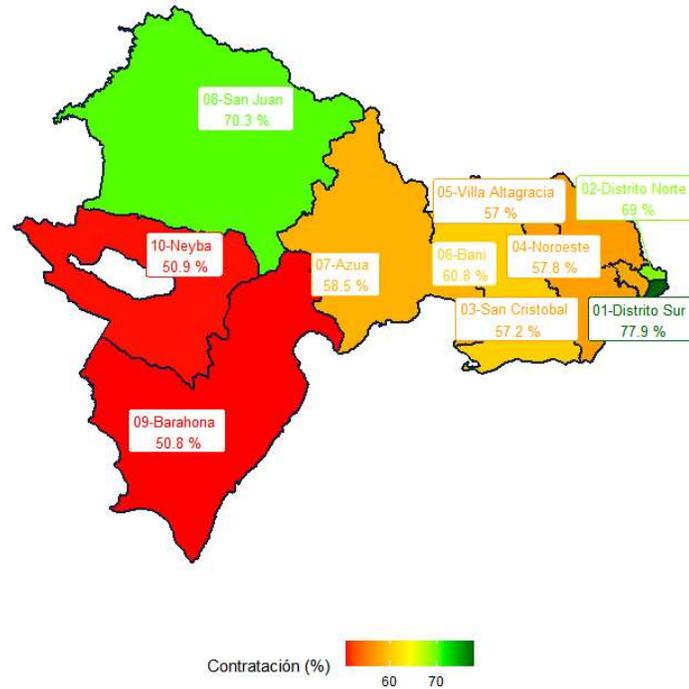
En la actualidad los balances generales de las micros exhiben una operatividad de un 58.8% con pérdidas que rondan el 52%.

Viendo esta realidad, para poder explotar este valioso recurso de diagnóstico y control de pérdidas y desarrollar una operativa constante de control de pérdidas es necesario desarrollar e implementar un motor de generación de balances y una plataforma para la gestión del trabajo operativo. Una vez desarrollado este motor de generación de balances, crear un mecanismo de gestión de estos permitirá desarrollar una operativa constante y eficiente.

III. Expansión de Mercado (Captación)

Una estrategia fundamental para la reducción de pérdidas es el incremento de clientes mediante la contratación. A continuación, se muestra la situación actual de contratación por sector. La contratación actual general ronda el 62 %.

Contratación Edesur
Niveles de contratación Sectores



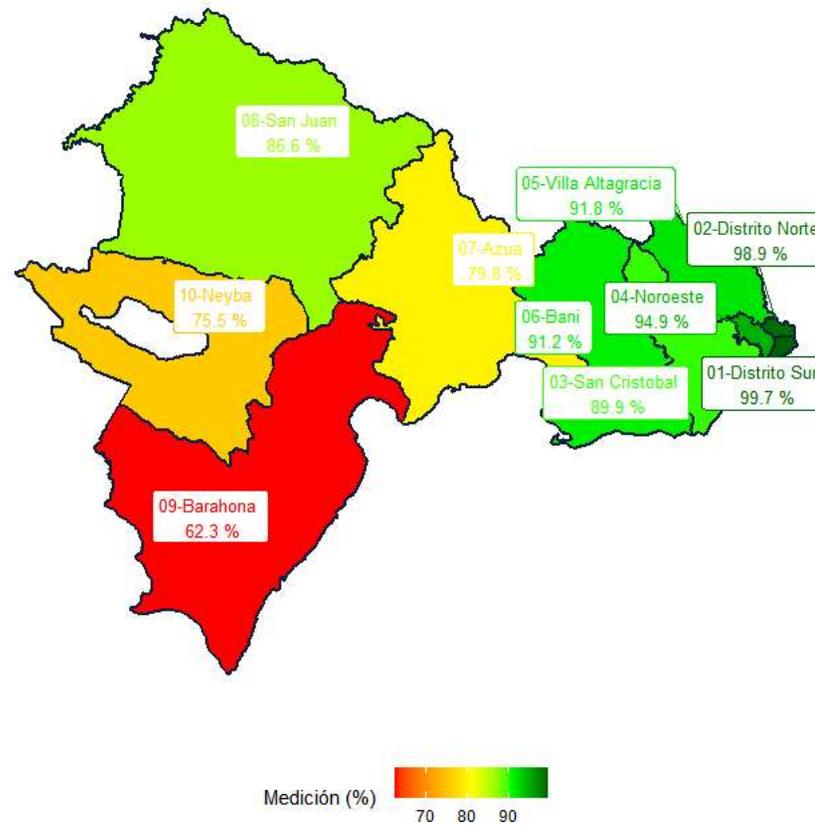
La contratación es un indicador altamente relacionado con las pérdidas. Esto se evidencia muy claramente en el mapa, ya que al comparar contra el mapa de pérdidas se aprecia que los de mayores niveles de contratación exhiben los mejores niveles de pérdidas. Es por esto por lo que hemos incluido en el plan la estrategia de expansión de mercado que apunta a mejorar este indicador, la cual impactará en la incorporación de unos 63,000 nuevos clientes, mejorando el indicador en alrededor de un 4%.

IV. Optimización Medición

De igual manera este plan incluye una estrategia de Optimización de la medición la cual fundamentalmente busca reducir la cantidad de clientes en conexión directa autorizada y el mantenimiento a nuestro parque de medición existente a través de la resolución de anomalías de medición.

Medición Edesur

Niveles de medición Sectores



El plan incluye la resolución de unas 16,673 colocaciones de medidor en clientes en conexión directa actualizada con menos de 3 facturas pendientes, de igual manera apunta a atender unas 37,255 anomalías de lectura de las cuales

alrededor del 80% son recurrentes y representan en gran medida el deterioro del parque de medición, afectando directamente la calidad de la facturación.

V. Paneles, Torres y Plazas

La atención de Paneles, Torres y Plazas es una estrategia esencialmente de prevención y calidad de servicio al segmento de clientes en mediciones en paneles. Este plan incluye la rehabilitación y reconstrucción de alrededor 260 Paneles.

c) Mercado Clientes Prepago

El mercado prepago ha surgido como una alternativa a brindar nuevas opciones de pago a los clientes, especialmente aquellos de escasos recursos que prefieren optar por utilizar el servicio de energía mediante la modalidad de planificación previo en prepago.

Dada la tecnología usada para la implementación de la modalidad prepago, esta innovadora forma de pago solo puede ser desplegada en zonas donde ya haya implementada la tecnología en cuestión y, como describimos previamente, las operaciones comerciales de estos clientes no son gestionadas por el sistema de gestión comercial de la empresa. A los fines de controlar y gestionar la energía entregada en estas zonas es imprescindible desarrollar las siguientes estrategias.

I. Bolsas Energía Prepago

Instalar y habilitar macro mediciones para la creación de bolsas de energía en las zonas prepago de tal forma que podamos realizar balances a las zonas específicas pudiendo tomar acción sobre las diferentes vulnerabilidades que se detecten donde existen pérdidas elevadas.

II. Diseño e Implementación Ciclo Comercial Prepago

De igual manera diseñar e implementar un ciclo comercial y de atención al cliente que permita gestionar la energía despachada y la atención oportuna y de calidad. Por esto se trabaja en conjunto con el equipo de la Dirección de Tecnología de la Información y la Dirección de Gestión Técnica Comercial, para que dicho ciclo comercial sea incluido como parte integral del Sistema de Gestión Comercial.

Es por esto por lo que para 2023, la DRP estará colaborando con la implementación de las fases 2 y 3 del plan de incorporación de la gestión prepago al Open SGC.

d) Persecución del Fraude Eléctrico

La persecución del fraude eléctrico es una actividad transversal a las diferentes estrategias de reducción de pérdidas. Aunque la mayoría de las estrategias buscan prevenir el hurto de energía, no menos cierto es que es inevitable evitar que ocurran. La Coordinación de Persecución del fraude en su estructura cuenta con 4 supervisores y 2 encargados, los cuales tienen como responsabilidad la recepción de las denuncias, confirmar los casos y gestionar dichas denuncias ante la PGASE. El objetivo para el 2023 es 2.8 GWh, en unas 730 intervenciones.

e) Rehabilitación de Redes

I. Villa Progreso - San Cristóbal (SCNO104)

La localidad de Villa Progreso en San Cristóbal acoge a refugiados del ciclón Georges, esta localidad cuenta con numerosos edificios de apartamentos que el gobierno construyó y que actualmente están habitados y consumiendo energía sin contratos.

El balance de energía presenta Entrega de energía de unos 500 MWh/mes con pérdidas de 90%. Es necesario acondicionar las redes para la implementación de medición concentrada en altura.

II. Semana Santa - San Cristóbal (YAGU101)

El distrito municipal de Semana Santa en Yaguate, San Cristóbal, Actualmente cuenta con 1,096 Suministros, de los cuales sólo 264 cuentan con un contrato formal con la empresa, dónde solo 18 cuentan con un servicio con medidor instalado. Es una situación comercial muy deplorable. La localidad cuenta con condiciones de redes en la mayoría de sus calles, con algunos pendientes menores.

El balance de energía de este polígono exhibe una entrega de 431 MWh/mes con pérdidas de 87%.

III. Canastica- San Cristóbal (SCNO104 P8)

La localidad de Canastica ubicada en el sector San Cristóbal fue rehabilitada con inversión de los organismos multilaterales, específicamente, Banco Mundial. Dicho polígono tiene un total de 4,972 suministros, con 2,641 clientes contratados, de los cuales 2,503 cuentan con un medidor.

El balance de energía presenta una entrega de energía de alrededor de 719 MWh/mes con pérdidas de 42%, estos valores están fuera de rango admisible para un proyecto de inversión de multilaterales.

IV. San Miguel - Noroeste (BAYO102 P8)

La localidad de San Miguel ubicada en el sector San Cristóbal fue rehabilitada con inversión de los organismos multilaterales, específicamente, Banco Mundial. Dicho polígono tiene un total de 3,423 suministros, con 1,360 clientes contratados, de los cuales 1,259 cuentan con un medidor.

El balance de energía presenta una entrega de energía de alrededor de 483 MWh/mes con pérdidas de 48%, estos valores están fuera de rango admisible para un proyecto de inversión de multilaterales.

V. Pedro Brand - Villa Altagracia (CSAT101 P3)

La localidad de Pedro Brand ubicada en el sector Villa Altagracia fue rehabilitada con inversión de los organismos multilaterales, específicamente, Banco Mundial. Dicho polígono tiene un total de 5,065 suministros, con 2,422 clientes contratados, de los cuales 2,320 cuentan con un medidor.

El balance de energía presenta una entrega de energía de alrededor de 1,194 MWh/mes con pérdidas de 29%, estos valores están fuera de rango admisible para un proyecto de inversión de multilaterales.

c) Dirección Operativa Centralizada (DOC)

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$										
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Desarrollo de Instalaciones Eléctricas	Garantizar la disponibilidad de potencia de manera eficiente para satisfacer la demanda de energía del cliente	Diseño y arquitectura de la Red	Cantidad de Diseños Repotenciaciones de Subestaciones entregados	Cantidad	6	2	Entrega de Diseño y presupuesto	Gerencia de Ingeniería	1	Levantamiento	-										
					Cantidad de Diseño de ID nuevas SSEE Empresa	Cantidad		3	Entrega de Diseño y presupuesto		2	Análisis de Alternativas											
					Cantidad de Diseños Circuitos Entregados	Cantidad	12	26	Entrega de Diseño y presupuesto		3	Análisis de Alternativas											
					Porcentaje Diseños y estudios no programados entregados	Porcentaje	100%	100%	Entrega de Diseño y presupuesto		4	Selección de Alternativas											
					Cantidad de Estudios de Regulación de Voltaje Entregados	Cantidad	5	4	Entrega de Diseño y presupuesto		5	Selección de Alternativas											
					Cantidad de diseño plan Compensación de Reactivo	Cantidad	4	4	Entrega de Ingeniería Básica		6	Selección de Alternativas											
		Plan de Expansión	Cantidad de diseño plan de Conectividad	Cantidad	1	1	Entrega de Ingeniería Básica	7	Selección de Alternativas		-												
			Gestion Adquisicion terrenos UEP	Cantidad	-	5	Entrega de Informe al AGG	8	Revisión de Diseño														
			cantidad de Adquisicion de terrenos Empresa	Cantidad	-	2	Entrega de Informe al AGG	9	Revisión de Diseño														
			Cantidad Arquitectura de Red del Plan de Expansión	Cantidad	1	1	Entrega de Ingeniería Básica	11	Elaboración de Presupuesto														
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-										
														Mantenimiento de las instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente	Fiscalización de la gestión de la distribución eléctrica	Cantidad Informes de fiscalización de intervenciones tecnicas	Cantidad	14	Entrega Informe de Fiscalización de Intervenciones Técnicas	Gerencia Control de Activos de Distribución	1	Visita de inspección
																						2	Recolección de datos
																						3	Análisis de Datos Invertidos
																						4	Validación Datos
																						5	Elaboración de Informe
																						6	Seguimiento al cronograma de Mantenimiento Preventivo Subestaciones
																						7	Inspección Infraestructuras Subestaciones
																						8	Realización de informe técnicos
																						9	Levantamiento de datos
																						10	Análisis de fallas reincentes en puntos críticos
																						11	Minería de datos de las incidencias de los transformadores de distribución.
																						12	Minería de datos de las incidencias en las subestaciones eléctricas.
																						13	Seguimiento de la ejecución de los PES.
																						14	Minería de datos de las incidencias en las redes de distribución.
15	Recolección, depuración y validación de información.																						

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Mantenimiento de las instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente	Gestión Operación de la Red	Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	Porcentaje	100%	100%	Comeo de Envío de la Publicación Interna y Externa	Gerencia operación de la Red	1	Planificación de Intervenciones en las Redes de Distribución/Programación de las interrupciones/ Envío de la información de manera oportuna.	-
					Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)	Hrs	74%	63%	Informes Post operativos GOPR		2	Aseguramiento de Disponibilidad de Brigadas (cantidad, recursos humanos, materiales, oportunidad) Seguimiento minucioso a la solución de las averías presentadas, pro, así como seguimiento a los mantenimientos.	
				Gestión de Subestaciones	SAIDI - Averías Subestaciones (Horas/Mes)	Cantidad	0.42	0.34	Informes Post operativos GOPR	Gerencia Subestaciones	1	Construir y repotenciar SSEE	-
					SAIFI - Averías Subestaciones (Int/Mes)	Cantidad	0.38	0.19	Informes Post operativos GOPR		2	Repotenciar SSEE	
					SAIDI - Mantenimiento Programado Subestaciones(Horas/Mes)	Cantidad	0.6	0.40	Informes Post operativos GOPR		3	Realizar mantenimientos Predictivos	
					SAIFI - Mantenimiento Programado Subestaciones	Cantidad	0.15	0.16	Informes Post operativos GOPR		4	Realizar mantenimientos Preventivos	
					Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores con Regulación	Porcentaje	99.80%	99.80%	Informe Mensual Gerencia Operación de la Red		5	Realizar mantenimientos Correctivos	
					Porcentaje Ejecución Cronograma de Mantenimiento SSEE	Porcentaje	100%	100%	Informe mensual Gerencia de SSEE		6	Cronograma de Mantenimiento SSEE	
				Evaluación Técnica de Materiales	Porcentaje de Evaluaciones Técnicas de materiales por procesos de compra	Porcentaje	100%	95%	Informes elaborados, correos respuestas con informes remitidos y listado de informes emitidos.	Gerencia Control de Activos de Distribución	7	Recepción de solicitud y programación de la rta de trabajo	-
8	Ejecución de la evaluación de documentaciones y muestras												
9	Creación del informe técnico												
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos	Gestión de Ingresos	Recuperados y aprovechados los activos del negocio	Recuperación de Activos de Distribución	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de desmontes de activos de distribución	Porcentaje	100%	100%	Correos o formularios de solicitud	Gerencia Control de Activos de Distribución	22	Recepción de solicitud y coordinación participación en desmonte	-
											23	Participación en la ejecución de los desmontes solicitados	
											24	Clasificación y gestión de pruebas de los materiales desmontados	
											25	Documentación información materiales y equipos desmontados en formato digital	
											26	Remisión Informe de mensual de recuperación de activos de distribución	

Principales Iniciativas 2023 – Dirección Operativa Centralizada.

a) Plan de integración de clientes a canales digitales desde su nacimiento

Incorporar de manera centralizada los clientes nuevos a los canales electrónicos alternos, creando usuario y contraseña y colaboradores con el registro de su tarjeta para realizar el pago y dando seguimiento a que su pago se mantenga a través de esos canales. Con este plan se procura la mejora del servicio a los clientes, aumento de usuario Canales Digitales, aumenta el desplazamiento de Clientes hacia Canales Alternos.

b) Programa de estandarización de las Estafetas de Pago

Plan de gestión de estafetas comerciales, donde quedarán documentadas las acciones y procesos que se deben a realizar en la gestión de apertura, mantenimiento, desplazamiento de clientes, conciliación y gestión de cierre de una estafeta.

- Establecer los criterios (claramente delimitados y medibles) a considerar al momento de la apertura/cierre de una estafeta.
- Actualizar la estrategia de desplazamiento de clientes según la capacidad de gestión de cada estafeta e implementar los requerimientos de mediciones de eficiencia de estas.
- Verificar los deberes y derechos del estafetario, dado que el contrato actual tiene una antigüedad considerable.
- Revisar el proceso de conciliación actual y proponer los ajustes para establecer a nivel contractual compromisos logrables con el comercio.
- Revisar las condiciones generales de negociación con los comercios y establecer nuevos parámetros conforme a las acciones evidenciadas en este plan.
- Validar si existen casuísticas en los pasos anteriores que requieren la documentación de excepciones.

c) Contratación Servicios Firmas Externas para la gestión de Cobro a Clientes Morosos

Asignar carteras de clientes residenciales y comerciales con deuda mayor a 180 días a firmas especializadas en la gestión de cobro a clientes morosos.

Las firmas deben tener presencia en los diferentes sectores (localidades) dentro del área de concesión de EDESUR. Pagar un % del monto recaudado a las firmas según lo estipulado en el contrato de servicio.

d) Dirección Gestión Distribución (DGD)

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$		
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Desarrollo de Instalaciones Eléctricas	Garantizar la disponibilidad de potencia de manera eficiente para satisfacer la demanda de energía del cliente	Diseño y arquitectura de la Red	Cantidad de Diseños Repotenciaciones de Subestaciones entregados	POA	Cantidad	6	2	Entrega de Diseño y presupuesto	Gerencia de Ingeniería	1	Levantamiento	-		
					Cantidad de Diseño de ID nuevas SSEE Empresa	POA	Cantidad		3			2	Análisis de Alternativas			
					Cantidad de Diseños Circuitos Entregados	POA	Cantidad	12	26			3	Análisis de Alternativas			
					Porcentaje Diseños y estudios no programados entregados	POA	Porcentaje	100%	100%			4	Selección de Alternativas			
					Cantidad de Estudios de Regulación de Voltaje Entregados	POA	Cantidad	5	4			5	Selección de Alternativas			
					Cantidad de diseño plan Compensación de Reactivo	POA	Cantidad	4	4			6	Selección de Alternativas			
				Plan de Expansión	Cantidad de diseño plan de Conectividad	POA	Cantidad	1	1	Entrega de Ingeniería Básica		1	Gestión de Adquisición de Terreno			
					Gestión Adquisición terrenos UEP	POA	Cantidad	-	5	Entrega de Informe al AGG		2	Gestión de Adquisición de Terreno			
					Cantidad de Adquisición de terrenos Empresa	POA	Cantidad	-	2			3	Selección de Alternativas			
					Cantidad Arquitectura de Red del Plan de Expansión	POA	Cantidad	1	1			4	Revisión de Diseños			
								5	Revisión de Diseños							
							6	Revisión de Diseños								
									7	Elaboración de Presupuesto						
				Mantenimiento de las instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente	Fiscalización de la gestión de la distribución eléctrica	Cantidad Informes de fiscalización de intervenciones técnicas	POA	Cantidad	-	14	Entrega Informe de Fiscalización de Intervenciones Técnicas	Gerencia Control de Activos de Distribución	1	Visita de inspección	-
		2	Recolección de datos													
3	Análisis de Datos levantados															
4	Validación Datos															
5	Elaboración de Informe															
6	Seguimiento al cronograma de Mantenimiento Preventivo Subestaciones															
7	Inspección infraestructuras Subestaciones															
8	Realización de informe técnicos															
9	Levantamiento de datos															
10	Análisis de fallas reincidentes en puntos críticos															
11	Minería de datos de las incidencias de los transformadores de distribución.															
12	Minería de datos de las incidencias en las subestaciones eléctricas.															
13	Seguimiento de la ejecución de los PES.															
14	Minería de datos de las incidencias en las redes de distribución.															
15	Recolección, depuración y validación de información.															

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%	Mantenimiento de las instalaciones	Reducidas las interrupciones del servicio a los clientes por causa de fallas y/o mantenimiento por debajo a lo establecido en la normativa vigente	Gestión Operación de la Red	Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	POA	Porcentaje	100%	100%	Correo de Envío de la Publicación Interna y Externa	Gerencia operación de la Red	1	Planificación de Intervenciones en las Redes de Distribución/Programación de las Interrupciones/ Envío de la información de manera oportuna.	-
					Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)	POA	Hrs	0.74	0.63	Informes Post operativos GOPR		2	Aseguramiento de Disponibilidad de Brigadas (cantidad, recursos humanos, materiales, oportunidad) y Seguimiento minucioso a la solución de las averías presentadas, pro, así como seguimiento a los mantenimientos.	
				Gestión de Subestaciones	SAIDI - Averías Subestaciones (Horas/Mes)	POA	Cantidad	0.42	0.34	Informes Post operativos GOPR	Gerencia Subestaciones	1	Construir y repotenciar SSEE	-
					SAIFI - Averías Subestaciones (Int/Mes)	POA	Cantidad	0.38	0.19	Informes Post operativos GOPR		2	Repotenciar SSEE	
					SAIDI - Mantenimiento Programado Subestaciones(Horas/Mes)	POA	Cantidad	0.6	0.40	Informes Post operativos GOPR		3	Realizar mantenimientos Predictivos	
					SAIFI - Mantenimiento Programado Subestaciones	POA	Cantidad	0.15	0.16	Informes Post operativos GOPR		4	Realizar mantenimientos Preventivos	
					Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores con Regulación	POA	Porcentaje	99.80%	99.80%	Informe Mensual Gerencia Operación de la Red		5	Realizar mantenimientos Correctivos	
Porcentaje Ejecución Cronograma de Mantenimiento SSEE	POA	Porcentaje	100%	100%	Informe mensual Gerencia de SSEE	6	Cronograma de Mantenimiento SSEE							
Fortalecimiento de procesos internos	Mejorar la eficiencia en la adquisición de bienes obras y servicios de un 55% al 85%	Gestión Oportuna de los recursos	Asegurar la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos	Evaluación Técnica de Materiales	Porcentaje de Evaluaciones Técnicas de materiales por procesos de compra	POA	Porcentaje	100%	95%	Informes elaborados, correos respuestas con informes remitidos y listado de informes emitidos.	Gerencia Control de Calidad de Materiales	1	Recepción de solicitud y programación de la ruta de trabajo	-
												2	Ejecución de las pruebas en terreno	
												3	Creación del informe técnico	
												4	Recepción de solicitud y programación de la ruta de trabajo	
												5	Ejecución de las pruebas en terreno y/o fábrica	
												6	Creación del informe técnico	
												7	Recepción de solicitud y programación de la ruta de trabajo	
												8	Ejecución de la evaluación de documentaciones y muestras	
												9	Creación del informe técnico	
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos	Gestión de Ingresos	Recuperados y aprovechados los activos del negocio	Recuperación de Activos de Distribución	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de desmontes de activos de distribución	POA	Porcentaje	100%	Correos o formularios de solicitud	Gerencia Control de Activos de Distribución	1	Recepción de solicitud y coordinación participación en desmonte	-	
											2	Participación en la ejecución de los desmontes solicitados		
											3	Clasificación y gestión de pruebas de los materiales desmontados		
											4	Documentación información materiales y equipos desmontados en formato digital		
											5	Remisión Informe de mensual de recuperación de activos de distribución		

Principales Iniciativas 2023 – Dirección Gestión Distribución.

a. Adecuación de Subestaciones.

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

b. Adquisición Transformadores de Potencia y Repotenciación

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

c. Adquisición Transformador Móvil

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

d. Adquisición Repuestos Estratégicos

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

e. Adquisición Equipos Pruebas y Ensayos

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

f. Adquisición Bushing P/Reemplazo en Transformadores de Potencia

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

g. Plan Instalación Relojes GPS en SSEE

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

h. Reparación Transformador Móvil

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

i. Materiales Reposición Averías de Operación Local y Redes Soterradas

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

j. Equipos de Detección y Localización de Fallas Soterradas

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

k. Plan de Adecuación de Líneas Soterradas

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

l. Reparación y Salvamento de Transformador Pad Mounted

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

m. Etiquetado Centros de Transformación

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

n. Etiquetado Equipos de Subestaciones

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

o. Circuitos Sobrecargados

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

p. Banco de Capacitores

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

e) Dirección Gestión de Proyectos

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Mitigados los impactos negativos al medio ambiente	Gestión Ambiental	Cantidad de transformadores evaluados para gestión de PCB+	SGC	Cantidad	960	420	Base de datos de transformadores evaluados y presentación mensual de POA	Gerencia de Medio Ambiente y seguridad Industrial	1	Coordinar inspección de transformadores de desmontados de las redes y recibido en condiciones de prestamos	-
					Cantidad de transformadores almacenados en el punto verde de manera correcta	POA	Cantidad	60	72	Base de datos de transformadores evaluados y presentación mensual de POA		2	Coordinar traslado de transformadores identificados PCB+ positivo desde almacén del contratista hasta el interior del punto verde	
					Cantidad de personas sensibilizadas en temas ambientales	POA	Cantidad	1350	600	Listado de asistencia de personal sensibilizado		3	Realizar plan de capacitación o sensibilización Convocar personal Llenar registros de asistencias	
					Cantidad de actividades ambientales realizadas	POA	Cantidad	1	1	Informe o fotos de jornada de reforestación		4	Determinar la cantidad que se deben plantar Coordinar con MMARENA Coordinar logística para la actividad Realizar convocatoria al personal interno y contratistas	
					Cantidad de papel reciclado	POA	Cantidad	450	1800	Manifiesto de entrega con cantidad de papel reciclado		5	Colocar cajas de papeles en las áreas Recolectar residuos de las cajas recicladoras de papeles Pesar papeles entregado a gestor autorizado para los fines Recibir manifiesto de entrega	
				Implementación del SGA	Porcentaje de cumplimiento cronograma de implementación ISO 14001	POA	Porcentaje	55%	100%	Informe de aprobación de auditoría externa	Gerencia de Medio Ambiente y seguridad Industrial	1	Planificar auditoría externa Trabajar plan de acción derivados de la auditoría	-
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de la Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la Infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Rehabilitación de Redes MT y BT	Porcentaje de avance de obra (sin la normalización)	POA	Porcentaje	100%	4%	Plantilla de Avance Diario y Plantilla Avance Proyectos en Ejecución	Gerencia de Planificación y Control de Proyectos	1	Cantidad Km de Red MT Blindados Construidos en los Circuitos Rehabilitados	-
					Avance en la ejecución del Presupuesto	POA	MMUS\$	15.99	3.09	Plantilla de Avance Diario y Plantilla Avance Proyectos en Ejecución Transacción FBLIN-SAP Informe Cubicación		2	Cantidad Km de Red BT Blindados Construidos en los Circuitos Rehabilitados	
												3	Actividades de Rehabilitación de Redes Ejecutadas Acorde a la Planificación Operativa	
												4	Monto pagado por contratista, por mes, asociados a servicios de rehabilitación de redes eléctricas	
	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de la Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la Infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Contratación usuarios y Normalización clientes en circuitos rehabilitados	Nuevas Contrataciones	POA	Cantidad	-	708	OPEN SGC - BI	Gerencia de Gestión Comercial Proyectos	1	Cantidad de nuevos clientes ingresados al ciclo comercial. Nuevos contratos dados de alta por proyecto	-
					Normalización de Suministros	POA	Cantidad	-	3.023	OPEN SGC - BI		2	Cantidad de clientes normalizados con medida, instalados por proyecto	
					Recuperación de Energía	POA	GWh	-	18.28	OPEN SGC - BI		3	Medición del consumo facturado	
					Saneamiento de Suministros	POA	Cantidad	-	44,820	Fincas y Suministros verificados mediante GCM		4	Verificación de las entidades comerciales: Fincas, Suministros y Medidores	
Gestión de Totalizadores				Cantidad Totalizadores Operativos	POA	Cantidad	-	1,589	Servidor de Informes Corporativos	Gerencia de Gestión Comercial Proyectos	1	Operatividad de los Totalizadores instalados en los proyectos. Mediante la cuantificación de la energía servida por los Transformadores	-	
				Porcentaje de Pérdida micro mediciones	POA	Porcentaje	-	10%	Servidor de Informes Corporativos		2	Indicador de Pérdida por Transformador, mediante la comparación de la Energía Servida entre la energía facturada		

Principales Iniciativas 2023 – Dirección Gestión Proyectos.

a. Almacén de Materiales Recuperados

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

b. Plan de Adquisición de Herramienta

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

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

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

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

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

e. Rehabilitar el circuito y normalizar los clientes PEDE 501, 502 y 503.

Recuperar 0.11 GWh promedio mensual para reducir pérdidas de la empresa, a través de 4,536 normalizaciones.

f. Remediación de suelo contaminado subestación UASD.

Adecuación del suelo contaminado en la subestación UASD. Revertir el daño ambiental ocasionado por el manejo inadecuado de los equipos.

f) Dirección Gestión Humana

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Mitigados los impactos negativos al medio ambiente	Gestión Ambiental	Cantidad de transformadores evaluados para gestión de PCB+	SGC	Cantidad	960	420	Base de datos de transformadores evaluados y presentación mensual de POA	Gerencia de Medio Ambiente y seguridad Industrial	1	Coordinar inspección de transformadores de desmontados de las redes y recibido en condiciones de prestamos	-
					Cantidad de transformadores almacenados en el punto verde de manera correcta	POA	Cantidad	60	72	Base de datos de transformadores evaluados y presentación mensual de POA		2	Coordinar traslado de transformadores identificados PCB+ positivo desde almacén del contratista hasta el interior del punto verde	
					Cantidad de personas sensibilizadas en temas ambientales	POA	Cantidad	1350	600	Listado de asistencia de personal sensibilizado		3	Realizar plan de capacitación o sensibilización Convocar personal Llenar registros de asistencias	
					Cantidad de actividades ambientales realizadas	POA	Cantidad	1	1	Informe o fotos de jornada de reforestación		4	Determinar la cantidad que se deben plantar Coordinar con MMARENA Coordinar logística para la actividad Realizar convocatoria al personal interno y contratistas	
					Cantidad de papel reciclado	POA	Cantidad	450	1800	Manifiesto de entrega con cantidad de papel reciclado		5	Colocar cajas de papeles en las áreas Recolectar residuos de las cajas recicladoras de papeles Pesar papeles entregado a gestor autorizado para los fines Recibir manifiesto de entrega	
				Implementación del SGA	POA	Porcentaje	55%	100%	Informe de aprobación de auditoría externa	Gerencia de Medio Ambiente y seguridad Industrial	1	Planificar auditoría externa Trabajar plan de acción derivados de la auditoría		
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de la Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Rehabilitación de Redes MT y BT	Porcentaje de avance de obra (sin la normalización)	POA	Porcentaje	100%	4%	Plantilla de Avance Diario y Planilla Avance Proyectos en Ejecución	Gerencia de Planificación y Control de Proyectos	1	Cantidad Km de Red MT Blindados Construidos en los Circuitos Rehabilitados	-
					Avance en la ejecución del Presupuesto	POA	MMUS\$	15.99	3.09	Plantilla de Avance Diario y Planilla Avance Proyectos en Ejecución Transacción FBLIN-SAP Informe Cubicación		2	Cantidad Km de Red BT Blindados Construidos en los Circuitos Rehabilitados	
												3	Actividades de Rehabilitación de Redes Ejecutadas Acorde a la Planificación Operativa	
												4	Monto pagado por contratista, por mes, asociados a servicios de rehabilitación de redes eléctricas	
	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de la Medida	Asegurada la energía entregada al mercado y garantizada la calidad y eficiencia de la infraestructura de Redes Eléctricas conforme a las normas técnicas	Contratación usuarios y Normalización clientes en circuitos rehabilitados	Nuevas Contrataciones	POA	Cantidad	-	708	OPEN SGC - BI	Gerencia de Gestión Comercial Proyectos	1	Cantidad de nuevos clientes ingresados al ciclo comercial. Nuevos contratos dados de alta por proyecto	-
					Normalización de Suministros	POA	Cantidad	-	3,023	OPEN SGC - BI		2	Cantidad de clientes normalizados con medida, instalados por proyecto	
					Recuperación de Energía	POA	GWh	-	18.28	OPEN SGC - BI		3	Medición del consumo facturado	
					Saneamiento de Suministros	POA	Cantidad	-	44,820	Fincas y Suministros verificados mediante GCM		4	Verificación de las entidades comerciales: Fincas, Suministros y Medidores	
			Gestión de Totalizadores	Cantidad Totalizadores Operativos	POA	Cantidad	-	1,589	Servidor de Informes Corporativos	Gerencia de Gestión Comercial Proyectos	1	Operatividad de los Totalizadores instalados en los proyectos. Mediante la cuantificación de la energía servida por los Transformadores	-	
				Porcentaje de Pérdidas micro mediciones	POA	Porcentaje	-	10%	Servidor de Informes Corporativos		2	Indicador de Pérdida por Transformador, mediante la comparación de la Energía Servida entre la energía facturada		

Principales Iniciativas 2023 – Dirección Gestión Humana.

Aplicación de una encuesta de clima organizacional con la finalidad de identificar fortalezas y oportunidades de mejora, así como generar planes e iniciativas para optimizar el ambiente laboral.

Reestructuración Organizacional tomando en consideración el clasificador de la estructura jerárquica, incluyendo la actualización del manual de descripción de cargos y el diseño e implementación de una nueva escala salarial que responda a las tendencias del mercado con base en la información y valoración de cada puesto.

Incorporación De La Perspectiva De Género A La Cultura Organizacional, construir una cultura organizacional basada en el respeto de la dignidad de las personas y los derechos humanos, diversidad e inclusión promoviendo espacios laborales más justos e igualitarios con igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

Actividades Motivacionales realizar actividades en fechas especiales para el personal de la empresa con el objetivo de incrementar la satisfacción de los colaboradores.

Plan De Carrera, proyecto de formación individual para colaboradores para desarrollar el curso de su carrera y desarrollo profesional dentro de la organización.

Plan De Capacitación, plan de acciones formativas para contribuir a la mejora del desempeño de los colaboradores y de la empresa.

Coaching Para Lideres, programa de desarrollo individualizado, escalable y medible para los líderes de la organización con la finalidad de desarrollar y potenciar sus habilidades gerenciales.

Aplicación De Pruebas Psicológicas Para Una Selección De Personal Más Efectiva, adquirir softwares de evaluación psicológica que permita realizar un proceso de evaluación de los candidatos de mayor calidad.

Certificación En La Norma ISO 45001, para gestionar los riesgos laborales de manera eficaz y eficiente, reduciendo los accidentes y las enfermedades laborales, así como las situaciones de emergencia y las bajas laborales.

Proceso De Evaluación Del Desempeño, ejecutar las evaluaciones del desempeño del año 2021 y las acciones correspondientes para iniciar el proceso de evaluación del desempeño del año 2022.

g) Dirección Logística

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$		
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Gestión de Servicios Generales	Porcentaje de cumplimiento cronogramas mantenimiento preventivos equipos	POA	porcentaje	75%	80%	Actualización mensual del archivo cronograma mantenimiento	Gestión de Servicios Generales	1	Identificación de las instalaciones, equipos y mobiliarios existentes.	-		
					2	Levantamiento de situación de las instalaciones, equipos y mobiliarios.										
					3	Inventario de materiales para las ejecuciones de los mantenimientos.										
					4	Listado de materiales faltantes para Solicitud de compras.										
				5	Planificación de cronograma de trabajo de mantenimientos para las distantes localidades (instalaciones, equipos y mobiliarios)	POA	Porcentaje	65%	70%	Actualización mensual del archivo cronograma mantenimiento	6	Recepción de los materiales necesarios para las ejecuciones.				
				7	Ejecución del cronograma definido para los mantenimientos de las instalaciones y los equipos	Gestión de servicios administrativos	Porcentaje cumplimiento cronograma de inspección al servicio de limpieza y sanitación	POA	Porcentaje	0%	80%	Actualización mensual de archivo cronograma de inspección al servicio de limpieza y sanitación	Gerencia de Servicios Administrativos		1	Recepción de la solicitud
				2	Análisis y evaluación de la solicitud debidamente autorizada											
3	Verificación de la disponibilidad de lo requerido															
4	Salida en sistema (despacho)	Gestión Inmobiliaria	Porcentaje de cumplimiento del cronograma adecuaciones espacios físicos	POA	Porcentaje	0.85	0.85	Cronograma de adecuaciones	Gerencia Gestión Inmobiliaria	1	Solicitud de requerimiento por parte del cliente.					
2	Levantamiento y evaluación de la propuesta															
3	Elaboración de planos arquitectónicos y estructurales	POA	Porcentaje	0.95	0.9	LO-PIFR-011 V0 Informe Técnico de Levantamiento de Propuestas	4	Elaboración de presupuestos de todas las áreas involucradas								
5	Proceso de Solped	Gestión de Almacenes	Informe adjudicación de la subasta	POA	Porcentaje	0%	100%	Informe adjudicación de la subasta	Gerencia de Almacenes	1	Inventario para estimación de los materiales a subastar.					
2	Entrega de informe al comité para adjudicación de proveedores.															
3	Reporte de exactitud de ubicaciones															
4	Reporte de corteos cíclicos															
5	Reporte de Despacho de materiales															
6	Reporte de Recepción de materiales															
7	Reporte de materiales despachados en Nigua (7001)															
Fortalecimiento Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurada la disponibilidad de bienes, obras y servicios en calidad y tiempo para el logro de los objetivos.	Gestión Transportación	Porcentaje Cumplimiento de Asignación de Vehículos Según la Normativa	POA	Porcentaje	95%	95%	Asignación de vehículos / Modelo de Asignación	Gerencia de Transportación	1	Verificación modelo de asignación	-		
					Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Mantenimiento de Vehículos	POA	Porcentaje	100%	95%	Formularios de Solicitud de Mantenimiento		2	Recepción de la solicitud de las áreas			
					Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Reparaciones Menores de Vehículos	POA	Porcentaje	1	1	Formularios de Solicitud de Mantenimiento		3	Recepción de la solicitud de las áreas			
				Usabilidad por Ficha (km recorrido mensualmente)	POA	Porcentaje	0.67	1	Formulario de indicadores de Transportación	4		Verificación de la disponibilidad vehículo y chofer				
				5	Seguimiento y Control											
				6	Seguimiento y Control											
Gestión de Compras	Porcentaje de cumplimiento gestión del PACC	POA	Porcentaje	74%	85%	Excel/SAP	1	Elaboración de PACC 2022	Gerencia Compras	1	Elaboración de PACC 2022					
										2	Socialización del PACC con las áreas					
										3	Monitoreo de la colocación de SolPed conforme al PACC					
										4	Revisión de la SolPed autorizada con los soportes de lugar y conforme al PACC					
										5	Monitoreo el cumplimiento del 20% destinado a las MIPyme					
										6	Inicio de la gestión de Compras de acuerdo a los tiempos definidos para cada proceso (Ejecución del PACC)					

Principales Iniciativas 2023 – Dirección Logística.

a. Plan de Adecuación Espacios Físicos, Subestaciones y Climatización

Las adecuaciones consideradas en este plan contienen obras autorizadas en POA 2019, 2020, 2021 y 2022 que no pudieron ser ejecutadas, pero que son necesarias para mejorar la infraestructura de los locales correspondientes. Este plan contiene requerimientos en locales alquilados y propios, así como también nuevas necesidades que contempla la reubicación de Puntos Expreso por crecimiento en la cartera de clientes y/o conveniencia estructural.

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

b. Plan de Adquisición de Equipos, Herramientas y Mobiliarios

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

c. Adquisición de Montacargas

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

d. Adecuación de las Oficinas Móviles MOVISUR

Rotulación exterior de las cabinas, mobiliario adecuado, mejora de las instalaciones interiores de las cabinas, reparaciones y cambio de piezas a nivel mecánico de los vehículos y mejoras a nivel de tecnología en sistemas, equipos y accesorios.

h) Dirección de Tecnología de la información

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRDS				
Aprendizaje y Desarrollo	Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Fortalecimiento niveles atención	Gestión Servicio TI	Porcentaje de Resolución de requerimientos	POA	Porcentaje	N/D	N/D	ITSM	Coordinador Soporte Técnico SAU	1	Levantamiento de datos insumos	-				
					Porcentaje de Resolución de incidencias	POA	Porcentaje	N/D	N/D			2	Parametrizar y configurar					
												3	Formación de áreas usuario aplicativo					
												4	Pase a producción de la solución					
												5	Generar informe cumplimiento niveles de servicios acordado					
												6	Actualizar Software según licenciamiento					
												7	Renovar Plataforma usuario final fuera de soporte					
					Servicios tecnológicos redundantes para soportar el negocio.	Fortalecimiento de los servicios y plataformas de telecomunicación	Cantidad de localidades redundantes a implantar	POA	Cantidad	92	10	Documento de Proyectos - Evidencia Gestión de Compras- Documento Evidencia POA	Coordinador Redes y Comunicaciones	1	Creación de Plan implementación	-		
			Porcentaje de redundancia de los servicios	POA			Porcentaje	N/D	N/D	2	Levantamiento de Solución para Redundancia, Mejora y Apoyo.							
						Mejora Plataforma de Telecomunicaciones	Cantidad de mejoras a la plataforma de telecomunicaciones implementadas		POA	Cantidad	N/D	N/D		Documento de Proyectos - Evidencia Gestión de Compras- Documento Evidencia POA	3		Gestión Cotización de bienes y servicios	-
								4	Gestión de Compra- Creación Ficha Técnica									
								5	Desarrollo de Solución(Configuraciones, Actualizaciones, Expansiones e Instalaciones)									
								6	Prueba de Solución									
								7	Implementación o puesta en Producción									
		Fortalecimiento y apoyo a la gestión de telemedidas	Cantidad de Implementaciones apoyo telemedición grandes clientes e industriales		POA	Cantidad	0	14	Documento de Proyectos - Evidencia Gestión de Compras- Documento Evidencia POA	Coordinador Redes y Comunicaciones	1	Creación de Plan implementación	-					
				2	Levantamiento de Solución para Redundancia, Mejora y Apoyo.													
				3	Gestión Cotización de bienes y servicios													
				4	Gestión de Compra- Creación Ficha Técnica													
				5	Desarrollo de Solución(Configuraciones, Actualizaciones, Expansiones e Instalaciones)													
				6	Prueba de Solución													
				7	Implementación o puesta en Producción													

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$	
Aprendizaje y Desarrollo	Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Servicios tecnológicos redundantes para soportar el negocio.	Fortalecimiento de los servicios y plataformas de Infraestructura	Cantidad de sistemas redundantes a implementar	POA	Cantidad	N/D	N/D	Correos Paradas Programadas.	Gerente de sistemas	1	Identificación y evaluación de la plataforma a mejorar	-	
					Cantidad de Herramientas actualizadas	POA	Cantidad	N/D	N/D	1.Documento de Cierre de Proyectos. 2. Correos con seguimiento.		2	Elaborar plan de acción		
					Cantidad de mejoras a la plataforma de infraestructura implementadas	POA	Cantidad	N/D	N/D			3	Preparar entornos		
				Calidad de la información entregada	Porcentaje de integridad de la información	POA	Porcentaje	0	6	Documento/Informe		4	Prueba de lo implementado		
					Implementaciones y desarrollo de software para el Negocio	Cantidad de mejoras de software Implementadas	POA	Cantidad	46	46		Documento/Informe	5		Implementación acciones planeada
						Cantidad de Desarrollos de software realizadas	POA	Cantidad	47	50		Documento/Informe	6		Cierre Formal del Proyecto de implementación
				Mejoras y soluciones análisis de datos	Adquisición Licencias y Aplicaciones.	Encargado de Seguridad de la información	1	Mejoras y Actualizaciones ERP.	-						
					Automatización y Trazabilidad Procesos áreas de apoyo.		2	Mejoras y Actualizaciones Sistemas Energía y Telemedidas.							
				Gestión del Servicio de TI.	3		Mejoras y Actualizaciones Sistemas Gestión Comercial.								
				Mejoras y Actualizaciones ERP.	4		Mejoras y Actualizaciones Sistemas Gestión Técnica y								
Mejoras y Actualizaciones Sistemas Energía y Telemedidas.	5	Mejoras y nuevas opciones Aplicaciones internas.													
Mejoras y Actualizaciones Sistemas Gestión Comercial.	6	Nuevas aplicaciones Desarrollo.													
Mejoras y Actualizaciones Sistemas Gestión Técnica y	7														
Mejoras y nuevas opciones Aplicaciones internas.	1														
Nuevas aplicaciones Desarrollo.	2														
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física (Seguridad de la información), en los niveles aceptables de EDESUR	Gestión de Seguridad de la Información	Porcentaje de Cumplimiento de la NORTIC A7		POA	Porcentaje		84.65%	90%	Reporte cumplimiento / Informe Técnico del Servicio	Encargado de Seguridad de la información	1	Auditoría periódica para el Nivel de Cumplimiento de la Nortic A7
					Porcentaje de Medidas preventivas implementadas, para garantizar los sistemas de Seguridad de la Información	POA	Porcentaje	N/D	N/D	1.Capsulas enviadas por Comunicación Interna y/o Charlas impartidas	1	Elaboración de las campañas Educativas sobre Seguridad de la Información			

Principales Iniciativas 2023 – Dirección Tecnología de la Información.

a. Expansión y actualización de plataforma de infraestructura del Data Center Primario

Expansión y actualización de: infraestructura de servidores y bases de datos, las soluciones de hiperconvergencia, expansión data protección, soluciones de respaldo e infraestructura de redes y telecomunicaciones.

b. Compra Equipos Informático

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

- Los equipos tipo quiosco permiten reducir los costos de mantenimiento de pc y printer que hoy en día son utilizados en las oficinas Compras de Computadoras, los equipos tipo quiosco permiten reducir los costos de mantenimiento de pc y printer que hoy en día son utilizados en las oficinas.
- Renovación de la plataforma Sin garantía usuario final (pc, laptop). Dotación de recurso áreas operativa y stock equipamiento para avería para la plataforma existe.
- Mejoras en los cuartos de equipos de las oficinas sectoriales y oficinas comerciales.
- adquisición de los equipos relacionados a toda la plataforma de redes, comunicación inalámbrica y telecomunicaciones con los fines de remplazar los equipos obsoletos y en estado de cambio y tener inventario de disponibilidad.

c. Mantenimiento Seguridad de la Red

Para mejoramiento de la protección de la empresa, visibilidad y control de la infraestructura de seguridad con los fines de minimizar riesgos y vulnerabilidades.

d. Licenciamientos y Actualizaciones

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

licencias oficinas con eflow

Actualización plataforma de Radio de comunicación

Actualización Red LAN Subestaciones y Punto Expresos

i) Dirección de Seguridad

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2021	Meta 2022	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento de Seguridad en manejo de Riesgo	Establecidas las medidas para el tratamiento y control de riesgos de seguridad física, en los niveles aceptables de EDESUR	Gestión de Seguridad Operacional	Nivel de seguridad de Edesur	POA	Porcentaje	0.82	0.85	Informes de las medidas implementadas.	Gerencia Seguridad Física	1	Facilitación de dispositivos de seguridad física (personas) a la operaciones de la empresa	
												2	Realizar Informe de inspecciones y recorridos de Oficinas Comerciales y Puntos Expresos	
												3	Operativos de Cortes y desmantelamientos	
												4	Realizar Informe de inspecciones y recorridos de las Subestaciones y Almacenes	
												5	Gestión para la fijación de las cajas fuertes en las Oficinas y Puntos Expresos de la empresa.	
					6	Gestión para dispositivos de seguridad electrónica.								
					7	Realización de Pruebas de Seguridad Física.								
					8	Gestión para la Iluminación Adecuada en las Dependencias de EDESUR								
					9	Seguimiento a las Plataformas de monitoreo								
					10	Check list los niveles de Seguridad de Recursos Humanos y Estructura física. (Formulario MIS)								
Gestión de la Seguridad Interna					Porcentajes de Investigaciones No complejas concluidas.	POA	Porcentaje	0.8	0.85	Porcentaje de Investigaciones Concluidas (Gestión del Mes).	Gerencia Asuntos Internos	1	Realizar informe de resultados	
												2	Recibir las denuncias y realizar un registro de las investigaciones	
												3	Realizar un registro estadístico de los casos que mas se repiten y recomendar medidas o políticas a implementar a las áreas responsables	
												4	Asignar los casos a los técnicos de investigaciones	
					5	Implementar cronograma de Ejecución de la Investigación								
					6	Recopilar las evidencias (Físicas, documentales y testimoniales)								
					7	Redactar y presentar el informe final de cada investigación								
					8	Enviar al Director de Seguridad el informe de gestión mensual de la gerencia								
					9	Impartir charlas de ética y normas conductuales preventiva								
					Porcentajes de investigaciones complejas concluidas.	POA	Porcentaje	0.5	0.55	Porcentaje de Investigaciones Concluidas (Gestión del Mes).				

Principales Iniciativas 2023 – Dirección Seguridad.

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

Este plan tiene como objetivo detectar de manera oportuna cualquier amenaza o debilidad que se produzca, de forma tal que se pueda enviar en lo inmediato una respuesta armada que desarticule la acción contra la empresa y permita utilizar las imágenes obtenidas para las investigaciones de dichos incidentes. En términos prácticos su importancia radica en el monitoreo 24 horas de las

Instalaciones con el sistema a fin de reaccionar a tiempo ante amenazas, disuasión de agresores al sentirse vigilado, verificación al instante de alarmas generadas, entre otras.

b. Gestión de la Seguridad Interna

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

j) Dirección de Análisis y Control Financiero

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Eficientización del gasto.	Eficientizado los gastos.	Informes de programación y utilización de Recursos.	Porcentaje de informe de análisis presupuestario entregado	Porcentaje	100%	100%	Documentos entregados	Dir. Análisis y Control Financiero	1	Revisión de la programación presupuestaria y seguimiento a la ejecución presupuestaria.	-
											2	Seguimiento a la ejecución presupuestaria.	-
				Saneamiento de la configuración de los proveedores.	Porcentaje de proveedores saneados en SAP	Porcentaje	0	100%	Reportes realizados		1	Revisión de los auxiliares de proveedores y las cuentas atadas cada ficha.	-
											2	Revisión de programación de pagos.	-
				Proyecto de Activo Fijo	Porcentaje de reuniones de trabajo realizadas con las áreas involucradas	Porcentaje	0	100%	Actas de Reuniones de Trabajo levantadas		1	Coordinar las mesas de trabajo con las áreas involucradas en la ejecución de este proyecto.	-
											2	Mesa de trabajo para el seguimiento desde el inicio hasta la conclusión del proyecto.	-
				Revisión de los Estados Financieros y asientos contables.	Porcentaje de informes de revisiones de estados financieros	Porcentaje	100%	100%	Reporte Estados Financieros		1	Solicitud de los Estados Financieros, comparación con la información registrada en SAP, análisis y entrega de resultados.	-
					Porcentaje de informes de cuentas contables revisadas	Porcentaje	0	100%	Reporte de cuentas revisadas		2	Revisar los procedimientos, detectar errores y proponer mejoras en los procedimientos para una mayor eficiencia administrativa.	-

Principal Iniciativa 2023 – Dirección Control Financiero

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

k) Dirección de Finanzas

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$						
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de los recursos.	Gestión de Ingresos	Incrementar la Disponibilidad de Recursos Financieros	Gestión de Cuentas por Cobrar empresas relacionadas e instituciones del gobierno	Porcentaje de cobros de la deuda	POA	Porcentaje	0%	100%	Dir. Finanzas	1	Realizar acuerdo de deuda con las empresas relacionadas a fin de gestionar el cobro de la misma.	-						
											2	Emisión de la facturación mensual de la transacción de energía en los puntos de fronteras							
											3	Realizar gestiones de cobros de los puntos de fronteras a las empresas relacionadas.							
											4	Realizar informe crédito publicitario existente.							
											5	Conciliar con la Dirección de Comunicación y Marketing la aplicación del crédito publicitario							
											6	Realizar gestiones de cobros compulsivos							
	Lograr la calidad de la información financiera de la empresa.	Gestión de Activos Fijos	Identificados, inventariados y valorizados los activos fijos de la empresa.	Proyecto gestión activo fijos	Porcentaje de ejecución del proyecto de los activos	POA	Porcentaje	0%	100%	Dir. Finanzas	1	Levantamiento activos administrativos	-						
								0%	100%		2	Revisión, validación y conciliación en sistema SAP de los activos levantados							
								0%	100%		3	Revalorización del activo administrativo							
								0%	100%		4	Generación de Informe AF Administrativo, para la aprobación del Consejo de Administración Unificado							
		Aseguramiento de la calidad en los registros contables acorde a las NIF's	Estados financieros saneados	Elaboración de informes financieros	Cantidad de Informes Estados Financieros Auditados (2017-2018) pendiente de revisión el año objeto de análisis	POA	Cantidad	0%	100%	Dir. Finanzas	5	Análisis de situación	-						
											Porcentaje implementación Automatización Flujo de Caja en SAP	POA		Porcentaje	25%	100%	6	contratación de firma auditores externos	
												Porcentaje de cumplimiento del pago en las obligaciones fiscales		POA	Porcentaje	0%	100%	7	Respuesta oportuna carta requerimientos auditores externos
														Cantidad de informe entregado del Inventario de Almacén fin de año	POA	Cantidad	0%	100%	8
				Conciliaciones	Porcentaje de cumplimiento a la programación de las conciliaciones	POA	Porcentaje	0%	100%	Dir. Finanzas	1	Elaborar el requerimiento a T&S	-						
											2	Explicar el proceso actual de la carga de la data Banreservas							
											3	Definir el plan de mejora requerido							
											4	Realizar las pruebas de las plantillas							
											5	Validar el pase a Producción							
				Conciliaciones	Porcentaje de cumplimiento a la programación de las conciliaciones	POA	Porcentaje	0%	100%	Dir. Finanzas	1	Elaborar el requerimiento a T&S	-						
2	Explicar el proceso actual de la elaboración del Reporte NCF Bancarios																		
3	Definir el plan de mejora requerido																		
4	Realizar las pruebas correspondientes																		
5	Valorar el pase a Producción																		

Principal Iniciativa 2023 – Dirección de Finanzas

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

I) Dirección de Servicios Jurídicos

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento de los Procesos Internos	Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de los bienes, obras y servicios.	Gestión oportuna de los recursos	Asegurar la disponibilidad de los bienes, obras y servicios requerido mediante por las diversas area, en el menor tiempo posible con el proposito de alcanzar el logro de los objetivos propuesto en la Gerencia de Contratos.	Gestión de Contratos y documentos legales	Porcentaje de contratos asociados a procesos de compra entregados a tiempo	POA	Porcentaje	N/D	0.99	Cuadro de Control de Seguimiento de las asignaciones de Contratos	Gerente de contratos	1	Recepción del formulario de solicitud de elaboración del Contrato de un área de la empresa.	-
												2	Análisis del expediente asociado a la solicitud del Contrato.	
												3	Elaboración del borrador de contrato conforme a lo solicitado.	
					4	Validación por parte del área solicitante del borrador de contrato (Según aplique) y posteriormente se remite al proveedor para su validación.								
					5	La Gerencia de Contratos remite el contrato validado a la Dirección de Finanzas para la revisión y validación.								
					6	Una vez validado el contrato, la Gerencia de Contratos procede a imprimir de manera definitiva el documento y remite mediante comunicación al AGG o al CUED, según aplique, para su validación y posterior firma.								
					7	El AGG o CUED valida el contrato final y firma								
					8	La Gerencia de Contratos recibe el contrato firmado, gestiona la firma del proveedor y posteriormente la notificación del documento.								
					9	La Gerencia de Contratos remite copia a los involucrados en el proceso y procede a archivar el mismo en físico y digital.								
Desempeño Financiero	Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa	Gestión de Ingresos	Recuperados y aprovechados los activos del negocio	Recuperación de Activos	Importe recuperado de Activos Embargados	POA	Cantidad	N/D	200MM	Informes de levantamientos de embargos retentivos (Ordenanzas de referimiento, actos de desembargo) (Modificados)	Gerente de Litigios	1	Elaboración de Informes de levantamientos de embargos retentivos (Ordenanzas de referimiento, actos de desembargo)	-
					Porcentaje de embargos retentivos levantados vs las sentencias pagadas	POA	Porcentaje	0	1	Actos de desembargo.		2	Notificación de Actos de desembargo, en casos que vayan a ser sometidos para pago.	-
		Eficienzación del gasto	Optimizado el gasto operativo	Manejo eficiente de litigios	Porcentaje de documentos soporte tramitados v. actos introductorios de demandas recibidas	POA	Porcentaje	0	1	Control de documentos soportes tramitados. Correos con tramitación de documentos soportes.	Gerente de Legal Comercial y Regulatorio	1	Apoderamiento en tiempo hábil de las demandas incoadas en contra de la empresa.	-
												2	Elaboración de las solicitudes de los correspondientes documentos soportes	-
												3	Elaboración de informes iniciales de demandas.	-
		Gestión de Ingresos	Incrementados los ingresos cubriendo las operaciones de la empresa	Gestión de defensas de los intereses de edesur	Porcentaje de escritos elaborados en decisiones recurridas por el cliente	POA	Porcentaje	N/D	1	Informes para la interposición de Recursos Jerárquicos, decisiones Protecom.	Gerente de Legal Comercial y Regulatorio	1	Solicitud de elaboración vía correo electrónico de los Escritos de Defensa y los Recursos Jerárquicos con la remisión de los documentos necesarios.	-
												2	Elaboración de escritos y recursos jerárquicos	
												3	Remisión de los Escritos de Defensa y Recursos Jerárquicos para la firma del director de jurídico.	
												4	Depositar ante PROTECOM los Recursos y Escritos.	
												5	Recibir la Resolución por parte de Protecom.	
Recuperación de la energía sustraída por medio al fraude eléctrico.	Porcentaje de denuncias elaboradas a partir de la recepción del informe técnico.			POA	Porcentaje	0.98	1	Acuse de recibo del depósito de las denuncias presentadas ante PGASE.	Gerente de Asuntos Penales	1	Recepción de informe técnico por parte de Gestión técnica	-		
										2	Elaboración y Presentación de denuncias por fraude eléctrico ante PGASE.			
3	Vistas conciliatorias con el cliente y PGASE	-												
4	Acuerdos de conciliación.	-												
5	Recepción acta tasación SIE	-												
6	Elaboración y depósito de Querrelas.	-												
7	Representación de Edesur ante los tribunales.	-												

Principal Iniciativa 2023 – Dirección Servicios Jurídicos

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

m) Dirección de Planificación y Control de Gestión

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$		
Fortalecimiento de los Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Documentación y Mejora de los Procesos de EDESUR	Porcentaje de Documentos actualizados divulgados	POA	Porcentaje	100%	100%	Correo de Divulgación	Gerencia de Calidad y Procesos	1	Aplicar las mejoras solicitadas a los procesos y la documentación identificadas por los dueños de los procesos.			
					Porcentaje de indicadores de procesos con incumplimiento a los que se le aplica planes de acción	POA	Porcentaje	100%	100%	Tablero de indicadores con medición		2	Levantar informaciones, revisar documentación de los procesos y divulgar.			
					Porcentaje de implementación planes de mejora del CAF	POA	Porcentaje	100%	100%	Informe de implementación		3	Elaboración de plan de acción a los indicadores en incumplimiento.			
				Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001, 37001, 37301	Cantidad de auditorías del sistema de gestión integrado	POA	Cantidad	2	2	Informe de auditoría ISO		1	Visitar los Sectores y las oficinas descentralizadas Evaluar la documentación vigente y los requisitos legales aplicables y auditorías.			
					Porcentaje de no conformidades en los procesos del SGI respondidas en el plazo	POA	Porcentaje	100%	100%	Informe de auditoría ISO		3	Adecuar la documentación necesaria para el cumplimiento con la norma ISO-9001, 37001 y 37301			
					Cantidad de Informes de Revisión por la Dirección según estándar ISO realizados	POA	Cantidad	1	1	Informe de auditoría ISO		4	Realizar auditorías internas y externas a los procesos con la norma implantada.			
					Porcentaje de seguimiento a los requisitos de NOBACI	POA	Porcentaje	100%	100%	Informe de no conformidades cerradas y seguimiento		5	Dar seguimiento a las no conformidades en los procesos detectadas.			
					Porcentaje Acciones correctivas completadas en plazos	POA	Porcentaje	100%	100%	Informe entregado AGG		6	Atender los requerimientos de NOBACI asegurando su cumplimiento en los documentos oficiales de la empresa			
					Porcentaje eficacia del SGI	POA	Porcentaje	91%	90%	Dashboard de seguimiento documentación NOBACI		7	Adecuación del Manual del Sistema de Gestión Integrado			
						POA	Porcentaje					8	Participar en el Premio Nacional de la Calidad (CAF)			
				Gestión del cumplimiento Indicadores Órganos Reguladores del Estado	Porcentaje requerimientos de indicador Gobierno revisados	POA	Porcentaje	100%	100%	Checklist De Validación Para Página Web		Gerencia de Control de Gestión	1		Revisión de las informaciones para cumplimiento de los indicadores de los órganos reguladores del Estado en la Página Web (Portal de Transparencia)	
												2	Notificación a las áreas responsables de las situaciones encontradas y seguimiento para su corrección.			

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento de los Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	Planificación Institucional	Porcentaje Documento de la Planificación y Presupuesto Edesur 2023	POA	Porcentaje	100%	100%	Documento entregado	Gerencia Planificación y Presupuesto	1	Análisis de lo situacional	
					Porcentaje implementación mejoras al SGP	POA	Porcentaje	100%	100%	Vista de la herramienta		2	Revisión de la Misión, visión y valores	
					Porcentaje Actualización documento PEI 2021-2024	POA	Porcentaje	100%	100%	Documento PEI 2021-2024		3	Revisión del Plan Estratégico	
					Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de auditorías a los medios de verificación	POA	Porcentaje	100%	100%	Informe de resultados obtenidos		4	Definir el POA	
					Porcentaje de entrega informe de Gestión a los riesgos en los objetivos institucionales	POA	Porcentaje	100%	100%	Informe VAR		5	Firma acuerdos de desempeño	
					Porcentaje de planes de mitigación de riesgo aplicados	POA	Porcentaje	100%	100%	Matriz VAR				
				Monitoreo y evaluación de la planificación	Porcentaje de informes remitidos a los clientes internos que cumplen con los requerimientos demandados	POA	Porcentaje	100%	100%	Informes Remitidos	1	Extracción y recaudación de datos		
					Porcentaje de informes remitidos a los clientes externos que cumplen con los requerimientos demandados	POA	Porcentaje	100%	100%	Informes Remitidos	2	Análisis de información		
					Porcentaje de informes demandados no programados que cumplen con los requerimientos	POA	Porcentaje	100%	100%	Informes Remitidos	3	Levantamiento para validación en terreno (In situ) (Si aplica)		
				Aprendizaje y Desarrollo	Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.	Sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.	Optimización de los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos del negocio	Implementación Sub reparto Gastos Centralizados	Porcentaje de Implementación Costeo por Circuitos (Distribución) (Identificar los responsables para colocar los indicadores necesarios)	POA	Porcentaje	0%	100%	Informes Remitidos
Porcentaje Sub-reparto por Centro Gestor Gastos Combustible en SAP	SGC	Porcentaje	0%						100%	Controlling - SAP	3	Recepción del consumo de combustible por Centro Gestor, por parte de la Gerencia de Transportación.		
										4	Sub-reparto Gastos Combustible en SAP.			
Depuración de usuarios en la herramienta SAP	SGC	Cantidad	1300%					1300%	Informes mensuales de seguimiento y 1 anual de actualización.	1	Revisión (depuración) de usuarios SAP para actualización y seguimiento.			

Principal Iniciativa 2023 – Dirección Planificación y Control de Gestión

- Formulación del Plan Operativo Anual 2023.
- Formulación del Presupuesto Anual 2023.
- Informes Mensuales Monitoreo y Evaluación al Cumplimiento a la Planificación Operativa Año 2023.
- Informes Mensuales Monitoreo y Evaluación al cumplimiento al Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC 2023).
- Desarrollo del Modelo de costeo de presupuesto.
- Implementación del costeo por circuitos.
- Herramienta digital para el control del presupuesto.
- Elaboración de las Memorias Institucionales 2023.
- Documentación y Mejoras de Procesos.

- Benchmarking con empresas certificadas en normas ISO 9001, ISO 37001 e ISO 37301.
- Seguimiento al cumplimiento Indicadores Órganos Reguladores del Estado.
- Elaboración de Informes Mensuales Clientes Internos y Externos.

n) Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$		
Aprendizaje y Desarrollo	Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.	Fortalecimiento de la cultura e identidad corporativa	Incrementado el nivel compromiso y fidelización de los colaboradores con la Empresa.	Programa de Cultura Organizacional	Porcentaje de aceptación de los colaboradores	Porcentaje	0	10	cuestionario / informe	Emil Alcántara	1	Levantamiento de información	-		
											2	Solicitud de aprobación y pedido			
											3	Colocación / Desarrollo			
											4	Cierre			
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés.	Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés.	Posicionamiento de la marca	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Marketing.	Porcentaje	0%	100%	Informe / Plantilla de validación de Plan de Marketing	Claudio Carvajal	1	Identificación de planes y proyectos a ejecutar (Plan de Marketing)	-		
											2	Desarrollo y seguimiento			
											3	Alimentación de la plantilla y/o tratamiento de la información			
											4	Cierre			
				Katherine Almonte	Informe	Entrega de resultado Índice de aprobación de la marca (IAC).	Cantidad	1	1	1	1	Informe	1	Levantamiento de información	-
													2	Recepción y evaluación del requerimiento	
													3	Solicitud de aprobación de pedido	
													4	Desarrollo y seguimiento	
													5	Cierre / Informe	
													6	Cierre / Informe	
Medición valoración de la población en la zona de concesión de Edesur	Cantidad de encuestas programadas.	Cantidad	10	12	Informe	Informe	Informe	Informe	1	Identificación de necesidad o requerimiento de valoración de clientes	-				
									2	Solicitud de aprobación y Pedido (SOLPED en caso de que aplique)					
									3	Preparación de cuestionario					
									4	Aplicación de la encuesta					
									5	Entrega de resultados					
Mejorar el índice de aprobación de la marca	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés	Establecer alianzas con entidades focalizadas a acciones sociales y medioambientales.	Establecer alianzas con entidades focalizadas a acciones sociales y medioambientales.	Gestión de alianzas estratégicas.	Cantidad de propuestas de proyectos presentadas para aprobación.	Cantidad	10	10	Informe / Acta de reuniones	Drisei Fulcar	1	Identificación de propuesta.	-		
											2	Presentación de propuesta.			
											3	Evaluación de factibilidad de proyecto.			
											4	Aprobación de propuesta de negocio.			

Principal Iniciativa 2023 – Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente

Lanzamiento de nuevo slogan:

Desarrollar acciones dirigidas a nuestros clientes para comunicar el cambio de slogan, de forma que nos perciban de manera positiva, proactiva e integrada, tal cual la energía que transmitimos.

Divulgación del comercial institucional:

- Vallas interactivas en las avenidas de mayor flujo vehicular de nuestra zona de concesión.
- Divulgación en las plataformas de las plazas comerciales donde tenemos puntos de servicios
- Inyección en Google y YouTube.
- Manifestaciones visuales en oficinas comerciales.

Promociones y actividades enfocadas a mejorar la experiencia del cliente:

- Campaña promocional El boleto Naranja, a fines de incentivar el uso de los canales de pago.
- Exhibición experiencial sobre accidentes eléctricos.
- Promoción compartida con Subagentes de pago.
- Diversificación y presencia de la marca en ferias, foros y patrocinios.
- Promoción directa de nuestros canales alternos.
- Promover el uso eficiente de la energía.
- Promover ciclo de facturación y medición del consumo.

Exposición de la marca:

- Estandarizar los atributos de la marca.
- Rotulación de las oficinas móviles Movisur.
- Actualización de publicidad en manifestaciones visuales: Microperforados, Print frames / habladores, Estafetas autorizadas de pago
- Apoyo nuevas aperturas Canales de Expansión: “Sur Express”.
- Señalizaciones externas de los puntos de atención.

o) Dirección Comunicación Estratégica

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad de servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés	Posicionamiento de Edesur como una empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés	Acuerdos interinstitucionales	Cantidad de propuestas de acuerdos presentadas	Cantidad	3	2	Borradores de acuerdos	Dirección de Comunicación Estratégica	1	Gestión, elaboración y seguimiento a las propuestas de acuerdos interinstitucionales relacionados con los temas de reputación de la empresa.	
				Organización de eventos corporativos	Cantidad de eventos corporativos e inauguraciones organizadas	Cantidad	3	7	Fotos y videos de los eventos	Gerencia de Relaciones Públicas	1	Organización del evento de reconocimiento "Mujer de luz"	
											2	Lanzamiento y graduación del Diplomado sobre el Sector Eléctrico	
											3	Premiación del concurso de uso eficiente de la energía	
											4	Organización de reuniones corporativas	
											5	Organización del 2do panel "Mujer en el sector eléctrico"	
											6	Graduación del curso de lengua de seña	
											7	Inauguración de murales artísticos en la zona de concesión de Edesur	
											8	Organización de actividades POA	
				Gestión de la comunicación interna	Cantidad de boletines institucionales producidos y difundidos	Cantidad	12	12	Documento del boletín diagramado	Gerencia de Comunicación y Medios	1	Producción, diseño y envío de campañas institucionales e internas de Edesur	
											2	Redacción, diagramación y envío de los boletines institucionales	
				Gestión de la comunicación externa	Cantidad de emisiones de podcast producidas	Cantidad	0	5	Videos de las emisiones de podcast	Gerencia de Comunicación Digital	1	Alcance de contenidos difundidos en redes sociales	
											2	Podcast sobre el sector eléctrico	
											Gerencia de Comunicación y Medios	3	Convocatoria y lanzamiento del diplomado
4	Organización y realización de las clases												
Gerencia de Relaciones Públicas	4	Realización de visitas guiadas											
	6	Organización del evento y del protocolo de los encuentros											
Gestión de la comunicación externa	Cantidad de encuentros con periodistas, líderes de opinión, comunitarios y/o empresarios	Cantidad	13	15	Fotos y videos de los encuentros	Gerencia de Relaciones Públicas	7	Organización del evento y del protocolo de los encuentros					
							8	Gestión de la convocatoria de los encuentros y confirmaciones con grandes clientes					
							Gerencia de Comunicación Digital	9	Contenidos educativos y testimoniales difundidos por las redes sociales				
								10	Blogs dirigidos a periodistas				
Gestión de la comunicación externa	Cantidad de contenidos educativos y testimoniales publicados	Cantidad	65	75	Registro de las publicaciones de Instagram	Gerencia de Comunicación Digital	11	Visitas guiadas dirigidas a grupos de interés					
							Gerencia de Comunicación y Medios	12	Personas que participan en las visitas guiadas				
								13	Notas de prensas producidas				
								14	Producción de audiovisuales para las redes sociales				
Gestión de la comunicación externa	Cantidad de encuentros con grandes clientes realizados	Cantidad	0	2	Fotos y videos de los encuentros	Gerencia de Relaciones Públicas	7	Organización del evento y del protocolo de los encuentros					
							8	Gestión de la convocatoria de los encuentros y confirmaciones con grandes clientes					
Gestión de la comunicación externa	Cantidad de visitas guiadas dirigidas a grupos de interés	Cantidad	12	12	Fotos y videos de las visitas	Gerencia de Comunicación y Medios	12	Personas que participan en las visitas guiadas					
							13	Notas de prensas producidas					

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Servicio y Atención al Cliente	Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%	Posicionamiento de la marca Edesur frente a sus grupos de interés	Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en temas de sostenibilidad, inclusión de personas con discapacidad y equidad de género	Proyectos de responsabilidad social	Porcentaje de avance proyecto social sobre cultura y deporte	Porcentaje	10.00%	100.00%	Informe mensual de Responsabilidad Social	Coordinación de Responsabilidad Social	1	Identificación de los espacios sociales, recreativos y deportivos a intervenir a través de murales artísticos.	
					Porcentaje de avance proyecto visibilidad de la Mujer en el sector eléctrico	Porcentaje	100%	100%	Materiales de la campaña producidos	Coordinación de Comunicación Interna	2	Coordinación, producción e inauguración de los murales artísticos.	
								Materiales de la campaña difundidos	Coordinación de Comunicación Interna	3	Producción de la campaña sobre rol de la mujer en el sector eléctrico		
					Porcentaje de avance proyecto inclusión de personas con discapacidad	Porcentaje	100%	100%	Informe mensual de Responsabilidad Social	Coordinación de Responsabilidad Social	4	Difusión de la campaña sobre rol de la mujer en el sector eléctrico	
					Porcentaje de avance proyecto de responsabilidad social con enfoque de género en alianza con el BID	Porcentaje	0	100%	Informe mensual de Responsabilidad Social y reportes del proyecto	Coordinación de Responsabilidad Social	5	Realización de charlas de sensibilización a colaboradores/as de Edesur	
									Coordinación de Responsabilidad Social	6	Definición del proyecto de RSC en colaboración con el BID		
											1	Seguimiento mensual al programa de reciclaje de Edesur	
											2	Registro de participantes al curso de lengua de seña	
											3	Organización de cada clase del curso	
											4	Graduación del curso de lengua de seña	

Principal Iniciativa 2023 – Dirección de Comunicación Estratégica

El proyecto “Ruta Edesur en acción” y los encuentros comunitarios en 2023 consistirán en una serie de visitas al terreno, donde el director de Edesur, acompañado por un equipo de técnicos de la empresa, escucharía las inquietudes de los clientes y haría rendición de cuentas de los compromisos asumidos en las diferentes provincias de la zona de concesión de la empresa.

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

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

Actividad de reconocimiento mujeres colaboradoras de Edesur y de la sociedad dominicana, destacadas por sus roles y su impacto en el desarrollo. Se conmemora en el día internacional de la mujer.

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

En base al acuerdo con la fundación Nature Power, Edesur dominicana apoyaría los proyectos piloto de comunidades sostenibles en Sabana Yegua, Azua, y en Elías Pina. La contribución social de Edesur consistiría en hacer las conexiones de las viviendas de estos proyectos desde las plantas solares generadoras hasta las viviendas, así como la realización de charlas sobre uso eficiente de la energía a estas comunidades.

Celebración de la jornada del día mundial sin carro 2023, en las instalaciones de Edesur, de Santo Domingo y de las provincias. La jornada consistiría en charlas educativas, entrega de promocionales a las y los colaboradores de Edesur y un zumbatón.

Integración de Edesur a gremios empresariales, tales como: ANJE, ADIE, ECORED

Realización de murales en instalaciones deportivas y espacios recreativos en alianza con el colectivo artístico Transitando. La producción de estos murales podría también incluiría el uso de materiales u objetos reciclados.

El programa de formación para periodistas y comunicadores en su tercera versión busca afianzar y enriquecer el lenguaje de los periodistas y comunicadores, en materia de difusión de informaciones relacionadas con el sector eléctrico, al tiempo que busca fortalecer las relaciones entre EDESUR y los medios de comunicación.

"La 2da edición del panel sobre mujer en el sector eléctrico tiene como objetivos: Contribuir al diálogo y visibilidad de los temas de equidad de género entre los actores del sector eléctrico.

p) Dirección de Auditoría Interna

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2022	Meta 2023	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	Reducida la reincidencia del incumplimiento de las normas y reglamentaciones	Auditoría de control interno y compliance	Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de auditoría del control interno	POA	Porcentaje	100%	100%	POA 2023	Dir. Auditoría	1	Planificar la auditoría a realizar	-
					Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de auditoría de los procedimientos existentes	POA	Porcentaje	100%	100%	POA 2023		2	Coordinación de los trabajos con las áreas	
					Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de auditoría de los nuevos procedimientos antes de la divulgación	POA	Porcentaje	100%	100%	POA 2023		3	Revisar los registros y analizar los datos	
				Auditoría Gestión Administrativa y Financiera (GAAF)	Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de auditorías administrativas y financieras	POA	Porcentaje	100%	100%	Informes /Socialización de las auditorías Administrativas y Financieras		4	Documentar evidencia identificada	-
				Auditoría Gestión Comercial (GAC)	Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de auditorías de gestión comercial	POA	Porcentaje	100%	100%	Informes /Socialización de las auditorías Comerciales		5	Registrar resultados	-
				Auditoría Gestión Técnica (GAT)	Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de auditorías de los procesos Técnicos	POA	Porcentaje	100%	100%	Informes /Socialización de las auditorías Técnicas		6	Entrega de auditoría al área correspondiente	-
				Auditoría Gestión de los Sistema de la Información (GASI)	Porcentaje de cumplimiento con el cronograma de auditorías de procesos de Sistemas de Información	POA	Porcentaje	100%	100%	Informe / Socialización de las Auditorías a los Sistema de la Información (TI)				-
Auditoría Gestión a la Calidad Operativa (GACO)	Porcentaje cumplimiento con el Seguimiento a las Recomendaciones realizadas por las distintas gerencias en las Auditorías Ejecutadas	POA	Porcentaje	100%	100%	Plan de Seguimiento de la Gerencia Calidad Operativa			-					

Principal Iniciativa 2023 – Dirección de Auditoría Interna

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

Todos los productos asociados tienen como objetivo desarrollar el cronograma de auditorías planificadas para el año 2023, así como atender y responder en calidad y tiempo a las solicitudes de auditorías especiales a requerimiento de las áreas o de la Administración Gerencia General.

q) Dirección de Regulación y Compra de Energía

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2021	Meta 2022	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRD\$
Fortalecimiento Procesos Internos.	Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de los ejes sustantivos.	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional.	Estandarizada e institucionalizada la Gestión de Edesur.	Gestión regulatoria	Porcentaje de tabla de indicadores Reglamento Calidad Técnica ante el Regulador.	POA	Porcentaje	15%	85%	Comunicaciones y/o informes a áreas internas y al regulador.	Gerencia de Regulación	1	Levantamiento de informaciones.	
					Porcentaje de reglamento normativo para la asignación tarifaria de clientes regulados.	POA	Porcentaje	0%	100%	Propuesta de borrador procedimiento cambio de tarifa y comunicaciones a la SIE. Comunicaciones y/o actas de reunión internas.		2	Elaboración borrador de informe.	
					Porcentaje de entrega estudio de caracterización de carga.	POA	Porcentaje	0%	100%	TDR, llamado a licitación, informe preliminar y final, comunicaciones internas y externas.		3	Presentar informe preliminar del reglamento a la Dirección.	
					Porcentaje negociación propuesta tarifa de corte y reconexión a clientes en BT y MT.	POA	Porcentaje	75%	25%	Actas de reunión, comunicaciones e informes, solicitudes de información internas, externas y/o con el Regulador.		4	Proponer informe ante la SIE.	
					Cantidad de costos evitados por acciones regulatorias y de compras de energía.	POA	Cantidad	0	6 US\$MM	Actas de reunión, comunicaciones e informes, solicitudes de información internas, externas y/o con el Regulador.		5	Reunirse con la SIE para fines de seguimiento y aceptación de propuesta.	
												6	Seguimiento de aceptación propuesta SIE via comunicación física.	
				Nuevos negocios.	Porcentaje seguimiento al desarrollo de estaciones de carga acorde alianza Público-Privada.	POA	Porcentaje	0%	100%	Comunicaciones, informes y/o inspección de puntos propuestos.	Gerencia de Desarrollo e Innovación	1	Seguimiento a Instalaciones de Estaciones de Carga mediante Alianzas Público-Privadas.	
				Gestión nuevo esquema de compensación medición neta adaptado a RD.	Porcentaje de avance de gestión del modelo de medición neta en la empresa ante entes reguladores.	POA	Porcentaje	50%	50%	Actas de reunión, comunicaciones e informes, solicitudes de información internas, externas y/o con el Regulador.	Gerencia de Regulación	1	Realizar comunicación con la actualización impacto económico.	
												2	Solicitud borrador de nuevas normativas.	
												3	Presentación y observaciones a la SIE.	
				Contratación UNR's y clientes especiales.	Cantidad de negociaciones con clientes existentes y UNR's.	POA	Cantidad	0	8	Comunicaciones, actas de reunión, ofertas económicas y/o contratos.	Gerencia de Regulación	1	Elaborar y presentar oferta económica.	
					Cantidad de negociaciones con clientes potenciales.	POA	Cantidad	0	2	Comunicaciones, actas de reunión, ofertas económicas y/o contratos.				
				Tarifa Técnica (Transitoria y de Referencia acorde al Pacto Eléctrico)	Porcentaje de avance nuevos esquemas tarifarios emitidos a la superintendencia.	POA	Porcentaje	50%	50%	Comunicaciones, actas de reunión y/o informe regulatorio pliego tarifario.	Gerencia de Regulación	1	Determinación y validación de los Pliegos Tarifarios	
												2	Seguimiento, análisis y aplicación del Mercado Servido por EDESUR conforme Tarifa de Referencia SIE.	
				Gestión compra energía.	Rentabilidad del contrato (mantener o disminuir precio medio de compra Energía (PMCE) (Cvros US\$/KWh) en contratos EGEHID y Pedernales).	POA	Cantidad	0	2	Comunicaciones, actas de reunión y/o contratos firmados.	Gerencia de Regulación	1	Reunión y negociación con el agente para acordar detalles de precio nuevo contrato.	
					Cantidad de licitaciones públicas internacionales de generación de compra de energía y potencia de largo plazo.	POA	Cantidad	0	3	Comunicaciones, actas de reunión, informes, documentación licitación.		2	Participación y colaboración en las actividades de la licitación pública internacional de generación de compra de energía y potencia a largo plazo.	

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Tipificación Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2021	Meta 2022	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Presupuesto Asociado MMRDS
Aprendizaje y Desarrollo.	Fomentar investigación y desarrollo para favorecer los procesos de innovación, la creación de valor y mejora continua.	Innovación y Desarrollo.	Incorporada las estrategias que optimicen el desempeño del negocio.	Estudios de factibilidad.	Porcentaje de avance del informe de factibilidad cambio gradual flotilla vehicular de combustión a eléctrica.	POA	Porcentaje	0%	100%	Comunicaciones, actas de reunión y/o informe entregado.	Gerencia de Desarrollo e Innovación	1	Investigación.	
					Porcentaje de avance del informe de factibilidad para la reducción de pérdidas técnicas en circuitos de distribución mediante la instalación de sistemas de almacenamiento de energía.	POA	Porcentaje	0%	100%	Comunicaciones, actas de reunión y/o informe entregado.		2	Entrega de informe preliminar.	
					Porcentaje de avance del informe de factibilidad del uso masivo de medidores con Tecnología de Telegestión para la eficiencia operativa.	POA	Porcentaje	0%	100%	Comunicaciones, actas de reunión y/o informe entregado.		3	Revisión del informe preliminar.	
					Porcentaje de avance del informe de factibilidad para la adquisición de un software de gestión para optimizar el uso de información de medidores telemedidos.	POA	Porcentaje	0%	100%	Comunicaciones, actas de reunión y/o informe entregado.		4	Entrega del informe final.	
					Porcentaje de avance estudio detección oportunidades de mejora en los procesos de lecturas y facturación.	POA	Porcentaje	0%	100%	Comunicaciones, actas de reunión y/o informe entregado.				
					Porcentaje de avance del informe de factibilidad de Generación Distribuida.	POA	Porcentaje	0%	100%	Comunicaciones, actas de reunión y/o informe entregado.				
					Porcentaje de avance informe de factibilidad venta de energía con paneles fotovoltaicos.	POA	Porcentaje	0%	100%	Comunicaciones, actas de reunión y/o informe entregado.				

Principal Iniciativa 2023 – Dirección Regulación y Compra de Energía

- Plan de aseguramiento al cumplimiento de las normas y reglamentaciones en los procesos claves de la Empresa.
- Contratación UNR y clientes especiales. Se realizar 3 negociaciones con clientes potenciales en el 2021.
- Tarifa Técnica (Transitoria y de Referencia acorde al Pacto Eléctrico), se continuará con la gestión con el órgano regulador, se realizarán los seguimientos en los meses abril-julio-octubre a través de la Determinación y Validación de los Pliegos Tarifarios, Seguimiento, análisis y aplicación del Mercado Servido por Edesur conforme Tarifa de Referencia SIE.
- Gestión Negociación con el ente regulador de la tarifa de reconexión a clientes en BT y MT.
- Gestión compra de energía.** Este producto tiene como objetivo realizar la gestión para lograr reducir el precio medio de compra Energía (PMCE) (Ctvs US/kWh).
- Nuevo esquema de compensación medición neta.** Esta iniciativa tiene como objetivo lograr reducir del impacto económico en la Empresa con la implementación del modelo de negocio de Medición Neta. En este proyecto se realizarán las siguientes actividades:

- Socialización y mejoras de propuesta
 - Presentación formal ante los organismos y mesas
 - Debates con los Organismos
 - Audiencia Pública, MEM, CNE, SIE
 - Aprobación CNE, SIE mediante resolución
-
- **Nuevos negocios.** Esta iniciativa se enmarca en el Nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2024, que incluye una nueva estrategia de nuevos negocios de cara a incentivar la innovación de los modelos de negocios que operan en Edesur en materia de Comercialización y Distribución.

Estudios de Factibilidad en:

Cambio gradual flota vehicular de combustión a eléctrica.

Reducción de pérdidas técnicas.

Uso masivo de medidores con Tecnología de Tele gestión.

Adquisición de un software de gestión.

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

Generación Distribuida.

r) Oficina de Acceso a la Información (OAI)

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

Principal Iniciativa 2023 – Oficina de Acceso a la Información:

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

V. Anexos.

a) **Matriz POA 2023 por Eje Estratégico**

b) **Plan de Pérdidas**

c) **Matriz de Valoración del Riesgo VAR**



REVISADO Y APROBADO POR
MILTON MORRISON
ADMINISTRADOR GERENTE GENERAL