



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Empresa Distribuidora de
Electricidad del Este (EDEESTE)

The logo for EDEESTE, featuring a stylized swoosh above the word "edeeste" in a bold, lowercase sans-serif font, followed by a registered trademark symbol (®).

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



Empresa Distribuidora de
Electricidad del Este (EDEESTE)

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2023

RESUMEN EJECUTIVO	1
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	8
1.1 Marco filosófico institucional	8
1.2 Base legal.....	9
1.3 Estructura Organizativa	13
1.4 Planificación estratégica institucional.	13
RESULTADOS MISIONALES	15
2.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales.....	15
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	18
3.1 Desempeño administrativo financiero	18
3.2 Desempeño de los recursos humanos.....	24
3.3 Desempeño de los procesos jurídicos	38
3.4 Desempeño de los procesos tecnológicos.	44
3.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional.....	58
3.6 Desempeño del área de comunicaciones	84
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	122
4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio.....	122
4.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	126
4.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias.....	128
4.4 Resultado de mediciones del portal de transparencia.....	130
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	131
5.1 Proyección de los indicadores de los procesos misionales.	131
ANEXOS.....	133

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2023

En el presente documento presentamos los resultados del año 2023. Durante este proceso la Gerencia General de EDE Este ha realizado sus ejecutorias siguiendo los siguientes Ejes Estratégicos: Recuperación Financiera, Reducción de las Pérdidas de Energía, Enfoque en el Cliente, Optimización de los Procesos Internos y Desarrollo de la Organización.

En EDE Este se han realizado esfuerzos para que su área de concesión pueda disfrutar de un suministro eléctrico continuo y estable, aportando así a los objetivos del desarrollo nacional y a la mejora de la calidad de vida de miles de dominicanos; siempre apegados a los principios de transparencia enarbolados por el Poder Ejecutivo en la figura del Presidente Constitucional de la República el Licenciado Luis Abinader Corona.

A continuación, presentamos los aspectos relevantes de la gestión en este año 2023:

- Nos enfocamos en proveer un servicio continuo y con la mayor calidad posible, logrando un Índice de Satisfacción de la Demanda al cierre del año 2023 de **97.2%**. Esto representa una leve disminución de 0,3% respecto al cierre del año 2022 (97,5 %); esta variación se vio matizada principalmente por las constantes interrupciones producidas por el deterioro de nuestras redes y los problemas de transformación en Subestaciones que presentan sobrecarga, y por la afectación de fenómenos climáticos.



Entre las Subestaciones más afectadas por sobrecarga están: BNV, CALETA, DAJAO, GUERRA VIEJA, HAINAMOSA, INVIVIENDA, KM24 y VILLA MELLA.

- El déficit financiero al cierre del año 2023 se incrementó en **3%** en comparación con los resultados obtenidos al cierre del año 2022; donde pasamos de 653.2 MMUS\$ en el 2022 a 672.8 MMUS\$ en el 2023, esto es, 19.6 MMUS\$ más; entre las causas principales de esta variación están:

(1) La energía comprada en el año 2023, 6,536.7 GWh, resultó un **11%** (648.1 GWh) mayor a lo comprado en el año 2022 (5,888.6 GWh); lo que provocó un incremento en la factura de compra de energía, el cual fue de **20.6 MMUS\$**, pasando de 987.5 MMUS\$ en el 2022 a 1,008.1 MMUS\$ en el 2023.

(2) Disminución del Precio Medio de Compra (PMC) el cual pasó de 16.8 centavos de dólar durante el año 2022 a **15.4** centavos de dólar al cierre del 2023, para una reducción de **8.0%**.

(3) Durante el año 2023, los Gastos Operativos (OPEX) y de Capital (CAPEX) se erogaron solo considerando cumplir con los compromisos asumidos contractualmente y considerados en el PACC 2023. En esta misma línea, por aspectos de logística interna, se registraron retrasos en la colocación de procesos de adquisición de bienes y servicios, por lo cual la mayor ejecución de compras se dinamizó en el último trimestre del año 2023. En lo que respecta a la ejecución combinada de los gastos de operación (OPEX), impositivos y financieros, la empresa cerró en el 2023 con **107.5 MM USD\$**, unos **2.4 MM USD\$ más** que lo ejecutado al cierre del 2022

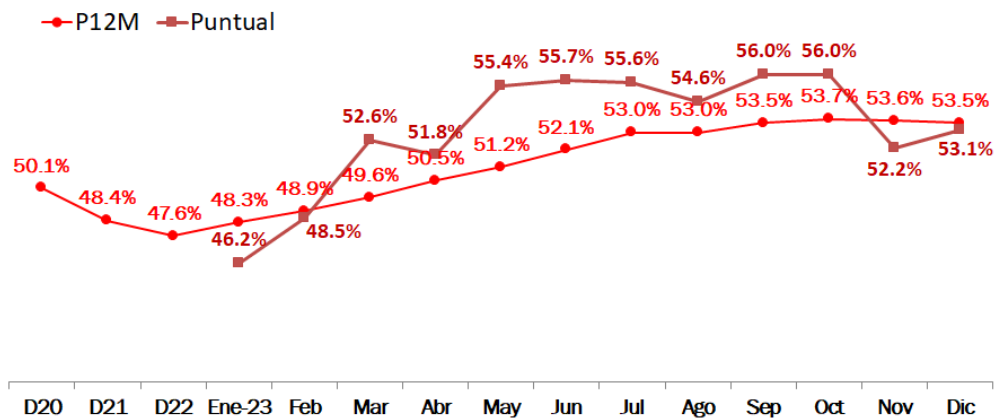


de 105.1 MM USD\$. El que gasto de capital (CAPEX) en la empresa cerró en el 2023 con **66.4 MM USD\$, unos 26.5 MM USD\$ más** que lo ejecutado al cierre del 2022 de 39.9 MM USD\$.

- Respecto al Índice de Pérdidas de Energía promedio 12 meses, el cierre del año 2023 resultó en **53.5 %**, un incremento de 5.9 % frente al cierre del 2022 de 47.6 %. Con relación a este resultado, se tienen dos (2) aspectos importantes que resaltar:

(1) Desde agosto 2022 el índice de pérdidas fue retornando poco a poco a los niveles que poseía antes de la ejecución de la iniciativa de recuperación de energía en instituciones de gobierno y ayuntamiento, lo cual se ha observado en los resultados mensuales obtenidos; sin embargo, en lo que respecta al indicador acumulado 12 meses, es a partir de julio 2023 que el indicador retorna a los niveles cercanos a como se encontraba antes de la ejecución de la referida iniciativa

Pérdidas Energía (%)



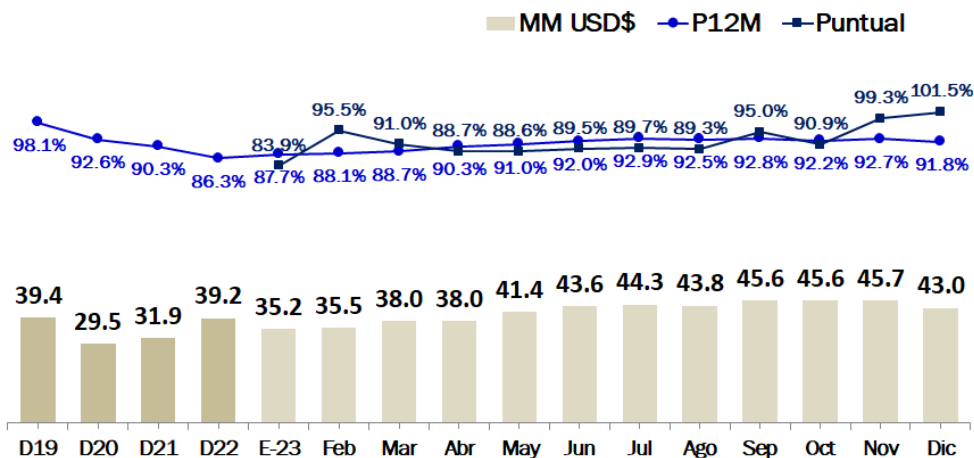
(2) Las iniciativas de normalizar las conexiones directas autorizadas y de regularizar los servicios estimados se vieron



severamente afectadas por la falta de medidores, lo que ha perjudicado la capacidad de la distribuidora para poder facturar la totalidad de la energía que consumen los ciudadanos clientes. Al cierre del año 2023 las conexiones directas autorizadas **disminuyeron en 23,627 servicios**, pasando de 187,777 al cierre del 2022 a 164,150 al cierre del 2023.

- En relación con las cobranzas, este indicador inició su nivelación desde agosto 2022, mes en que culminó la iniciativa de recuperación de energía en curso. El año 2023 cerró con una cobrabilidad acumulada 12 meses de **91.8%**, 5.5% por encima del valor de cierre del 2022 que fue de 86.3%.

Cobrabilidad (%)



En relación con lo anteriormente planteado, es necesario realizar algunas puntualizaciones sobre la cobranza en volúmenes de MM USD\$:

- (1) La facturación de energía en el año 2023 cerró en 544.3 MM USD\$, unos **1.3 MM USD\$ por debajo** del valor de cierre del 2022 que fue de 545.5 MM USD\$. La energía facturada para



el año 2023 fue de **3,038.2** GWh, unos **45.0 GW** menos que lo facturado en el 2022 de 3,083.3 GWh.

- (2) El cobro de energía al cierre del 2023 muestra un incremento de **29.0 MM USD\$** al pasar 470.8 MM USD\$ en el 2022 a 499.8 MM USD\$ en el 2023.
 - (3) Otro aspecto importante en la cobranza son los cambios en la tasa del dólar, que al cierre del 2022 fue de promedio de 55.14 pesos por dólar, y al cierre del 2023 resultó en promedio 56.16 pesos por dólar, para una variación en alza de 1.02 pesos dominicanos.
- Los gastos de operación al cierre del 2023 (OPEX, impositivos-regulatorios, financieros) muestran un incremento de **2.3%**, pasando de 105.1 MM USD\$ al cierre del 2022 a 107.5 MM USD\$ al cierre del 2023; esto así, porque EDEESTE sufrió durante el año de diversas dificultades de índole administrativa que perjudicaron los procesos de gestión de pagos de compromisos en bienes y servicios; además, de los retrasos habituales derivados con la formalización legal de presupuesto y su apertura para ejecución en el sistema financiero (SAP).
 - Durante el año 2023 se continuó con la gestión de 4 Proyectos con financiamiento de multilaterales que se encontraban aún en fase de ejecución OFID3 (VIME06, SPER02, GU6901, LM6902), a través de los cuales se había planificado la normalización de 68,989 usuarios en estos 4 proyectos. Para el año 2023, el objetivo previsto era de 19,926 normalizaciones de las cuales se habían ejecutado al cierre del 2023 unas 23,077 para un 33.44% del total proyecto y un 121.29% de lo planificado para 2023.



Al concluir este resumen ejecutivo, resaltamos siete (7) grandes hitos que incidieron en los resultados y forma de operar de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) durante el año 2023:

- (1) En marzo del 2023 se dio apertura en las instalaciones de EDEESTE a una Unidad de Control Interno de la Contraloría General de la República.
- (2) En el mes de junio 2023, el Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras (CUED) posicionó un nuevo Gerente General en la EDEESTE, lo cual trajo consigo cambios importantes en la gestión administrativa y operativa de la empresa.
- (3) Durante el año 2023 logramos la calificación de 100% de cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI); calificación que aún ostenta la organización al cierre del 2023.
- (4) En el proceso de preparación para la Certificación de las Normas ISO 9001:2015, 37001:2016 y 37301:2021, durante el año 2023, se completaron las actividades de: (i) actualización documental de los procesos críticos, (ii) actividades para la sensibilización de todos los colaboradores de la empresa, (iii) formación técnica de auditores internos con el INDOCAL, (iv) realización de la primera auditoría interna en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en octubre 2023 y la firma del acuerdo de cooperación institucional entre INDOCAL y EDEESTE en noviembre 2023 para la facilitación del proceso de certificación e implementación de normas. Por igual, en este punto resaltamos el **relanzamiento del proceso de certificación, establecimiento como norte la implementación de un Sistema Integrado de Gestión.**



- (5) EDEESTE sufrió durante el año 2023 el impacto de dos fenómenos atmosféricos, la tormenta Franklin en agosto 2023 y la tormenta Vince en noviembre 2023, las cuales afectaron severamente el sistema de distribución de energía en toda el área de concesión de la empresa.
- (6) El crecimiento de la demanda por el incremento de las temperaturas durante el período abril a octubre 2023, cuyo impacto se evidenció en el incremento de un 12.3% (508.3 GWh) en la compra de energía para dicho período, unos 4,140.8 GWh en el 2023 versus 3,632.5 GWh del 2022. Por igual, este crecimiento de la demanda ocasiono la sobrecarga de subestaciones de distribución lo que generó averías en transformadores de potencia y cortes programados de energía para mitigar los riesgos de daños más profundos a dichos equipos.
- (7) En lo que se refiere al fortalecimiento de la gestión humana y la rendición de cuentas, se implementaron dos (2) grandes procesos: (i) El levantamiento y formalización de las Descripciones de Puestos y (ii) La implementación de la Evaluación por Desempeño, en donde a cada colaborador de la empresa se le han asignado formalmente sus obligaciones y responsabilidades para el año.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2023

1.1 Marco filosófico institucional

La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) realizó en el mes de octubre 2022, la renovación de su Marco filosófico institucional, y cuyo objetivo principal se ha centrado en el “Desarrollo económico y social de la Zona Este de la República Dominicana”.

a) **Misión**

Suministrar energía eléctrica de calidad a los clientes en nuestra área de concesión de una manera eficiente, constante y sostenible.

b) **Visión**

Ser la empresa modelo en distribución y comercialización de energía, líder en innovación, calidad, eficiencia y transparencia.

c) **Valores**

- **Seguridad.** Ser la empresa modelo en distribución y comercialización de energía, líder en innovación, calidad, eficiencia y transparencia.
- **Excelencia.** Ser la empresa modelo en distribución y comercialización de energía, líder en innovación, calidad, eficiencia y transparencia.



- **Pasión por Servir.** Proveemos una atención con un enfoque más humano, tratando a nuestros clientes como quisiéramos ser tratados, convirtiendo así la entrega de nuestro producto y nuestros servicios en una excelente y memorable experiencia.
- **Transparencia.** Realizamos nuestras actividades con apego a las leyes y normativas del país y del ente regulador vigentes, generando así, un ambiente de confianza y accesibilidad para los clientes, contratistas, colaboradores y público en general.
- **Integridad.** Realizamos nuestro trabajo apegado a principios éticos y morales, siendo fieles a nuestro compromiso de hacer sostenible la organización y respetando los derechos de nuestros clientes.

1.2 Base legal

Constitución de la Republica dominicana, promulgada el 13 de julio de 2015. La Constitución de la República Dominicana, en su artículo 147, establece el marco básico que rige para la prestación de los servicios públicos en general, sean prestados por el Estado o por particulares. Su base esencial la constituye el apego y cumplimiento de los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria.

Ley General de Electricidad No. 125-01, y su Reglamento de Aplicación. La Ley General de Electricidad No. 125-01, y su Reglamento de Aplicación, constituyen el marco general normativo que rige la prestación de servicios dentro del sector eléctrico de la República Dominicana. Dicha normativa declara al servicio de distribución de electricidad como un servicio público, y establece



para este todo el régimen de derechos y obligaciones aplicable tanto a los usuarios como a las distribuidoras.

Otras leyes, decretos y reglamentos aplicables.

En adición al marco básico conformado por la Constitución y la Ley General de Electricidad, las relaciones empresa distribuidora y los clientes/usuarios también se encuentran afectadas directa o indirectamente por otras normativas de las cuales citamos, sin que valga limitación:

- Ley No. 64-00, Ley General sobre Medioambiente y Recursos Naturales.
- Ley No. 200-04, Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No. 358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.
- Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública.
- Ley No. 57-07, sobre Incentivo al Desarrollo de Fuentes Renovables de Energía, y su Reglamento de Aplicación.
- Ley No. 186-07, que introduce modificaciones a la Ley General de Electricidad, No. 125-01, de fecha 26 de junio del 2021.
- Ley No. 100-13, que crea el Ministerio de Energía y Minas.
- Ley No. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Ley No. 142-13, que agrega un artículo 24 a la Ley No. 100-13 que crea el Ministerio de Energía y Minas.
- Decreto 555-02, que aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley 125-01.



- Decreto 647-02, que reconoce la creación de la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales, en cumplimiento de la Ley No. 125-01, como una empresa autónoma de servicio público, con patrimonio propio y personalidad jurídica.
- Decreto 648-02, que aprueba el Reglamento para el Funcionamiento de la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales.
- Decreto 749-02, que Ratifica la plena vigencia y Enmienda el Reglamento de aplicación de la Ley 125-01.
- Decreto 302-03, que crea el Fondo de Estabilización de la Tarifa.
- Decreto 306-03, Ratifica y Enmienda el Reglamento para la aplicación de la Ley 125-01.
- Decreto 16-06, que aprueba el Reglamento para el Funcionamiento de la Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana. (UERS).
- Decreto 494-07, Modifica el Reglamento de aplicación de la Ley 125-01.
- Decreto 544-08, Modifica varios artículos de lo estatuido en el Decreto 16-06.
- Decreto 923-09, establece que la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales como ente líder y coordinador de todas las estrategias, objetivos y actuaciones de las empresas eléctricas de carácter estatal, así como de aquellas que el Estado sea propietario mayoritario o controlador y se vinculen al sistema eléctrico nacional.
- Decreto 342-20, que dispone la liquidación de la CDEEE y su reestructuración en diversas dependencias, incluyendo la creación del Consejo Unificado de las Empresas Distribuidas de Electricidad.
- Reglamento 258-93, para la aplicación del Código de Trabajo.



- Reglamento 06-04, de aplicación de la Ley 10-04 de Cámara de Cuentas.
- Reglamento 09-04, especial de procedimiento para la contratación de firmas auditoras privadas independientes.

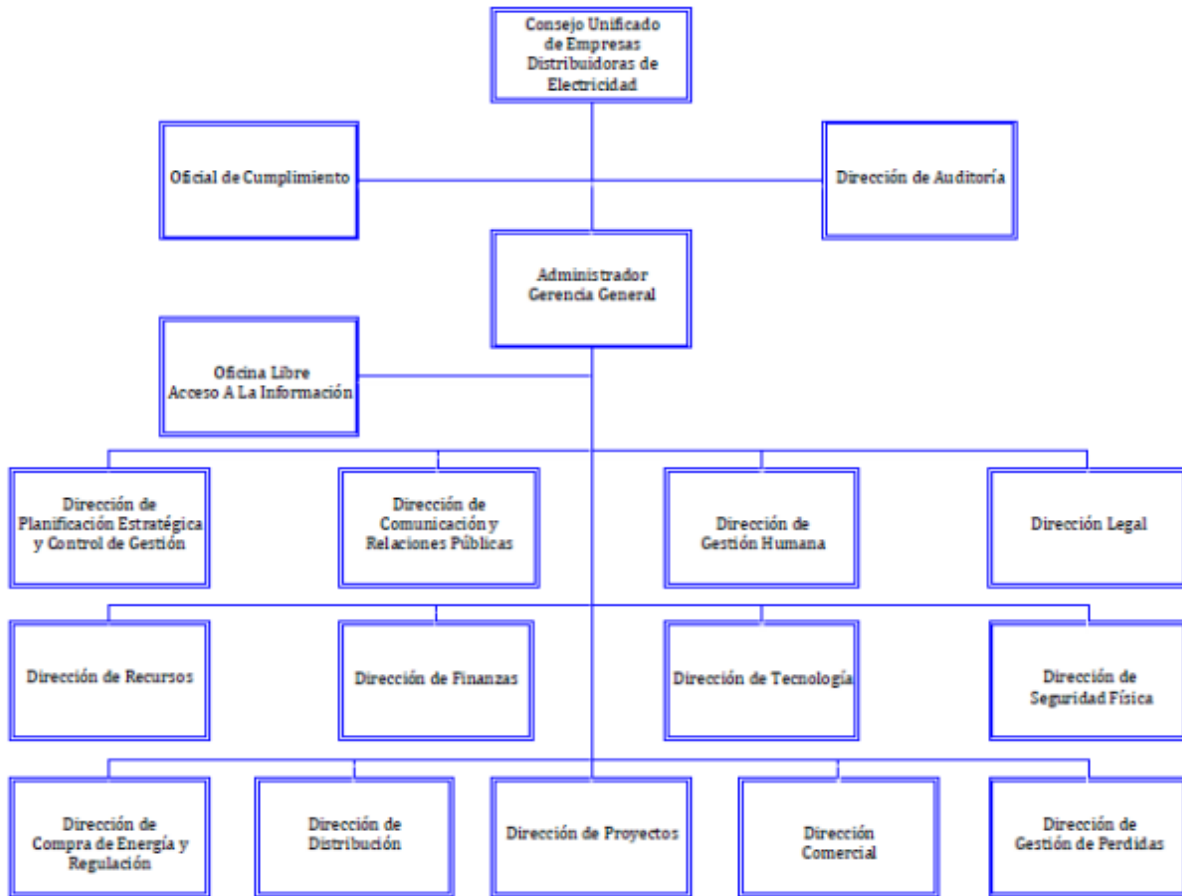
Resoluciones SIE y CNE

Conforme a lo que dispone el artículo 147 de la Constitución y la Ley General de Electricidad No. 125-01, la Superintendencia de Electricidad es el órgano regulador del sector eléctrico con capacidad de dictar normas técnicas para su ordenamiento. Bajo esa competencia, la SIE ha dictado una serie de resoluciones y reglamentos que aplican también a la relación de las empresas distribuidoras-cliente/usuario.

De la misma manera, la Comisión Nacional de Energía quedó instituida por la Ley 57-07 como el órgano promotor de las políticas de desarrollo de las fuentes renovables de energía; y encargado del seguimiento al cumplimiento de dicha Ley, tiene potestad para dictar normativas vinculantes a las empresas distribuidoras y los clientes/usuarios que utilicen dichos recursos.



1.3 Estructura Organizativa



1.4 Planificación estratégica institucional.

Durante los meses de septiembre – noviembre 2022, se llevó a cabo la revisión de la Filosofía Institucional y la actualización del Plan Estratégico para el período 2023-2024, observando en dicho proceso los lineamientos establecidos en el Reglamento de Aplicación de la ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública.

El proceso de Planificación Institucional involucró a la máxima autoridad de la empresa y los responsables de las distintas dependencias de esta, como lo establece el Art. 45 de dicho reglamento.



Se utilizaron como insumos los resultados obtenidos de los Análisis Situacionales y Diagnostico Institucional (FODA), para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2024, se procedió a su actualización mediante reuniones, con la participación de empleados y funcionarios de todas las estructuras e instancias organizacionales, para luego consolidar la descripción de la Situación Actual Institucional.

El siguiente paso consistió, en mejorar la propuesta preliminar para la presentación del documento final del Plan Estratégico Institucional de EDE Este, por parte de la Dirección de Planificación Estratégica y Control de gestión.

Este proceso se realizó en el Marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo, la Ley no. 498-06 que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, así como también de las “Guías de Planificación” recomendadas por la MEPyD para la Planificación Institucional.



RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2023

2.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales.

Indicador	Unidad	2022	2023 (Meta)	2023	% Variación	
					2023 vs 2022	2023 vs Meta
Compra de Energía	GWh	5,888.6	6,065.0	6,536.7	11.0%	7.8%
Precio Promedio de Compra (PMC)	Cents US\$/kWh	16.8	18.5	15.4	-8.0%	-16.6%
Costo Energía Comprada	MMUS\$	987.5	1,122.0	1,008.1	2.1%	-10.2%
Energía Facturada	GWh	3,083.3	2,968.9	3,038.2	-1.5%	2.3%
Precio Promedio de Venta (PMV)	Cents US\$/kWh	17.7	17.3	17.9	1.2%	3.5%
Facturación por Energía	MMUS\$	545.5	513.6	544.3	-0.2%	6.0%
Cobros por Energía	MMUS\$	470.8	487.9	499.8	6.2%	2.4%
Otros Ingresos	MMUS\$	8.5	8.5	9.5	11.1%	11.4%
Margen compra-venta	MMUS\$	(508.2)	(625.6)	(498.8)	-1.8%	-20.3%
Gastos operativos (OPEX)	MMUS\$	79.2	73.3	74.9	-5.5%	2.2%
Impuestos, Tasas e Inst. Reg.	MMUS\$	20.6	26.6	23.8	15.5%	-10.6%
Gastos Financieros	MMUS\$	5.3	16.7	8.8	67.4%	-47.0%
Resultado operativo	MMUS\$	(613.3)	(742.2)	(606.3)	-1.1%	-18.3%
Gastos de Capital (CAPEX)	MMUS\$	39.9	54.7	66.4	66.3%	21.4%
Balance General	MMUS\$	(653.2)	(796.9)	(672.8)	3.0%	-15.6%
Satisfacción de la Demanda	%	97.5%	97.5%	97.2%	-0.3%	-0.3%
Índice de Pérdidas de Energía	%	47.6%	51.0%	53.5%	12.3%	4.8%
Índice de Cobranza	%	86.3%	95.0%	91.8%	6.4%	-3.3%
Índice de Recuperación Pérdida (CRI)	%	45.2%	46.5%	42.7%	-5.5%	-8.2%
Eficiencia Administrativa (Pacto)	%	16.5%	14.8%	14.7%	-11.0%	-0.4%
Tasa USD/DOP	DOP\$	55.14	56.95	56.16	1.8%	-1.4%
Facturación Total	MMDOP\$	30,051.7	29,250.9	30,568.0	1.7%	4.5%
Cobros Totales	MMDOP\$	25,905.0	27,786.8	28,082.8	8.4%	1.1%
Otros Ingresos	MMDOP\$	469.5	484.1	531.7	13.3%	9.8%

La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE), en su nueva Misión de “Suministrar energía eléctrica de calidad a los clientes en nuestra área de concesión de una manera eficiente, constante y sostenible”, presenta los siguientes resultados en el 2023:



En este período nos hemos enfocado en un servicio continuo y con estabilidad, alcanzando un índice de satisfacción de la demanda de un **97.2%**, 0.3% menos que el 2022 y 0.3% inferior a la meta establecida de **97.5%**.

El indicador de pérdidas de energía cerró el 2023 en 53.5 %, para un incremento de 5.9 % respecto al resultado obtenido en el 2022, y un 2,5 % por encima de la meta trazada para el 51.0%. El resultado de este indicador para el año 2023 estuvo afectado principalmente por dos (2) aspectos: (i) Por el aumento en la compra de energía fruto del incremento de la demanda inducido por las altas temperaturas y (ii) Por la no disponibilidad continua de los elementos -bienes y servicios- necesarios para mejorar la capacidad de poder medir el consumo de nuestros ciudadanos clientes.

El índice de Cobrabilidad al cierre del año 2023 fue de **91.8%**, para un **incremento de 5.5%** en comparación con el resultado obtenido en el año 2022 de 86.3% y de 3.2% inferior al objetivo previsto para el período de 95.0%. Este indicador fue impactado durante el año 2023 por la no disponibilidad continua de los elementos de gestión -servicios técnicos- necesarios para poner en régimen de pago a nuestros ciudadanos clientes; esto así en algunos períodos de tiempo por incumplimiento de nuestros proveedores, y en otros períodos por el establecimiento de otras prioridades en la ejecución dadas por las condiciones de emergencia de la empresa ante la ocurrencia de fenómenos climáticos.

Obtuvimos al cierre del 2023 un total de ingresos de **509.3 MM USD\$**, producto de la **facturación de 3,038.2 GWh** y un total de **Costos de Compra de Energía de 1,008.1 MM USD\$** equivalentes a **6,536.7 GWh**.



Producto de lo expresado anteriormente el cierre del 2023 culminó con un Margen de Compra-Venta **negativo de 498.8 MM USD\$**.

Los gastos operativos del año 2023 cerraron en 107.5 MM USD\$, que en adición al Margen Compra-Venta resultan en un Resultado Operativo -Balance Operacional- (Ingresos-Costos-Gastos) **negativo de 606.3 MM USD\$**. Las Inversiones (Gastos de Capital) cerraron en **66.4 MM USD\$**.

El Balance General (Ingresos-Costos-Gastos Operativos-Gastos de Capital) cerró en **negativo 672.8 MM USD\$**.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2023

3.1 Desempeño administrativo financiero

Al cierre de 2023, la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) presenta activos por un total RD\$44,320 millones y pasivos por el orden de los RD\$54,595 millones, para un patrimonio neto negativo de RD\$10,275 millones. Esto representa un crecimiento de RD\$27,011 millones equivalentes, con respecto al cierre de 2022, cuando cerramos en -RD\$37,286 millones.

Esta notable mejoría en nuestra situación patrimonial se debe esencialmente a la cancelación de gran parte de nuestra deuda a largo plazo, la cual se redujo en RD\$19,095 millones, equivalente a un 56% del monto de cierre de 2022. En adición, los pasivos corrientes también mostraron cierta reducción, al pasar de RD\$42,094 millones a RD\$39,733 en este último año.

Por otra parte, se observa que los activos de la empresa han crecido en RD\$5,555 millones, para un 14% de incremento con respecto al cierre de 2022. Este notable incremento ha estado marcado principalmente por un aumento de RD\$4,330 millones en los activos corrientes, lo que representa un incremento de un 36.08% sobre el balance registrado al cierre de 2022. En este aspecto se destacan notables incrementos en los balances de las cuentas por pagar y los inventarios, que se combinan para reportar un incremento de RD\$2,566 millones, equivalentes a un 24.67% de variación



La tendencia que se ha evidenciado en los últimos años, y muy especialmente en este 2023, en cuanto al manejo de los pasivos y patrimonio, reviste una importancia capital para el futuro de nuestra empresa; dado que cualquier proyecto de inversión que se vaya a acometer requerirá de financiamientos por parte de organismos multilaterales y/o entidades bancarias locales e internacionales. En ese sentido, sanear la posición patrimonial de la empresa sería algo altamente valorado por las entidades que pudieran acompañarnos en estos proyectos.

En cuanto a los resultados del ejercicio, la empresa continúa experimentando unos balances negativos, producto de lo que ha sido su “el talón de Aquiles”, que son las cuantiosas pérdidas de energía, las cuales se situaron en cerca del 55%. Esto es que de la energía que es comprada a los generadores y colocada en nuestras redes, sólo podemos facturar el 45% a nuestros clientes y usuarios. Esta problemática se traduce en una pérdida operacional de RD\$22,478 millones, lo que es un 7.61% mayor que el déficit del período anterior. Sin embargo, es importante destacar que ha habido cierta mejoría en la tendencia del margen comercial, producto que el monto de los ingresos operacionales creció casi en la misma proporción que el valor del costo de ventas. Esta brecha había alcanzado niveles preocupantes en los años anteriores, ya que las compras de energía crecían en mucho mayor proporción que los ingresos ordinarios. En ese sentido, fue muy importante la reducción de 8.81% registrada en el Precio Medio de Compra de Energía, que pasó US\$168.70/MWh a US\$153.83/MWh en este período.



Δ% Venta y Compra de Energía					
	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos Ordinarios	9.63	-11.58	10.98	30.58	4.13
Costo de Ventas	12.81	-14.94	14.67	46.7	4.99

Es importante destacar que el 86% de los gastos operacionales de la empresa corresponde a las compras de energía, de manera que, evidentemente, un elevado volumen de pérdidas de energía se traduce en un elevado déficit financiero. En ese sentido, urge tomar las medidas, y ejecutar las estrategias y acciones que sean necesarias para llevar las pérdidas a niveles mínimamente aceptables, para así contrarrestar la erosión de recursos financieros que son transferidos desde el Gobierno Central, a los fines de cubrir el déficit de caja de la empresa.

En cuanto al resto de los gastos operativos, estos tuvieron un crecimiento de 4%, de forma que la relación entre estos gastos y los ingresos se mantuvo en torno al 15%. Sin embargo, un elemento que llama la atención es un incremento de 35% en los gastos de personal, entre 2022 y 2023, al pasar de RD\$1,551 millones a RD\$2,087 millones.

Otro elemento para destacar en cuanto a la calidad del OPEX viene dado por el gasto en suministros y servicios, el cual se redujo en un 9% durante el período analizado, al pasar de RD\$3,184 millones en 2022 a RD\$2,893 millones en 2023. Este descenso es digno de analizar, ya que esto pudiera ser contraproducente para los objetivos de la empresa, en función a la realidad de hoy. Esto porque para revertir la tendencia de crecimiento de las pérdidas de energía se requiere de una mayor inversión en materiales y mano de obra, que mejoren la calidad de la lectura y facturación, así como de la calidad del servicio brindado.



Ratios Económico-Financieros EDEESTE 2021-2023

		2023		2022		2021	
1	RENTABILIDAD						
Margen Bruto	= $\frac{\text{Ventas Netas-Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$	(13,342.21)	-30.5%	(12,366.01)	-29.5%	(4,897.79)	-15.2%
E.B.I.T.D.A.	= $\frac{\text{Ganancias antes intereses, Taxes y depreciación + Amortización}}{\text{Ventas}}$	(22,477.59)	(21,526.1)	(20,871.66)	(19,909.3)	(10,759.48)	(9,784.8)
%Beneficio Bruto Operativo	= $\frac{\text{BAIT}}{\text{Ventas}}$	(22,477.59)	-51.4%	(20,871.66)	-49.7%	(10,759.48)	-33.47%
% Beneficio Neto (Total)	= $\frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Ingresos Netos Totales}}$	(24,949.92)	-34.4%	(21,884.50)	-51.5%	(3,002.89)	-7.0%
Rentabilidad sobre los Activos [ROA]	= $\frac{\text{BAIT}}{\text{Activo Total}}$	(22,477.59)	-50.7%	(20,871.66)	-53.8%	(10,759.48)	-32.3%
Rentabilidad sobre el Patrimonio [ROE]	= $\frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimo. Neto}}$	(24,949.92)	242.8%	(21,884.50)	58.7%	(3,002.89)	19.5%
2	LIQUIDEZ						
Ratio de Liquidez	= $\frac{\text{A.C. Circulante}}{\text{PAS. Circulante}}$	14,405.76	0.39	12,000.04	0.29	7,095.82	0.20
Prueba Acida	= $\frac{\text{A.C. Circulante - Inventarios}}{\text{PAS. Circulante}}$	12,749.63	0.34	10,567.51	0.25	5,561.55	0.16
3	SOLVENCIA						
Endeudamiento del activo	= $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	54,594.62	1.2	76,050.79	2.0	48,675.93	1.5
Endeudamiento Patrimonial	= $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	54,594.62	-5.3	76,050.79	-2.0	48,675.93	-3.2
Endeudamiento del Activo fijo	= $\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Fijo Neto}}$	(10,274.87)	-0.5	(37,285.67)	-1.6	(15,401.17)	-0.7
Relacion Activos al Patrimonio	= $\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$	44,319.75	-4.3	38,765.12	-1.0	33,274.76	-2.2
Apalancamiento Financiero	= $\frac{\text{UAI/Patrimonio}}{\text{UAI/Activos Totales}}$	2.43	-4.8	0.58	-1.1	0.78	-2.4
4	GESTION						
Rotación de Cartera	= $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	43,709.84	4.1	41,975.20	4.7	32,144.74	7.5
Rotación Activo Fijo	= $\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo fijo}}$	43,709.84	2.0	41,975.20	1.8	32,144.74	1.4
Rotación de Ventas	= $\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$	43,709.84	1.0	41,975.20	1.1	32,144.74	1.0
Periodo Medio de Cobranza	= $\frac{(\text{Cuentas x Cobrar}) * 365}{\text{Ventas}}$	3,886,387.32	88.9	3,275,753.25	78.0	1,571,975.59	48.9
Periodo Medio de Pago	= $\frac{(\text{Cuentas x pagar}) * 365}{\text{Compras}}$	11,889,580.82	208.4	10,960,478.00	201.7	10,171,290.07	274.6
Impacto Gastos Admin. Y Ventas	= $\frac{\text{Gastos Admin y de ventas}}{\text{Ventas}}$	6,656.63	15%	6,406.74	15%	4,041.67	13%
Impacto de la Carga Financiera	= $\frac{\text{Gastos financieros}}{\text{Ventas}}$	(914.54)	-2.1%	(1,321.84)	-3.1%	(2,994.90)	-9.3%

Todo lo anterior confluye en un indicador fundamental que es el de Ganancias antes de intereses, impuestos depreciaciones y amortizaciones, también conocido como EBITDA por sus siglas en inglés; y este fue de -RD\$21,526 millones, lo que representa un 8.21% de deterioro sobre el valor del 2022, cuando se situó en -RD\$19,909 millones. Este indicador, si bien resultó ser mucho mejor que el valor



previsto de -RD\$45,522 millones, sigue siendo un monto excesivamente alto, y que llama a tomar medidas en términos de estrategia comercial y operativa. Y es que este indicador evidencia que los problemas de la empresa no son de origen financiero, sino económico, y que poco se puede hacer en materia operaciones de índoles financieras para revertir la situación.

Estado de Gastos Operacionales y Financieros:

Estado de Gastos Operacionales y Financieros													
Gastos Operacionales:	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Costo de Ventas	4,065.76	4,381.08	3,506.37	2,854.85	5,754.29	4,697.30	4,111.38	6,467.08	6,253.16	4,246.49	6,468.87	4,225.10	57,052.05
Gastos de Personal	153.54	161.86	149.62	159.37	157.62	157.04	173.36	184.67	168.72	153.88	163.94	303.41	2,087.04
Reparación y Mantenimiento	10.62	22.06	17.97	16.39	20.04	10.28	23.63	7.08	5.00	20.05	17.58	23.14	193.84
Honorarios	4.71	6.86	17.75	7.39	11.97	17.97	6.03	4.57	9.74	7.46	6.97	13.16	114.59
Suministros y Servicios	(484.00)	514.17	560.61	218.79	73.53	52.18	364.55	170.06	298.84	399.43	309.91	415.38	2,893.45
Arrendamientos	7.71	8.03	7.86	11.39	10.51	11.12	11.62	10.73	0.04	14.47	20.41	13.11	127.01
Depreciaciones y Amortizaciones de Activos Fijos	80.07	79.95	80.05	79.31	83.35	80.46	77.07	77.11	75.50	75.60	76.35	86.64	951.46
Cuentas Incobrables	127.99	127.99	100.55	113.23	102.67	83.60	90.80	113.17	119.23	254.95	140.61	152.50	1,527.29
Marketing y Relaciones Públicas	0.02	1.79	1.87	-	0.79	1.07	0.86	0.06	0.07	2.71	5.82	1.34	16.40
Impuestos y Tasas a los Ayuntamientos	44.93	58.31	60.78	62.83	67.36	70.82	67.09	73.39	61.44	95.91	77.78	59.19	799.83
Aportes a Organismos Reguladores	(14.14)	24.31	20.51	24.81	21.54	23.90	5.24	43.51	30.53	33.70	30.57	30.10	274.58
Otros Gastos Operativos	0.43	0.32	0.82	0.32	0.08	0.47	1.38	0.06	0.61	0.43	0.54	0.99	6.45
Adquisiciones para proyectos en proceso	2.01	0.04	(8.30)	(5.42)	5.20	2.23	3.22	4.86	(19.58)	(1.97)	73.42	88.03	143.73
Total Gastos Operacionales	3,989.64	5,387.07	4,346.47	3,543.27	6,308.95	5,208.43	4,936.23	7,156.36	7,003.30	5,303.12	7,392.78	5,412.10	66,187.73
Gastos Financieros y Cambiarios	270.68	(35.47)	(24.65)	12.04	78.82	324.95	270.45	596.70	160.03	122.98	190.15	1,175.72	3,142.40
Total Gastos Operacionales y Financieros	4,260.32	5,351.60	4,321.81	3,555.32	6,387.77	5,533.38	5,206.69	7,753.06	7,163.34	5,426.09	7,582.93	6,587.82	69,330.14

Gastos Operacionales:

Al cierre de 2023 la empresa presentó gastos operacionales por el orden de los RD\$66,187.73 millones, para un crecimiento de 5.05% con respecto a 2022. De este monto, un total RD\$57,052.05 millones correspondió a las compras de energía, para una proporción de 86.2%, prácticamente invariable con respecto al año anterior, cuando este ratio se situó cerró en 86.5%.



En otro orden, el gasto de personal muestra una tendencia un tanto más preocupante, en el sentido de que se elevó en 25.7%, al pasar de RD\$1,551 a RD\$2,087. Este incremento pudo haberse justificado con un aumento similar de la productividad, sin embargo, no fue así, ya que los ingresos operacionales apenas crecieron en 3.97%. Esto se tradujo en un deterioro en el índice de Gastos de Personal/Ingresos Operacionales, al pasar de 3.70% en 2022 a 4.77% en 2023.

En sentido opuesto, la empresa experimentó mejoría en torno a los gastos en suministros y servicios, al reducir en unos RD\$290 millones con respecto al año anterior, para una disminución de 10%; así como en otras partidas menores, tales como Reparaciones & Mantenimiento, Honorarios Profesionales, Aportes a Organismos Reguladores y Arrendamientos, que se combinaron para una reducción de RD\$104.14, equivalente a 12.79% con respecto al año anterior.

AUDITORÍAS ESTADOS FINANCIEROS

Antes de cerrar el 2023 se contrataron los servicios de la firma auditora Grant Thornton-Malena para realizar la auditoría de nuestros estados financieros para los años 2021-2023. En función de esta contratación, se concertó el inicio de los trabajos de auditoría para inicios del presente año, y se estableció un cronograma de trabajo de alrededor de siete (7) meses; de manera que se disponga de estados financieros auditados antes de concluir el actual período gubernamental.

Adicionalmente, la firma auditora participó en la toma de muestra física del inventario realizado en el mes de noviembre, a los fines de garantizar una información más certera en este importante rubro de los activos de la empresa. Con esta participación se aseguró que los



estados financieros correspondientes al 2023 ofrezcan información certificada, y se evita una posible salvedad en las notas de estos estados.

A través de procesos de auditoría interna, se ha establecido como objetivo contribuir, de manera independiente y objetiva, al fortalecimiento de las EDEs, mediante evaluaciones periódicas del control interno, con la finalidad de mitigar riesgos y garantizar que los procesos y procedimientos administrativos, financieros, tecnológicos, técnicos y comerciales de las EDES sean ejecutados conforme a las leyes regulatorias, políticas y normas de auditorías establecidas para tales fines. Adicionalmente este proceso contará con el apoyo y monitoreo continuo de la instancia de la Contraloría General de la República Dominicana en procurará de revisión, rediseño y homologación de procedimientos contables, políticas, catálogos y manuales de cuentas.

3.2 Desempeño de los recursos humanos

Comportamiento de los subsistemas de recursos humanos.

Desde la Dirección de Gestión Humana, valoramos la diversidad, la inclusión y consideramos fundamental, el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, por eso ofrecemos un ambiente de trabajo seguro y agradable, al igual que garantizamos proveer a las áreas del talento idóneo, para la consecución de las metas y objetivos de la empresa; enfatizando en la capacitación y actualización de conocimientos de nuestros colaboradores, fortaleciendo la cultura organizacional, que nos ayudan a contribuir en una gestión eficiente, transparente y planificada de Gestión Humana, en donde se logra identificar la participación de los siguientes subsistemas:



(Reclutamiento, Selección & Contratación, Relaciones Laborales, Desarrollo Organizacional, Compensación & Beneficios y Capacitación), para generar condiciones laborales optimas.

Al 31 de diciembre 2023, la Empresa Distribuidora de electricidad del Este, EDEESTE, Contaba con 2.198 colaboradores, de los cuales el 40.22% (884) mujeres y el 59.78% (1.314) son hombres.

Tabla GH1. Cantidad de colaboradores por Género

Género	Cantidad	Porcentaje
Hombres	1,314	59.78%
Mujeres	884	40.22%
Total	2,198	100%

Fuente. Plantilla de Nomina

Tabla GH2. Cantidad de Hombres y Mujeres por grupo Ocupacional

Grupo Ocupacional	Cantidad		Total
	Hombres	Mujeres	
Grupo Ocupacional I	229	137	366
Grupo Ocupacional II	437	491	928
Grupo Ocupacional III	145	67	212
Grupo Ocupacional IV	407	163	570
Grupo Ocupacional V	96	26	122
TOTAL	1314	884	2,198

Fuente. Plantilla de Nomina de Recursos Humanos Diciembre 2023

- **Compensación & Beneficios**

En el mes de abril 2023, se aplicó un reajuste salarial por aprobación del Comité Nacional de Salarios, con la Resolución 01/2023, al incremento del salario mínimo nacional que pasó de RD\$21,000.00 a RD\$24,150.00 al 1ro. de abril 2023, y pasará de RD\$24,150.00 a



RD\$24,990.00 al 1ro. de febrero 2024) en un 19%, aplicándose en dos (2) etapas:

- o Etapa 1: 1ro. de abril 2023, el salario mínimo quedó en RD\$24,150.00, con incremento de un 15%, logrando impactar a **801** empleados, equivalente al 36% de la plantilla de nómina, favoreciendo al grupo ocupacional I.

Tabla GH3. Cantidad de colaboradores impactados en reajuste, abril 2023.

Colaboradores Impactados	Salario Actual Nómina RD\$	% Incremento	Valor Incremento RD\$	Nuevo salario Nomina RD\$
801	94,204,913.66	1.75%	1,677,158.00	95,882,071.66

- o Etapa 2: 1ro. de febrero 2024, el salario mínimo será de RD\$24,990.00, con incremento de un 4%.

En el mes de junio 2023, realizamos reajuste salarial por separación de niveles, para 1,449 colaboradores en los niveles del 2 al 12 del Tabulador Salarial, equivalente al 64% de la plantilla de nómina, favoreciendo a grupos ocupacionales II y III, ya que luego de aplicar la Etapa I de la Resolución CNS 01/2023, una parte de ellos quedó cerca del nivel 1 de nuestra escala salarial.

El reajuste salarial fue aplicado considerando que, en nuestro presupuesto de gasto de personal del año 2023, tenemos una proyección de incremento general de salarios de un 8%, se aplica reajuste de salarios para colaboradores desde el nivel 2 al nivel 12 de nuestra escala salarial de la siguiente manera:



Tabla GH4. Cantidad de colaboradores impactados en reajuste, junio 2023

Colaboradores Impactados	Salario Actual Nómina RD\$	% Incremento	Valor Incremento RD\$	Nuevo salario Nomina RD\$
1449	98,428,622.33	4.55%	4,696,410.00	103,125,032.52

En el mes de diciembre del año 2023, se autorizó pagar a los colaboradores el Sueldo 14 por el valor de RD\$92,902,790.24, aunque siempre se ha incluido en Presupuesto de Gastos de Personal, es la primera vez que se realiza.

Tabla GH5. Colaboradores impactados sueldo 14

Colaboradores Impactados	Valor Pagado RD\$
2202	92,902,790.24

Adicional, se pagó Bono de Navidad, por valor de RD\$22,000,000.00, igual la empresa asumió el Impuesto S/Renta para que los colaboradores recibieran el valor neto de RD\$10,000.00 c/uno

Tabla GH5. Colaboradores impactados Bono de Navidad

Colaboradores Impactados	Valor Unitario RD\$	Valor Pagado RD\$
2200	10,000.00	22,000,000.00



Ambas partidas, estaban incluidas en el Presupuesto de Gasto de Personal realizado para el año 2023, y autorizado el pago por nuestro Gerente General y el Consejo Unificado de las EDE (CUED).

Con las acciones ejecutadas, contribuimos a proporcionar bienestar y aportar a la mejora del clima organizacional de la empresa.

- Reclutamiento, Selección y Contratación

Durante el año 2023 la Gerencia de Reclutamiento, Selección y Contratación, se ha enfocado en implementar el proceso de entrevistas por competencias, de acuerdo, al grupo ocupacional según el perfil de los candidatos.

Con el fin de eliminar las brechas de competencias del personal, nos encontramos trabajando en el proceso de identificación en los nuevos colaboradores, para capacitarlos según la necesidad de cada perfil. Esta acción permite notificar a la Gerencia de Capacitación y Desarrollo, las formaciones necesarias, que deben ser consideradas en la planificación de capacitación del personal.

Por otra parte, adecuamos los formularios a las necesidades actuales de la empresa, lo que nos ha permitido evaluar cada competencia que se encuentra detallada en la descripción de puesto, favoreciendo esto la aplicación de nuevas técnicas al momento de realizar el proceso de evaluación a los posibles candidatos.

- Relaciones Laborales

A través de esta gerencia, hemos presentado un manual actualizado de la política de acción disciplinaria, fomentando así una cultura de respeto a las normas que nos rigen como institución. Para darle una correcta ejecución a esta política, hemos realizado:



- Jornadas de concientización, capacitaciones y visitas, con las cuales logramos impactar a más de 2,200 colaboradores en las distintas áreas, motivándoles para que conozcan y se hagan partícipes de las políticas del área, es por esto, que consideramos estas acciones como un factor importante en la búsqueda de disponer un clima laboral en armonía, y que los líderes, sean responsables de hacer cumplir a sus colaboradores a cabalidad con todos los aspectos relacionados a las políticas.

- La Dirección de Gestión Humana de EDEESTE inició en el año 2023 un programa de concientización a sus colaboradores sobre el tema de “violencia de género”, de la mano con la USAID, debido a que debemos completar una cuota como empresa de 16 actividades (talleres, charlas, foro, etc.), la cuales concluyeron el 11 de diciembre.

- En el mes de octubre 2023, fueron realizadas 2 charlas con el tema “Concientización Cáncer de Mama”, en las localidades de Megacentro y Sabana Larga, impactando a 26 personas de las cuales, 22 eran colaboradores y 4 eran pasantes de las áreas de Proyectos, Gestión de Perdidas, Comercial, Oficina Acceso a la Información, Recursos y Gestión Humana.

Durante el año 2023, el régimen ético y disciplinario, ha sido sufrido considerables mejoras, logrando alcanzar niveles óptimos, en cuanto al cumplimiento, debido a que todas las partes interesadas que convergen en la empresa han expresado vasto interés en hacer cumplir las normas, a sabiendas de cuáles son las consecuencias en caso de no cumplimiento de estas.

En otro ámbito, la empresa ha estado innovando y/o fomentando, en cuanto a la equidad e igualdad de género, por lo que ha venido



desarrollando acciones formativas, a fin de que los colaboradores puedan ir adquiriendo conocimientos sobre los temas de igualdad de derecho, inclusión y cultura de equidad; durante el año fueron capacitados unos 25 colaboradores que servirán como multiplicadores futuros de estos conocimientos, 11 mujeres y 14 hombres.

Tabla GH4. Cantidad de mujeres en posiciones de liderazgo

Descripción	Cantidad Posiciones Empresa	Cantidad Mujeres Empresa	Cantidad Hombre Empresa	Posiciones en liderazgo	
				% Mujeres	% Hombres
Direcciones	12	2	10	24.30%	75.70%
Gerencias	96	20	76		
Encargados	106	30	76		
Total	214	52	162		

Fuente. Plantilla de Nomina de Recursos Humanos diciembre 2023.

Para que la empresa pueda estar acorde con los nuevos paradigmas, nos encontramos desde la gerencia, conformando el **Comité de Género y Equidad**.

Otro tema de gran relevancia, es el de inclusiones de capital humano con algún tipo de capacidades diferenciadas, por lo que, hemos considerado dentro de los procesos de reclutamiento y selección, la apertura para adicionar personas que presenten alguna capacidad diferenciada; que pueda desarrollar actividades, en diferentes posiciones, de acuerdo, con el perfil de cada uno de ellos y de la posición requerida; es decir, por el grado de la capacidad diferenciada se le asocia una posición en donde puedan valerse por sí solos, en este sentido, hemos realizado:

- Un encuentro con la Asociación Dominicana de Rehabilitación, Inc., entidad que impartió charlas para concientizarnos sobre la importancia de ver y tratar a estas personas con capacidades



diferentes y al mismo tiempo garantizar que haya políticas y prácticas adecuadas vigentes en la empresa.

Durante el año, hemos realizado también como parte del bienestar de nuestros colaboradores:

- Jornadas Oftalmológicas
- Jornadas de Vacunación
- Operativo de Plan de Vivienda
- Campañas de divulgación de conocimiento del régimen ético y disciplinario.
- Reemplazo de carnets de identificación, conteniendo informaciones relativas al marco estratégico de la organización.

Con el objetivo de dar una mayor participación en actividades culturales y deportivas, impulsamos la participación de los colaboradores en juegos de softball y básquetbol interinstitucionales, entre otras iniciativas.

Para el mes de diciembre 2023, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores a través de la Gerencia de Relaciones Laborales, específicamente el área de Deportes, se llevó a cabo un torneo de baloncesto a nivel interno, en donde se realizaron premiaciones con reconocimientos al equipo ganador.

- Desarrollo Organizacional

Con miras de aportar a la mejora del desempeño de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE), la Dirección Gestión Humana trabaja de manera ardua a través de la gerencia de Desarrollo Organizacional, para que las áreas que componen la empresa puedan incrementar su productividad, disponiendo de



estructuras organizacionales y descripciones de puestos, acorde con las actividades que se realizan en las diferentes direcciones para impactar de manera significativa en las metas y objetivos establecidos.

A inicio de enero 2023, se realizó el levantamiento de las Descripciones de Puesto para los de 2,255 colaboradores existentes en la plantilla de la nómina, de las cuales se identificaron 681 descripciones de puestos existentes y vigentes, lo cual nos ha permitido trabajar en su actualización; este trabajo se ha elaborado a nivel de direcciones y los cargos que la conforman, logrando así cumplir con este objetivo al 100% cierre de este año.

De igual manera, se trabajó en el levantamiento, diseño, despliegue y socialización de las estructuras organizacionales para toda la empresa; esto se efectuó a través de las respectivas direcciones las cuales citamos a continuación: Gerencia General, Comercial, Recursos, Distribución, Legal, Comunicaciones y Relaciones Públicas, Finanzas, Proyectos, Gestión de Pérdidas, Seguridad Física, Tecnología, Auditoría, Compra de Energía & Regulación, Gestión Humana, Planificación Estratégica y Control de Gestión, logrando una actualización de las estructuras en un 100% al cierre del primer trimestre.

En lo relativo, a la evaluación de desempeño, la empresa asumió el reto de embarcarse en un cambio en la cultura organizacional, en donde pasamos de medir el desempeño organizacional por factores, a una evaluación en base a la gestión por competencias. Para lograr materializar este objetivo durante el año 2023, la empresa ha estado desarrollando las siguientes actividades:



Completadas

- ✓ Diseñar el Modelo de Gestión por competencias,
 - ✓ Capacitar al personal de Gestión Humana, en el modelo de Gestión por competencias,
 - ✓ Clasificación de los Grupos Ocupacionales,
 - ✓ Elaboración del Diccionario de Competencias,
 - ✓ Sensibilización a todos los colaboradores, sobre el tema de Gestión por competencias,
 - ✓ Capacitación a todos los colaboradores sobre el llenado de su Evaluación de Desempeño por Competencias.
 - ✓ Elaboración de las Planillas para la distribución de las Metas.
- Carga de Metas.

Esta actividad ha servido a la organización para validar su plantilla de empleados, y por igual, dejarles clarificados sobre sus objetivos y metas particulares a lograr durante el año 2023; en total, este proceso impactó a 2,127 colaboradores de los 2,255 existentes en la planilla de nómina del mes de octubre 2023.

Tabla GH6. Porcentaje actualización carga de metas

Descripción	Colaboradores Empresa	Colaboradores que cargaron la meta	% Colaboradores que cargaron las metas en el sistema
Carga de Metas	2,255	2,127	94.3%

Fuente. Plantilla de Nomina de Recursos Humanos. Octubre 2023.



Con relación al Clima Laboral se realizó una encuesta en noviembre del 2022, en forma de diagnóstico para poder diseñar planes de mejoras en relación con los resultados, dicha encuesta estimo un nivel de satisfacción colectiva de un 73%. En este sentido se está programando una nueva aplicación de encuesta para el segundo semestre del año 2024, a través de la cual podrá determinarse el grado de avance de la empresa y validar como sus resultados afectan los objetivos y metas de la empresa.

- Plan de Capacitaciones por competencias

Uno de los objetivos del plan de capacitaciones de la Gerencia de Capacitación y Desarrollo, es fortalecer las competencias de los colaboradores según los grupos ocupacionales y contribuir a los lineamientos de las normas ISO que están en proceso de implementación en la organización, para mejorar así la calidad de los servicios brindados en las diferentes áreas de la empresa. Conjuntamente, establecer las actividades necesarias para planificar, ejecutar y evaluar las acciones formativas orientadas a la actualización y fortalecimiento de los conocimientos, competencias, habilidades, actitudes y valores institucionales, contribuyendo así a la mejora del desempeño individual y colectivo de los colaboradores de EDEESTE.

- Ejecución de las acciones formativas

Las formaciones son impartidas en la modalidad virtual, presencial, “inhouse” o externa, donde contamos con facilitadores internos y externos. Implementando mecanismos de Evaluación de Aprendizaje durante la Formación.



La Gerencia de Capacitación y Desarrollo, se encarga de capacitar por lo menos una vez al año a todos los colaboradores sobre las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

- Inducción nuevos colaboradores

Al cierre de año 2023, se realizaron 143 inducciones a los colaboradores de nuevo ingreso, de los cuales **66** mujeres y **77** hombres. El programa de inducción contempla temas establecidos en la agenda de Inducción General GH-CD-FR-014, incluyendo, pero sin limitarse, temas relativos a: Seguridad Industrial, Código de Ética, así como aspectos importantes a saber sobre las áreas: Legal, Comercial, Gestión Social, Tecnología de la Información, Normas ISO (Calidad, Anti-Soborno y Cumplimiento), Planificación, Distribución, Genero, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), medio ambiente, entre otras.

- Proceso de pasantías

El objetivo es promover espacios de aprendizaje en la empresa y así contribuir con el desarrollo de la comunidad, propiciando prácticas organizacionales a nuestros empleados y jóvenes estudiantes de término, bachiller, técnicos y universitarios que requieran de una pasantía para incluir su programa.

Al cierre de año 2023 contamos con 41 pasantes, 4 de colaboradores internos y 37 de personas externas a la organización, y de estos 41, 25 son mujeres y 16 son hombres; en las siguientes áreas: Gestión de la Medida, Dirección de Finanzas y Dirección de Tecnología de la Información.



- Convenios institucionales

Durante el año 2023 se realizó la firma de varios convenios interinstitucionales que contribuirán con el fortalecimiento de los programas y planes de formación de la organización, entre los que podemos citar: convenio entre EDEESTE y el Instituto PMI en fecha 25 de abril del 2023, convenio entre EDEESTE y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) el cual está en fase de firma y el convenio de cooperación entre EDEESTE y el Instituto Dominicano de la Calidad (INDOCAL) en fecha 17 de noviembre del 2023; todos estos coinciden en el objetivo primordial de formar y desarrollar capacidades en los colaboradores de la organización, a través de capacitaciones, charlas y eventos formativos, propiciando además, el desarrollo cultural, ético y humanístico de los servidores públicos.

Fruto de estos acuerdos, a través del INDOCAL, fueron impactados **250** colaboradores, de los cuales **165** hombres y **85** mujeres, en donde se impartieron los siguientes cursos: Sensibilización del Sistema de Gestión Integrado de Normas ISO 9001:2015 (Calidad), 37001:2016 (Antisoborno) y 37301:2021 (Cumplimiento), Interpretación e Implementación de la Norma ISO 9001:2015, Auditor interno basado en las Normas ISO 37001:2016 y 37301:2021, Gestión de Riesgo basado en la Norma 31000:2018 y Taller No conformidades y Acciones Correctivas.

- Plan educacional.

Dentro de los beneficios otorgados por la empresa, en el año 2023; se facilitaron 21 maestrías en las áreas de; gestión humana, gestión pública, ingeniería eléctrica e industrial y administración financiera, las cuales se han beneficiado a 13 hombres y 8 mujeres.



Durante el año 2023, se impartieron diferentes tipos de capacitaciones, entre las que tenemos: conductuales, técnicas y especializadas, con el objetivo de fortalecer las capacidades y el conocimiento de nuestros colaboradores en las áreas que se desempeñan, en este sentido, durante en este semestre la empresa aprobó, **22** diplomados especializados, impactando a **166** colaborades, 65 mujeres y 101 hombres; los cuales detallamos a continuación; AutoCAD Electrical, Diplomado Mercado eléctrico Mayorista, Programa Especializado en Compliance, Gestión Moderna del Talento Humano, Big Data y análisis de datos, Inteligencia de Negocios con Excel y Power BI, entre otros.

Como función principal, impartimos cursos para fortalecer el conocimiento y desarrollo de los colaboradores, donde fueron impactados 2,890 colaboradores, logrando mantener el nivel de igualdad de género, impartiéndo los a 1,285 mujeres y 1,569 hombres. Entre las formaciones realizadas están: Modelo de competencia estratégica, Comunicación efectiva, Servicio al Cliente, Ortografía, Redacción de informes técnicos, Toma de decisiones, Gerencia y productividad, Inteligencia emocional, Manejo de conflictos, Liderazgo, Relaciones humanas, Mejora Continua de Procesos. Trabajo en equipo, Habilidades Gerenciales, Supervisión efectiva y Gerencia moderna, Análisis causa raíz, Certificación en Media y Baja Tensión, Ambiente Laboral, Elaboremos un Plan entre otros.

Otra herramienta importante en el desarrollo de los conocimientos y aptitudes de los colaboradores son los talleres, a continuación, se describen los talleres que durante el 2023 se han realizado:



Tabla GH7. Talleres impartidos en el marco del plan de capacitación

Talleres	Hombres	Mujeres	Total
Taller bono luz	21	9	12
Taller de crianza positiva	26	21	5
Taller de Política de Negociación Plataforma Comercial	24	4	20
Taller de seguridad social	18	14	4
Taller formativo en la Norma ISO 9001:2015, actividad procedimientos y vigentes en la DGP	14	9	5
Taller gestión del negocio	11	0	11
Taller Gestión del negocio 2.0	33	14	19
Taller luz del servicio	503	124	379
Taller de Política de negociación	26	13	13
Taller Evaluación del desempeño	2,573	1,618	955
Colaboradores impactados	3,249	1,826	1,423

Fuente: Gerencia capacitación.

Sobre las horas de capacitación impartidas durante el año 2023, las mismas fueron 4,890 horas.

3.3 Desempeño de los procesos jurídicos

- En el período enero a diciembre 2023, la Dirección Legal, a través de su Gerencia de Litigios ha gestionado los siguientes procesos legales:

Se recibieron **216** sentencias según se detalla continuación:

Tabla L1. Sentencias Recibidas 2023

<i>Sentencias Recibidas 2023</i>													
<i>2023</i>	<i>Ene</i>	<i>Feb</i>	<i>Mar</i>	<i>Abr</i>	<i>May</i>	<i>Jun</i>	<i>Jul</i>	<i>Ago</i>	<i>Sep</i>	<i>Oct</i>	<i>Nov</i>	<i>Dic</i>	<i>Total</i>
<i>A Favor</i>	4	7	3	11	5	10	4	5	3	5	2	6	65
<i>En Contra</i>	20	6	17	7	9	20	11	15	7	8	21	4	145
<i>En Evaluación</i>	0	0	1	0	0	2	0	0	2	1	0	0	6



Se recibieron **95** demandas según se detalla continuación:

Tabla L2. Demandas Recibidas en 2023

<i>Demandas Recibidas 2023</i>													
<i>2023</i>	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
<i>Demandas</i>	9	4	5	6	11	11	12	6	9	7	7	9	95

En el siguiente cuadro se clasifican las 95 demandas recibidas por la(s) causa(s) que las originaron:

Tabla L3. Demandas Recibidas en 2023 por Tipo

Tipo	Cantidad	% Peso
Daños a propiedad	2	2.11%
Incendio	26	27.37%
Incumplimiento	11	11.58%
Lesión	13	13.68%
Muerte	28	29.47%
Muerte menos de edad	4	4.21%
Otros	3	3.16%
Tránsito	8	8.42%
Total	95	100.00%

A continuación, se presenta la distribución por Provincias afectadas de las Demandas por Muertes:

Tabla L4. Demandas Recibidas en 2023 del Tipo “Muertes” y “Muerte Menor de Edad”

Provincia / Municipio	Cantidad	% Peso
Distrito Nacional	2	6.25%
Santo Domingo Este	11	34.37%
Santo Domingo Norte	5	15.63%
Boca Chica	3	9.37%
Monte Plata	3	9.37%



San Pedro de Macorís	0	0.0%
La Romana	1	3.13%
La Altagracia (Higüey)	1	3.13%
El Seibo	3	9.37%
Hato Mayor	2	6.25%
San Antonio De Guerra	1	3.13%
Total	32	100.00%

- o En el período enero a diciembre 2023, la Dirección Legal, a través de su Gerencia Legal Regulatoria fue notificada de **110** sentencias a favor de EDEESTE desde el Tribunal Superior Administrativo, de las cuales 106 de estos recursos fueron contenciosos fueron interpuesto por ante ese tribunal por los motivos siguientes: 1) Alta facturación y 2) Tarifas mal aplicadas.

- o En el período enero a diciembre del 2023, la Dirección Legal, a través de la Gerencia Legal Regulatoria, elaboró la cantidad de **46** documentos legales, acuerdo, contratos para la contratación de compraventa de energía renovable, contrato de suministro de electricidad (UNR y Especiales), acuerdo de peaje, contrato de aporte de financiamiento reembolsable y contrato de arrendamiento de postes, entre otros. A continuación, se presenta la distribución de esos documentos:

Tabla L5. Documentos legales elaborados en 2023

Tipo de Documento	Cantidad
Contratos Energía Renovable	23
Contrato de Suministro de Electricidad (UNR y Especiales)	12
Acuerdo de Peajes	02
Acuerdo de Aporte de Financiamiento Reembolsable	07
Contrato de Arrendamiento de Postes	02
Total	46



- o Así mismo en el período enero a diciembre del 2023, la Dirección Legal, a través de la Gerencia Legal Regulatoria, colaboró en la preparación y elaboración de 4 procesos de Licitaciones para Compraventa de Energía Eléctrica Mediante Contratos de Largo Plazo. A continuación, se presenta la distribución de esas Licitaciones:

Licitaciones
DUAL FUEL 400 MW, EDES-LPI-NG-01-2023
GAS 400 MW EDES-LPI-NG-02-2023
GENERACIÓN TÉRMICA (300MW) EDES-LPI-NG-03-2023
GAS NATURAL 800 MW EDES-LPI-NG-04-2023.

- o En el período enero a diciembre del 2023, la Dirección Legal, a través de la Gerencia Legal Regulatoria, colaboró en la revisión de los Contratos de Compraventa de Potencia y Energía del proceso de Licitaciones Manzanillo para los Bloques I y II.
- o En el período enero a diciembre del 2023, la Dirección Legal, a través de la Gerencia de Contratos, ha elaborado la cantidad de **372** documentos legales, en formato de solicitudes de acuerdo, contratos y/o adendas para la contratación de contratistas y proveedores, entre otros. A continuación, se presenta la distribución de esos documentos por el área interna que recibió el servicio:

Tabla L5. Documentos legales elaborados en 2023

Tipo de Documento	Cantidad
Contratos	338
Acuerdos y/o Convenios	1
Adendas	33
Total	372



Tabla L6. Elaboración Contratos por Dirección en 2023

Dirección	Cantidad de Contratos	Cantidad de Adendas
Dirección de Comunicación Estratégica	8	0
Dirección Comercial	115	5
Dirección de Distribución	50	10
Dirección de Recursos	138	7
Dirección de Tecnología	11	4
Dirección de Seguridad Física	3	3
Dirección Gestión Humana	10	0
Dirección de Proyectos	6	2
Subtotal	341	31
Total	372	

En lo que respecta con la aplicación de correctivos legales ante la falta de cumplimiento contractual del personal contratista, por violaciones a los estándares de seguridad industrial e incumplimientos de los estándares operativos, fueron tramitadas durante el período enero a diciembre 2023, **74** notificaciones a proveedores.

En el período enero a diciembre 2023, a través de la Gerencia Legal Comercial de la Dirección Legal, se gestionaron la elaboración de ciento veinte y seis (136) pagarés notariales, equivalentes a la suma de RD\$18,153,998.12

- El área de Investigaciones Especiales de la Dirección Legal he tramitado en el período enero a diciembre 2023, cuatrocientos cincuenta y ocho (458) denuncias ante la Procuraduría General Adjunta para el Sector Eléctrico (PGASE), de las cuales noventa y cuatro (**94**) se convirtieron en actas de irregularidad intencional.



Dentro del mismo proceso de gestión del fraude eléctrico, se han conciliado 64 actas de irregularidad intencional por un monto de **RD\$ 18,281,729.70**.

Continuamos con el fortalecimiento de las estrategias para las conciliaciones por actas de irregularidad intencional levantadas, así como el reforzamiento de la acción en aquellos casos donde el agravante ha descartado la suscripción de acuerdo, mejorando los tiempos de gestión de sometimientos ante los tribunales de la República Dominicana.

- La Dirección Legal contribuyó de manera activa en la formación del nuevo personal de la empresa, participando en 18 sesiones de inducción, y cuyo enfoque estuvo dado en el conocimiento del marco regulatorio en que se enmarca nuestra empresa.
- En lo que se refiere a los **embargos retentivos** contra la empresa, se han liberado hasta el cierre de diciembre 2023 la suma de **CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES CIENTO TRECE MIL CIENTO OCHENTA Y CINCO PESOS DOMINICANOS CON 13/100 (RD\$168,113,185.13)**, de los cuales se liberó en dinero la suma de **CIENTO SESENTA Y CUATRO MILLONES OCHENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS DOMINICANOS CON 13/100 (RD\$164,084,664.13)** y de montos liberados con antelación mediante carta de garantía la suma de **CUATRO MILLONES VEINTIOCHO MIL QUINIENTOS VEINTIÚN PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$4,028,521.00)** en el espacio reservado para esta facilidad en los bancos BANRESERVAS y BHD-LEÓN.



- **Caso Relevante:**

Mediante el Acto No. 33-2023, de fecha 23 de enero de 2023, EDEESTE procedió a notificar la Sentencia Civil No. 511-2022-00148, dictada por la Cámara Civil y Comercial de Hato Mayor, la cual condena al Ayuntamiento Municipal de Hato Mayor a pagar en favor de EDEESTE una indemnización por la suma de **CIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES CIENTO OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS CON 79/100 (RD\$137,186,235.79)**, como consecuencia, del consumo de energía en los servicios eléctrico y demás instalaciones, servidas y no pagadas.

Mediante el Acto No. 805-2023 de fecha 25 de diciembre de 2023, **EDEESTE** procedió a notificar la Sentencia Civil Núm. 1303-2023-SSSEN-00445, dictada por la Tercera Sala De La Cámara Civil y Comercial de La Corte De Apelación Del Distrito Nacional, que ordena a la Sociedad Comercial **MANUEL FERNANDEZ RODRIGUEZ Y CO, SRL**, al pago de la deuda por un monto de **Dieciocho millones setecientos ochenta y dos mil quinientos ochenta y ocho pesos dominicanos con 03/100 (RD\$ 18,782,588.03)** más el 2% de interés generados.

3.4 Desempeño de los procesos tecnológicos.

Infraestructura Tecnológica.

Gestión de los Sistemas Informáticos.

En el 2023 la dirección de Tecnología de la Información ha estado trabajando en la consecución de varios proyectos y esfuerzos orientados a fortalecer la infraestructura tecnológica de EDEESTE. Dichos proyectos han sido parte del lineamiento estratégico para



mejorar la eficiencia operativa y administrativa, establecer y mejorar la gestión de riesgos, fortalecer las tecnologías y los sistemas de información.

La propuesta de ejecución de cada proyecto se hizo basado en el análisis de las necesidades de las mejoras en la plataforma tecnológica existentes, las necesidades de las áreas del negocio y los avances de las soluciones tecnológicas del mercado.

Enfoque de ejecución hacia los Objetivos Estratégicos.

Aportar a la excelencia operacional de EDEESTE proveyendo soluciones computacionales y de comunicaciones que apoyen el crecimiento de la empresa y sirvan como herramienta para el aprendizaje continuo.

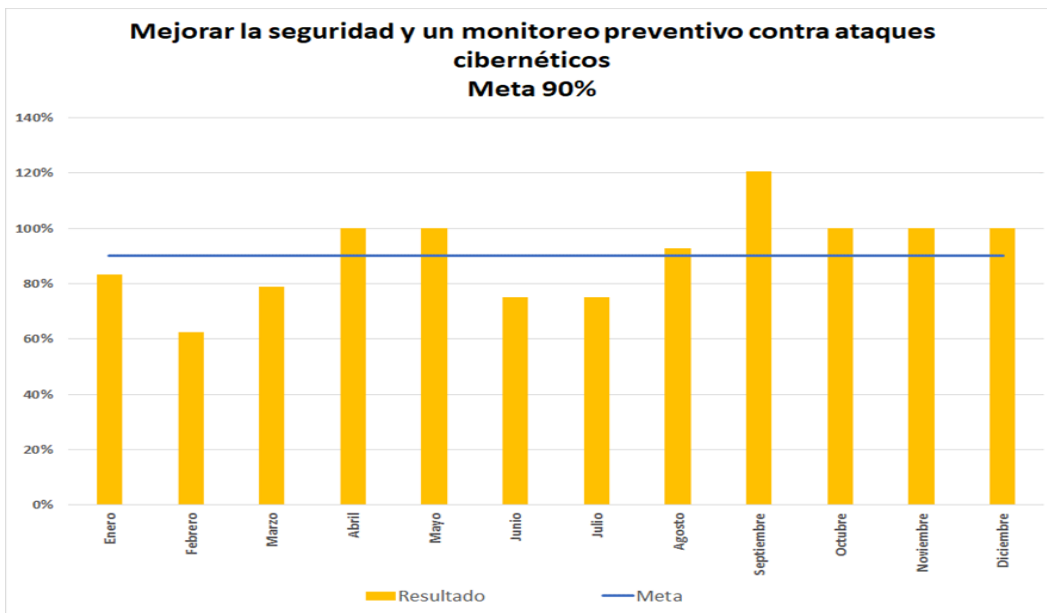
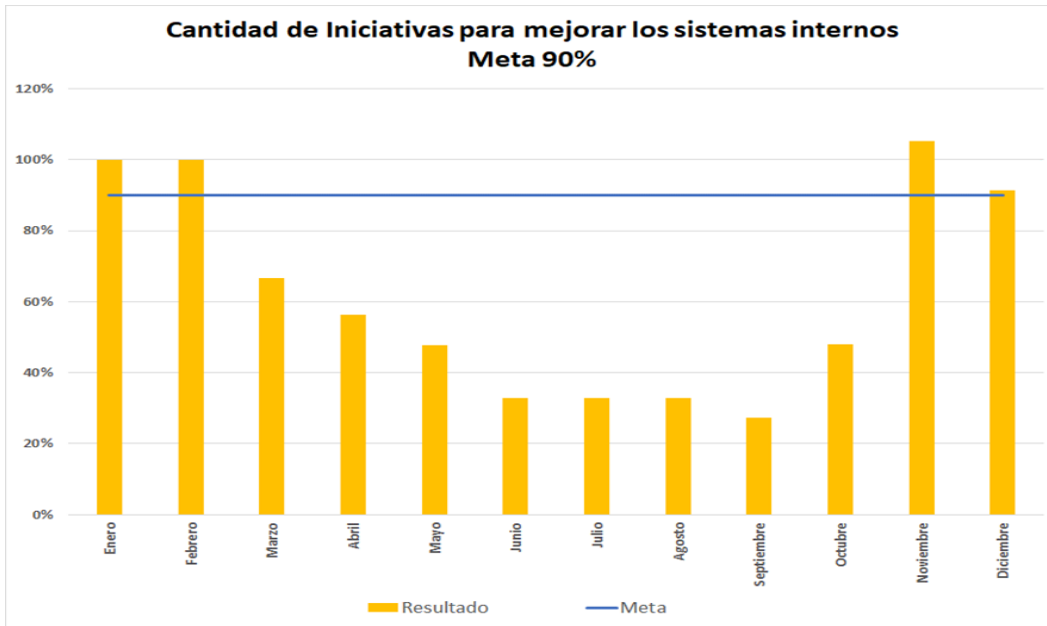
Los planes de TI están enfocados en los ejes de la organización:

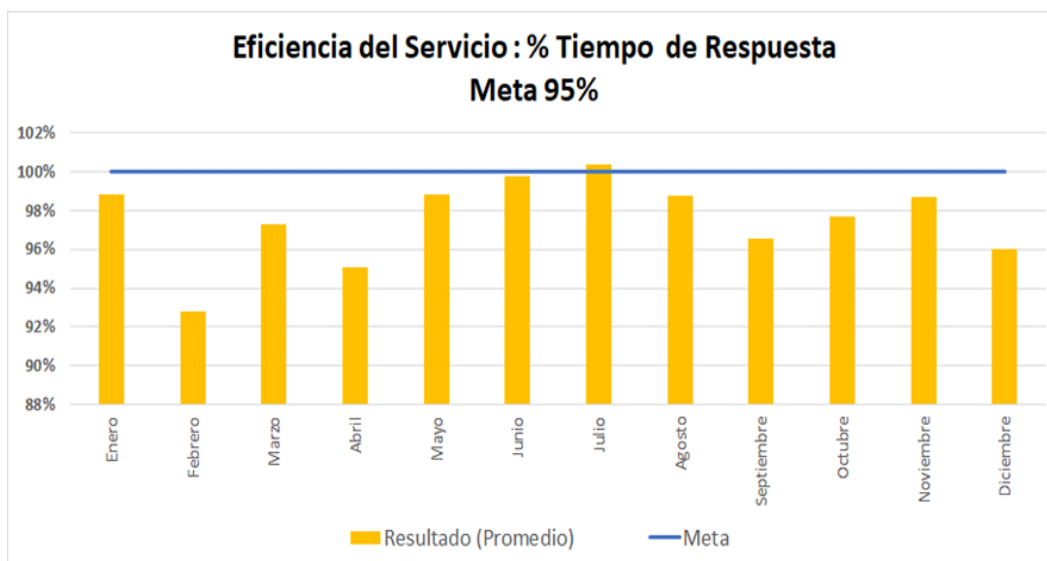
- Desarrollo Organizacional
- Organización de los Procesos Internos

Indicadores de Gestión

Los principales indicadores de gestión son la cantidad de iniciativas para mejorar los sistemas internos, mejorar la seguridad y un monitoreo preventivo contra ataques cibernéticos, porcentaje de tiempo de respuesta de cumplimiento de solicitudes.







Principales iniciativas

Las iniciativas en curso, un total de 22, las cuales están enfocadas en los objetivos de establecer y mejorar la gestión de riesgos, fortalecer las tecnologías y los sistemas de información de EDEESTE.

Podemos resaltar la siguiente iniciativa en ejecución:

- **Implementación de sistema de gestión de identidad privilegiadas.** Este proyecto en curso es una de las iniciativas para mejorar la seguridad y un monitoreo preventivo contra ataques cibernéticos, su objetivo principal es mitigar los riesgos en materia de seguridad inherentes al uso inapropiado principalmente de manera no autorizada de las cuentas con privilegios de administración (super-users) que pueden dar al traste con la alta disponibilidad e integridad de los servicios ofrecidos por las distintas plataformas tecnológicas.

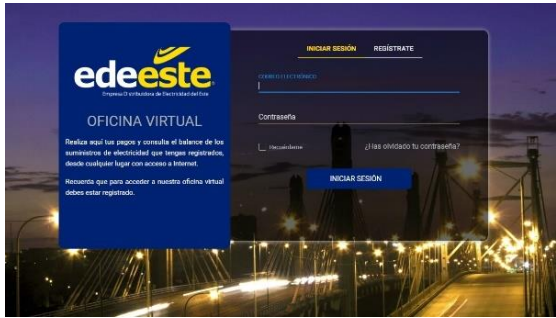


La implementación de esta herramienta permitirá automáticamente la administración centralizada de las cuentas privilegiadas de la infraestructura tecnológica de la empresa.

Otros sistemas e iniciativa

- **Fortalecimiento de los canales digitales.** Como parte de las iniciativas que se desarrollan en la Dirección de Tecnología que buscan sostener la atención y recepción de pagos (que mensualmente superan el 40% del total de cobros) vía canales digitales, en el último cuatrimestre del 2023 hemos desplegado nuevas funcionalidades en canales existentes.

A continuación, un detalle de cada punto:

<p>En abril 2023, se rediseñaron los flujos de atención en el Bot (Lucy) en un esfuerzo conjunto de las direcciones de Comercial y Tecnología, con esto se logró agregar funcionalidades que permitan al ciudadano hacer contacto directo con un representante y auto servirse de los procesos que ya están en BPM.</p>	
<p>En abril 2023, publicamos en producción una nueva versión de la oficina virtual de EDEESTE. Solución que mantiene un índice de satisfacción por encima de 94%, según encuestas contestadas por nuestros ciudadanos clientes.</p> <p>Las nuevas funcionalidades desplegadas buscan reforzar los niveles de seguridad y mejora de performance</p>	



En mayo 2023, se libera una nueva versión de la APP MI EDEESTE para Android y para IOS. Esta versión permite ejecutar recargas en los contratos de servicio prepago. Lo anterior como parte del proceso de homogenización de funcionalidades que llevan nuestros canales.

Resaltar que esta funcionalidad ya se tiene en Kiosko, Oficina Virtual y Bots de WhatsApp, Facebook y Telegram.



- Campañas de VOCOM

La Dirección de Tecnología en conjunto con Comercial implementa una solución que genera llamadas automáticas a fines de estrechar la comunicación con nuestros clientes y entregar información de valor.

Al cierre de 2023 se han realizado **121,752** contactos con ciudadanos clientes a través de las siguientes campañas:

Tabla T11. Clientes impactados por Campañas VOCOM en 2023

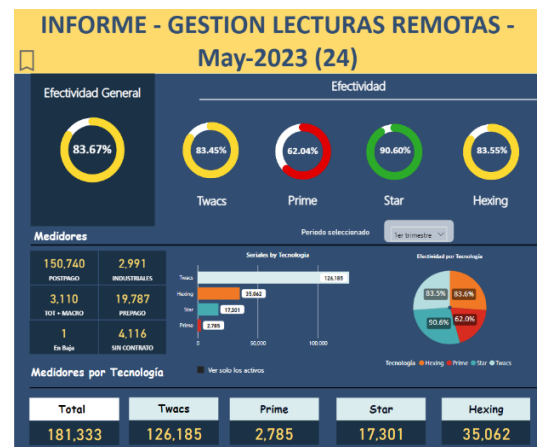
Campaña	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Averías		8	177	398	305	98	111	332	343	160	1,932
Vencimiento de Facturas	14,041	12,244	7,658	0	4,335	18,784	14,099	3,460	5,142	3,299	83,062
Reclamación		748	3,384	7,511	7,750	3,388	3,901	5,924	0	4,152	36,758
Totales Mes	14,041	13,000	11,219	7,909	12,390	22,270	18,111	9,716	5,485	7,611	121,752



- Despliegue de nuevos procesos usando BPM

BPM (Business Process Management) es una tecnología software que permitirá a EDEESTE modelizar, implementar y ejecutar procesos automáticamente.

En abril 2023 se despliegan 5 procesos adicionales al de Tramitación de Planos que ya se explotaba en la solución. Estos procesos son: (1) Presupuesto de Interconexión, (2) Reporte de Avería, (3) Solicitud de Nuevos contratos, (4) Solicitud de Inclusión al Programa de Medición Neta y (5) Reclamaciones comerciales.




- Tablero de Gestión de Telemedidos

Apuntando al objetivo estratégico “Mejorar la Eficiencia Operativa y Administrativa”, en mayo 2023, se entrega al área de perdidas un modelo de inteligencia de negocio que permita la optimización de los procesos que generaban hasta el momento para obtener valores de efectividad de la comunicación con el parque de medidores telemedidos (más de 180k medidores).

Esto abarca los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Mejora la toma de decisiones.
 - ✓ Planificación con mejor eficiencia.
 - ✓ Identifica oportunidades.
 - ✓ Mejora en tiempo de análisis.
 - ✓ Responde las principales interrogantes del área.
 - ✓ Reducir la carga de trabajo de los analistas.
- Tablero de Gestión de Transformadores

Apuntando al objetivo estratégico “Mejorar la Eficiencia Operativa y Administrativa”, en septiembre 2023, se entrega al área de distribución un modelo de inteligencia de negocio que permita la visibilidad de la situación de los transformadores en condición de mantenimiento preventivo y correctivo (transformadores quemados o con una condición de afectación de servicio a nuestros clientes.)

Lo anterior con los siguientes objetivos específicos:

1. Mejora la toma de decisiones.
2. Atender localidades con mayor tiempo fuera de servicio.



3. Controla las Zonas con mayor probabilidad de presentar conatos de huelgas



- Implementación de una plataforma de Envío de SMS

En mayo 2023, se deja desplegada la solución de envío de SMS para el equipo comercial. Solución que permite hacer envío a múltiples proveedoras vía un numero corto y enmascarado para fácil reconocimiento de parte de nuestros ciudadanos clientes. La mascara utilizada para aquellos que recibirán un SMS será EDEESTE.

Mediante esta solución pueden orquestar campañas dirigidas y algunos de nuestros canales de pagos harán uso de ella para hacer envíos automáticos para informar constancia de pago o recarga de energía.



En el transcurso del año 2023 se han enviado más de **700,000** SMS, desplegados a través de **9 campañas**.

- Implementación de una solución para el control económico de brigada.

En el mes de octubre 2023 se implementó en calidad de piloto, una solución que permitirá al área comercial prefacturar los trabajos realizados por nuestros contratistas. Sumado a esto genera un ambiente de confianza y control en la relación contratista/empresa.

- Incorporación de Nuevas Mejoras en el Sistema Comercial OPEN SGS para el manejo de tecnologías emergentes.

Entre los aspectos incorporados se encuentran:

- Capacidad para manejar tarifas de movilidad eléctrica.
 - Capacidad para recibir el aporte de lecturas de ciudadanos clientes con medición neta, en forma automática sin intervención humana por parte del lector.
 - Capacidad para facturar el servicio de ASEO y abrir un posible nicho de negocio con los Ayuntamientos como línea de servicio.
- Puesta en marcha de nuevo Datacenter

A partir de la construcción e instalación en las facilidades de EDEESTE del nuevo Data Center Modular Prefabricado, el cual quedo totalmente operativo, el próximo paso consistía en trasladar los equipos que componen la infraestructura tecnológica de la empresa hacia las nuevas facilidades, cumpliendo con esta fase el propósito principal para el que fue adquirido.



En el mes de abril 2023 fueron trasladada la infraestructura que aloja los distintos sistemas de la empresa del viejo datacenter al nuevo, esto abarco:

- Cableado de red interno del Data Center Modular Prefabricado
 - Equipos físicos instalados (Switch, servidores entre otros)
 - Prueba y certificación de funcionalidad de equipos y servicios trasladados
-
- Capacitación Especializada

Como parte del fortalecimiento de conocimientos especializados de los colaboradores de la Dirección de Tecnología, se viabilizó el otorgamiento de capacitaciones especializadas, a través de las cuales se persigue elevar los skills en materia de seguridad, infraestructura, desarrollo, inteligencia artificial y otros.

Algunos eventos o jornadas de entrenamientos e intercambios de conocimientos en los que hemos participado:

1. Innovation Experience 2023
 2. Exploración On-Site del Data Center Huawei de Mexico.
 3. Visita del gobierno de Honduras para mostrar nuevo Data Center de EDEESTE.
 4. 3era Jornada de Seguridad de las TIC STIC.
 5. Sala de Crisis del Sector Energético.
-
- Auditoria Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico

El Índice de Uso de TIC e Implementación de e-Gobierno en la República Dominicana es la herramienta diseñada para medir de manera sistemática los esfuerzos que se han hecho y las acciones que están tomando las instituciones.



En septiembre del 2022, nuestra empresa fue galardonada en los renglones Instituciones del Ranking Sectorial, obteniendo el primer lugar, es decir el máximo galardón en el área del Sector Eléctrico. En 2023 nos hemos enfocado en mantener los logros que a través de los años hemos alcanzado en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico.

Recientemente, en noviembre 2023, se dieron a conocer los resultados del iTICge, en esta versión se hicieron cambios en la ponderación de los pilares y se sectorizó el índice agrupando instituciones que su naturaleza es brindar servicio al ciudadano, empresas que su naturaleza es brindar servicio únicamente a gobierno e instituciones que están de cara al servicio Municipal (Ayuntamientos). Un total de 342 instituciones fueron medidas.



Nuestra empresa logro posicionarse dentro del **TOP20** con mayor puntuación, quedando en la posición **16**. Renglón que de manera sostenida hemos alcanzado durante los últimos 4 años. En comparación con las demás empresas distribuidoras hermanas estamos en primer lugar.





Nuestra meta es mantener y superar este renglón y atacar las brechas que se nos presentan ante el nuevo método de evaluación que ha traído esta versión del iTICge.

Ranking	Institución	Uso TIC	gDigital	Innovación	eServicios	eParticipación	iTICge
16	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S. A.	9.40	15.19	14.50	14.00	25.62	78.71 🟡
33	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur, S. A.	8.80	13.19	12.50	12.90	21.34	68.73 🔴
67	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte, S. A.	7.88	12.52	6.50	9.95	21.51	58.36 🔴

Lo anterior se soporta en las recertificaciones de al menos 4 de las NORTIC que son objeto de evaluación en estos procesos. A continuación, detalle de las mismas y su estatus ante la OGTIC.

	<p>NORTIC E1, indica las directrices y recomendaciones que deben seguir los organismos del Estado dominicano para la implementación y manejo eficiente de los medios sociales que estos poseen, con el objetivo de homogeneizar la presencia de estas entidades en dichos medios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estatus: Recertificada
	<p>NORTIC A4, establece las directrices que deben seguir las instituciones a fin de lograr el intercambio de información de manera efectiva entre diferentes sistemas de los órganos que componen la administración pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estatus: En fase final, auditoria. Esperando instrucciones por parte de la OGTIC.



	<p>NORTIC A5, Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano tiene como propósito la normalización, homogeneización y automatización de todos los servicios del Estado dominicano, estableciendo para esto directrices de control, las cuales, garanticen su eficiente gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estatus: En fase final, auditoria. Esperando instrucciones por parte de la OGTIC.
	<p>La NORTIC A3 es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano.</p> <p>Estatus: Recertificada</p>

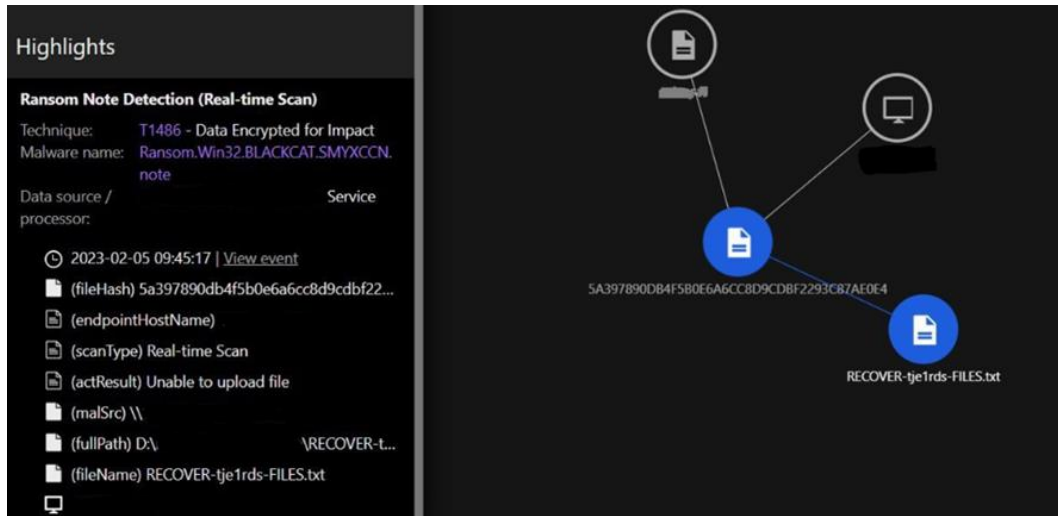
- Mejoras y fortalecimiento en Ciberseguridad

En 2023, la Dirección de Tecnología de la Información de EDEESTE ha desempeñado un papel crucial en la mejora y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la empresa. Este año, se destacó su capacidad para gestionar y mitigar incidentes de ciberseguridad de manera eficiente, evidenciando la eficacia de las herramientas y protocolos de seguridad implementados.

En ese mismo tenor, en septiembre del 2023, un incidente significativo fue manejado con destreza y rapidez aplicando medidas efectivas como la cuarentena de un equipo afectado y la realización de un análisis forense detallado. Este manejo no solo previno daños mayores a la infraestructura tecnológica, sino que también reafirmó la solidez de nuestras prácticas de seguridad cibernética. El uso de tecnología avanzada en nuestra plataforma ha sido esencial para reforzar nuestra infraestructura frente a



amenazas emergentes. reafirmó la solidez de nuestras prácticas de seguridad cibernética.



Con el uso de tecnología avanzada en nuestra plataforma, ha sido esencial para reforzar nuestra infraestructura frente a amenazas emergentes.

3.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional

- **Resultados gestión de proyectos**

La Dirección de Proyectos para el año 2023, ha ejecutado 22 proyectos, existen 6 proyectos en proceso de ejecución, y 2 pendientes inicio de trabajos en terreno, además de 6 proyectos en proceso de licitación. Estos proyectos están segregados de la siguiente forma:

Proyectos Ejecutados durante el 2023:

1. Construcción y puesta en servicio nuevo circuito INVI07 para descargo INVI03.



2. Construcción nuevo circuito DAJA06 para descargo del DAJA04.
3. Construcción nuevo circuito RO3806 para descargo del RO3803.
4. Construcción nuevo circuito VIME10 para descargo del VIME02.
5. Rehabilitación y cambio de voltaje Residencial PRADOS DE CUMAYASA.
6. Instalación RCL's en S/E BNV 69 kV.
7. Instalación RCL para Gran Cliente Playa Nueva Romana.
8. Desvío de líneas MT en Cruz del Isleño para MOPC.
9. Instalación de RCL y descargo del RO3803 a través del RO3804.
10. Instalación de RCL's para aislar al Ensanche Ozama (LM3803).
11. Desvío de líneas MT para Mercado Los Mina.
12. Instalación de RCL para dividir comercial Las Américas y comercial Invivienda (VDU801).
13. Traspaso de carga del VIME02 al BNV102.
14. Instalación de reconector monofásico Acueducto Oriental.
15. Desvío de Postes Salida S/E ZFSP.
16. Adecuación puesta en servicio CNP805 en S/E CNP13.
17. Puesta en servicio nuevos circuitos S/E Hato Mayor 69 kV.
18. Proyecto Mejora de tensión Palacio Nacional.
19. Rehabilitación y Normalización Edificios María Auxiliadora.
20. Proyecto de Descargo de transformador de potencia S/E Hato Mayor 69 kV.



21. Proyecto Construcción de redes trifásicas Comunidad de Benerito, Higüey.

22. Instalación de RCL's GU6901

Proyectos en Proceso de Ejecución.

1. Desvío de Líneas MT Para Cliente Privado Juan Dolió.
2. Proyecto Plan de Mejora Puntos Críticos HI6901.
3. Proyecto Mejoras Calidad de Servicio Sector La Cuaba.
4. Rehabilitación y Normalización Polígono INVI02 (4 Calles).
5. Proyecto Mejora de Tensión ZF PK Fibras.
6. Instalación de Reconector Acueducto Oriental – Cabreto.

Proyectos pendientes inicio de trabajos en terreno.

1. Construcción Nuevo HI3806 Para Descargo del HI3804.
2. Construcción Nuevo SPER05 Para Descargo del SPER02.

Proyectos en Proceso de Licitación.

1. Construcción Nuevo Circuito LM3804 Para Descargo del LM3803.
2. Construcción Nuevo Circuito LM3809 Para Descargo del LM3808.
3. Construcción Nuevo Circuito HAMO07 para descargo del HAMO04.
4. Construcción Nuevo HI6906 para descargo del HI6901.
5. Rehabilitación de Redes Circuito SAMA01, proyecto Sabana de la Mar, El Valle – Fase 1
6. Rehabilitación de Redes Circuito SAMA01, proyecto Sabana de la Mar, El Valle – Fase 2



RESUMEN PROYECTOS 2023_DIRECCIÓN DE PROYECTOS								
PROYECTO	PRESUPUESTO RD\$	PRESUPUESTO EJECUTADO RD\$	kms red linea l planificada	kms red linea l ejecutada	RCL planificado	RCL instalado	AVANCE %	DESCRIPCION DEL PROYECTO
Construcción y puesta en servicio del nuevo INVI07	1,890,437	1,890,437	0.10	0.10	2	2	100%	Instalación de RCL's para la división del circuito INVI03.
Rehabilitación y cambio de voltaje Residencial PRADOS DE CUMAYASA	3,721,958	3,721,958	2.10	2.10	-	-	100%	Conversión de voltaje en Prados de Cumayasa y traspaso de carga del ROPU02 a RO3803.
Instalación RCL's en S/E BIV 69 kV	1,900,000	1,900,000	0.11	0.11	2	2	100%	Instalación de 2 RCL's a la salida de la S/E en los circuitos de BM101, BV102 para la puesta en servicios de la S/E Móvil debido a los problemas del transformador de potencia de la S/E.
Instalación RCL para Gran Cliente Playa Nueva Romana	789,080	789,080	-	-	1	1	100%	Instalación de reconector para calidad de servicio al Gran Cliente Playa Nueva Romana.
Desvío de líneas MT en Cruz del Isleño para MOPC.	963,195	963,195	1.30	1.30	-	-	100%	Desvío de líneas 34.5 kV en La Otra Banda y Circuito 12.47 kV Cruz del Isleño No. 2 para facilitar trabajos de MOPC.
Instalación de RCL y descargo del RO3803 a través del RO3804	627,205	627,205	-	-	1	1	100%	Travase de carga del RO3803 al RO3804, instalación de reconector para calidad de servicio
Instalación de RCL's para aislar al Ensanche Ozama (L.M3803).	2,777,010	2,777,010	0.60	0.60	2	2	100%	Construcción de redes de MT para unificación de medición única al Dique y Respaldo Las Américas, con estas ejecutorias se aislará el Ensanche Ozama, mejorando significativamente la calidad del servicio.
Desvío de líneas MT para Mercado Los Mina.	2,632,798	2,632,798	1.30	1.30	-	-	100%	Desvío de líneas 12.47 kV UM3805 para y puntos de mediciones de varios clientes del Mercado Los Mina, con el objetivo de disminuir y/o eliminar hufos e inóndancias en la red MT.
Construcción nuevo DAJA06 para descargo del DAJA04.	2,304,493	2,304,493	0.25	0.25	2	2	100%	Instalación de RCL's para la división del circuito DAJA04.
Instalación de RCL para dividir comercial Las Américas y comercial Invienda (VDU801).	1,548,797	1,548,797	0.33	0.33	1	1	100%	División comerciales Las Américas e Invienda en Av. Charles de Gaulle, circuito VDU801.
Traspaso de carga del VIME02 al BIV102.	772,648	772,648	0.32	0.32	0	0	100%	Descargo parcial del VIME02 al BV102 debido a la sobrecarga del VIME02.
Instalación de reconector monofásico Acueducto Oriental	848,769	848,769	0.10	0.10	1	1	100%	Instalación de RCL monofásico para mitigar interrupciones en el Acueducto Oriental.
Desvío de Postes Salida S/E ZFSP.	379,708	379,708	0.20	0.20	0	0	100%	Desvío de circuitos a la salida de la subestación ZFSP, habilitación de parqueo de la zona franca.
Adecuación puesta en servicio CNP805 en S/E OIP138	127,000	127,000	0.05	0.05	0	0	100%	División circuitos CNP804 y CNP805 desde una misma celda, alimentar ambos circuitos de manera independiente.
Puesta en servicio nuevos circuitos S/E Hato Mayor 69 kV.	5,321,367	5,321,367	0.30	0.00	0	0	100%	Adecuación de la subestación para la alimentación de dos nuevos circuitos.
Proyecto Mejora de tensión Palacio Nacional	2,372,467	2,372,467	0.00	0.00	0	0	100%	Plan de instalación de reguladores automáticos para mejora de tensión exclusivamente al Palacio Nacional.
Construcción nuevo RO3806 para descargo del RO3803.	16,877,603	16,877,603	3.90	3.90	0	0	100%	Construcción de nuevo troncal para la división del circuito RO3803 y puesta en servicio del nuevo RO3806.
Rehabilitación y Normalización Edifícios María Auxiliadora.	6,243,038	6,243,038	3.10	3.10	0	0	100%	Normalización de edificios sector María Auxiliadora.
Construcción nuevo VIME10 para descargo del VIME02.	1,958,941	1,958,941	1.20	1.20	0	0	100%	Construcción del nuevo circuito VIME10 para el descargo del VIME02.
Proyecto de Descargo de transformador de potencia S/E Hato Mayor 69 kV	442,971	442,971	0.23	0.23	0	0	100%	Plan de traspaso de carga en el Transformador de potencia de Hato Mayor 69 kV, desde SEB02 y CONS01.
Instalación de RCL's GU6901	2,455,009	790,576	0.12	0.00	2	2	100%	Intervenciones para instalar 3 RCL's en GU6901 y aislar toda el área de influencia del proyecto OFD III, así se garantiza una calidad de servicio óptima para el caso urbano.
Proyecto Construcción de redes trifásicas Benito	2,893,714	2,893,714	2.00	0.00	0	0	100%	Construcción de 2 kms de red trifásica en el centro de Benito, dividir cargas y balancear (1er etapa para completar 6 kms de red trifásica).



Desvío de líneas MF para cliente privado Juan Dolio.	1,031,193	624,045	0.63	0.00	0	0	61%	Desvío de líneas 12.47 KV de la propiedad privada de un cliente en Juan Dolio.
Proyecto Plan de Mejora puntos críticos HI6901	6,256,729	4,210,253	2.57	0.00	2	1	67%	Intervenciones puntuales en el HI6901 (partesur de asfo urbano de Higuery), traspaso de carga al HI6901 e instalación de RCL 's.
Proyecto mejoras calidad de servicio sector La Cuaba	3,615,625	215,858	1.50	0.00	1	0	6%	Intervenciones puntuales en La Cuaba, instalación de RCL y seccionamientos.
Rehabilitación y Normalización Poligono INV02 (4 Calles).	11,236,806	6,663,976	3.07	0.00	0	0	59%	Normalización de Clientes en poligono INV02 (4 Calles).
Proyecto Mejora de tension ZF PK Fibras	2,372,467	2,108,859	0.00	0.00	0	0	89%	Plan de instalación de reguladores automáticos para mejora de tension en Zona Franca Villa Mella, PK Fibras.
Construcción nuevo HI3806 para descarga del HI3804.	20,190,545	0	4.68	0.00	0	0	0%	Construcción del nuevo dratillo HI3806 para el descarga del HI3804.
Instalación de reconector Acueducto Oriental - Cabreto	820,401	615,300	0.00	0.00	1	1	75%	Instalación de RCL para independizar el Acueducto de Barrera de Sanlidad del poblado del Cabreto.
Construcción nuevo SPER05 para descarga del SPER02.	10,965,703	0	3.00	0.00	2	0	0%	Construcción del nuevo dratillo SPER05 para el descarga del SPER02.
Rehabilitación de Redes Circuito SAM01, proyecto Sabere de la Mar, B Valle - Fase 1	6,630,689	0	3.10	0.00	0	0	0%	
Rehabilitación de Redes Circuito SAM01, proyecto Sabere de la Mar, B Valle - Fase 2	8,826,237	0	3.53	0.00	0		0%	
Construcción nuevo HAM007 para descarga del HAM004.	6,257,584		3.31	0.00	0	0	0%	Construcción del nuevo dratillo HAM007 para el descarga del HAM004.
Construcción nuevo LM3804 para descarga del LM3803.	10,275,307	0	2.30	0.00	0	0	0%	Construcción del nuevo dratillo LM3804 para el descarga del LM3803.
Construcción nuevo LM3809 para descarga del LM3808.	10,275,307	0	3.37	0.00	0	0	0%	Construcción del nuevo dratillo LM3809 para el descarga del LM3808
Construcción nuevo HI6906 para descarga del HI6901.	19,388,725	0	9.76	0.00	0	0	0%	Construcción del nuevo dratillo HI6906 para el descarga del HI6901.
TOTAL	116,599,674	72,842,067	42.99	15.19	20	16	62%	


□ Proyectos Financiamientos Multilaterales:




Avances Financiamiento OFID III: Ubicación Geográfica del Proyecto.



Alcance del Proyecto

Financiamiento	Proyecto	ALCANCE										
		Monto US\$ de Inversión	Excavación	Poste	Armado de estructura	Tendido MT Kms	Tendido BT Kms	Acometidas			Transformadores	Luminarias
								Fachada	MCA	Total		
	LOTE 11-VIME06	\$ 7,748,592.22	3,014	2,420	2,312	47.04	24.52	5,907	11,350	17,257	376	1,180
	LOTE 12-SPER02	\$ 10,250,833.39	3,884	2,458	3,115	68.92	51.26	12,984	8,522	21,506	430	2,025
	LOTE 13-CALE02	\$ 7,226,390.70	2,179	1,886	4,057	45.81	47.85	5,920	3,571	9,491	209	1,487
	LOTE 14-GU6901	\$ 5,483,405.83	2,447	1,667	1,977	41.89	34.68	5,937	3,341	9,278	196	1,299
	LOTE 15-LM6902	\$ 8,402,263.58	3,369	2,801	2,094	46.34	14.9	5,445	19,980	25,375	380	1,132
TOTALES		\$ 39,121,483.73	14,893	11,232	13,555	250	173	36,193	46,714	82,907	1,591	7,123

Avances del Financiamiento al Cierre de Diciembre de 2023

FINANCIAMIENTO	PROYECTO	ENMIENDA I/ MINUTA 1			CUBICADO			Avance Económico	Avance Físico de Obras
		Mano de Obra	Materiales	Total USD	Mano de Obra	Materiales	Total USD		
	LOTE 13- CALE02	1,831,154.75	3,178,210.13	5,009,364.88	1,739,315.38	3,269,976.24	5,009,291.62	100.00%	100%
	LOTE 11-VIME06	2,173,541.21	2,905,820.28	5,079,361.49	1,906,137.97	2,452,878.30	4,359,016.27	85.82%	100%
	LOTE 12- SPER02	2,617,684.71	4,095,794.86	6,713,479.57	1,582,325.97	2,412,574.88	3,994,900.85	59.51%	100%
	LOTE 14-GU6901	1,348,318.62	2,326,529.60	3,674,848.22	1,253,502.33	2,363,625.97	3,617,128.30	98.43%	100%
	LOTE 15-LM6902	2,533,229.87	3,176,877.45	5,710,107.32	2,428,388.14	2,283,543.33	4,711,931.47	82.52%	80%
TOTALES US\$		10,503,929.15	15,683,232.31	26,187,161.47	8,909,669.80	12,782,598.73	21,692,268.53	82.84%	96.00%

Otros trabajos importantes de 2023 de la Dirección de Proyectos son los diseños de ingeniería de detalles y presupuesto de 12 circuitos para la estructuración de préstamos con fondos del Banco Mundial (BM) y Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), con un costo asignado para EDEESTE de 143 millones de dólares.



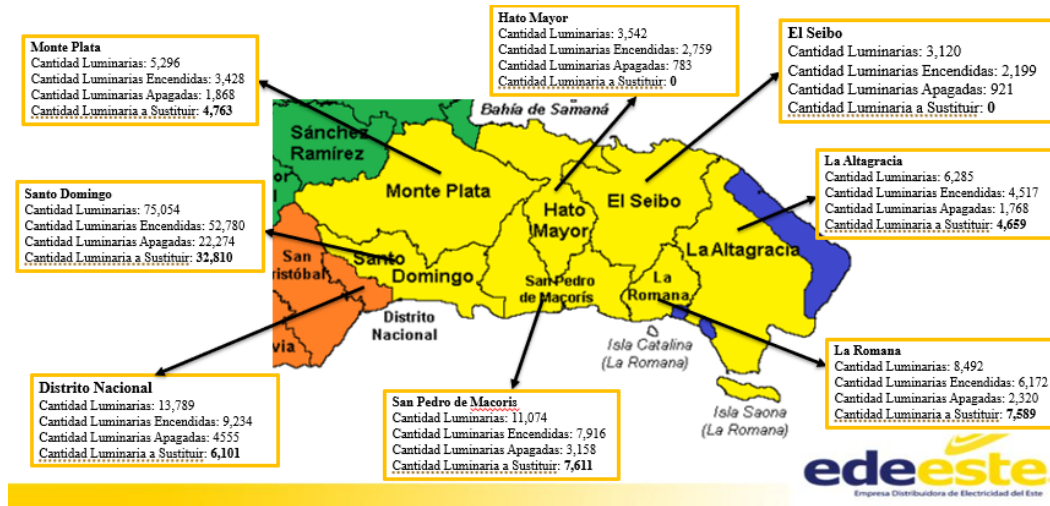
Avances en los Diseños Nuevos Financiamientos.

Financiamiento	Circuitos	Ejes viales	Elaboración de estudio técnico	Levantamiento en terreno	Desarrollo de dibujo en AutoCAD	Cálculo y selección de transformadores	Extracción y metrado	Elaboración de presupuesto	% Avance general
			(5.00%)	(30.00%)	(30.00%)	(15.00%)	(10.00%)	(10.00%)	
CAF	INVI01	50.21 km	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	80.00%
	VIME03	157.30 km	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	80.00%
	HI3804	273.29 km	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.00%
BM	VIME01	66.74 km	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	75.00%
	VIME02	84.70 km	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	80.00%
	DAJA03	107.20 km	100.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	57.50%
	DESP04	46.88 km	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	90.00%
	LM6901	56.36 km	100.00%	100.00%	49.33%	49.33%	0.00%	0.00%	57.20%
	INVI06	72.34 km	100.00%	100.00%	0.77%	0.77%	0.00%	0.00%	35.35%
	HAMO06	91.09 km	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	80.00%
	RO3803	208.53 km	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	5.00%
	HI6901	138.02 km	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Avance total		1,352.66 km	64.66%	74.38%	63.00%	63.00%	23.67%	20.20%	58.28%

Otro financiamiento que se le dio continuidad durante 2023 es el proyecto de eficiencia energética (Alumbrado Público), para el reemplazo de luminarias de alumbrado público (AP), que contempla dos componentes importantes, un componente de sustitución que abarcaría la sustitución de luminarias sin la necesidad de adecuaciones de redes (sustitución pura y simple) y en el que se estarían sustituyendo 190,000 luminarias en las tres EDES (63,000 para EDEESTE) y un segundo componente de adecuación con el que se contempla la instalación de 60,000 luminarias en zonas o polígonos donde se necesiten readecuaciones de las redes (20,000 para EDEESTE). Este proyecto, tanto para el componente de sustitución, como para el componente de adecuación será financiado con fondos provenientes de organismos multilaterales como el BID, con un monto aproximado de US\$39 millones de dólares y por la Agencia de Cooperación Internacional del Japón – JICA con un monto aproximado de US\$36 millones de dólares, para un total de US\$75 millones para las tres EDES.



Alcance del Proyecto en Zona de Concesión de EDEESTE.



Al cierre de diciembre de 2023, El Programa de Eficiencia Energética está en ejecución; actualmente, se está en el proceso de revisión de contrato con la empresa APPLUS, la cual ganó los tres lotes para el levantamiento de luminarias en terreno. Se espera que se inicien los trabajos en terreno a partir del segundo trimestre de 2024. Estos trabajos son prerequisites para la contratación de una firma consultora que se encargará del diseño del alumbrado público, la cual es su vez prerequisite para el lanzamiento de la licitación para la compra de luminarias y centro de control de gestión de las luminarias.

- **Planificación Institucional**

En el primer trimestre del 2023 se realizaron mesas de trabajos para la revisión estratégica institucional, de las cuales surgieron modificaciones importantes a los Ejes y Objetivos Estratégicos de la institución. También se realizó el análisis de contexto institucional a través de las herramientas FODA y PESTEL, como parte del reforzamiento del **Plan Estratégico (PEI) 2023-2024** lanzado en **16 de febrero del 2023**.



Se llevo a cabo una revisión de los planes operativos anual del 2023 con cada una de las direcciones de la institución, alineando cada uno de los planes concebidos con los ejes, objetivos, y estrategias planteadas en nuestro nuevo Plan Estratégico (PEI) 2023-2024.

- Presupuesto

Se realizó la carga presupuestaria de Costos, Gastos e Inversiones, incluyendo pedidos provenientes de compromisos de años anteriores en el Sistema Financiero SAP; el presupuesto se cargó en el módulo de Budget Control System (BCS) y se crearon los proyectos de inversión en Project System (PS).

- Gastos Financieros, Operativos y de Personal, MMRD\$ 6,254.11 equivalente a MMUS\$ 109.82
- Inversiones, MMRD\$ 3,266.09 equivalente a MMUS\$ 57.35

La ejecución presupuestaria al Cierre 2023 es:

- Ejecución de Gastos e Inversiones (sin incluir comprometido): 9,520.21 equivalente a MMUS\$ 167.17
- Comprometido de Gastos e Inversiones, incluyendo solicitudes de pedidos, pedidos corrientes, y pedidos provenientes de compromisos de años anteriores: 17,761.10 equivalente a MMUS\$ 311.87.



- Plan Operativo Anual (POA)

EDEEste formuló en el año 2022 su Plan Estratégico Institucional el cual contiene cinco (5) Ejes Estratégicos y 12 Objetivos Estratégicos con igual número de estrategias para el logro de la transformación de la empresa y su fortalecimiento por igual se dividió este Plan estratégico en dos (2) Planes Operativos (POA).

El Plan Operativo Anual 2023 contiene 401 indicadores que aportarán a 151 productos, todo esto dentro del marco de 12 objetivos estratégicos.

Para la evaluación del POA, la Dirección de Planificación remitió a cada dirección la plantilla de recolección de datos (avances), luego solicitó a cada área el aporte de las evidencias que validen el avance alcanzado (método de verificación) y que justificaran la causa de los desvíos (causales de no cumplimiento), finalmente se socializó con cada área el desempeño del ciclo objeto del presente informe.

Para medir el desempeño de la Planificación Operativa se calculó el nivel de cumplimiento de cada indicador asociado a productos en el POA, para la operación se dividió el resultado logrado versus la meta programada.

El año 2023 ha sido un periodo de resultados mixtos en términos de desempeño institucional. Aunque la mayoría de las direcciones han logrado cumplir con sus actividades, se identifican áreas de mejora que afectan el desempeño. EDEEste obtuvo un desempeño global en su POA acumulado al cierre de año 2023 de un 82%.

Aun cuando el desempeño está en valores aceptables la realidad de la empresa es que se enfrenta a grandes retos y desafíos con este informe se emite un plan de mejora y recomendaciones que buscan fortalecer aún más los aspectos positivos y abordar las oportunidades



para un rendimiento mejorado. Se espera que este análisis sirva como base para la planificación estratégica del próximo periodo.

Direcciones	% Resultado año
Dirección Planificación y Control de Gestión	92%
Dirección Auditoría Interna	88%
Oficina Libre Acceso a la Información	80%
Dirección Seguridad Física	89%
Dirección de Pérdidas	90%
Dirección Tecnología de la Información	77%
Dirección Compra de Energía y Regulación	97%
Dirección Proyectos	80%
Dirección Legal	77%
Dirección Gestión Humana	81%
Dirección Comunicación	64%
Dirección de Recursos	79%
Dirección Distribución	78%
Dirección Finanzas	71%
Dirección Comercial	84%
DESEMPEÑO 2023 INSTITUCIONAL	82%

- Plan anual de compras

En atención a lo establecido en la fase 8 del documento titulado “Metodología para preparar los Planes y Programas Anuales de Compras y Contrataciones”, elaborado por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), se da a conocer a continuación, el desempeño de los Planes y Programas de Compras y Contrataciones (PACC) de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) durante el año 2023,

En ese contexto, la presentación de los resultados será realizado en base a un método sistemático de monitoreo y seguimiento del PACC 2023 de EDEESTE, valorando el cumplimiento de las fechas de ejecución de las adquisiciones y el valor de estas, incluyendo



modificaciones a lo establecido en base a lo ocurrido en el periodo transcurrido.

DIRECCIÓN		PROCESOS EJECUTADOS	PROCESOS EN PROCESO	PENDIENTE
Dirección Comercial	✓	81%	0%	19%
Dirección de Auditoría Interna	✗	33%	0%	67%
Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas	!	69%	3%	28%
Dirección de Distribución	✗	17%	11%	71%
Dirección de Gestión Humana	!	50%	36%	14%
Dirección de Legal	!	50%	50%	0%
Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión	!	67%	0%	33%
Dirección de Recursos	!	61%	14%	26%
Dirección de Seguridad Física	✓	75%	25%	0%
Dirección de Tecnología	!	71%	29%	0%
Dirección Gestión de Perdidas	✓	100%	0%	0%
Dirección Gestión de Proyectos	✓	100%	0%	0%

% EJECUCIÓN SOLICITUDES DE COMPRAS

PROCESOS EJECUTADOS	62%
PROCESOS EN PROCESO	15%
PENDIENTE	23%
TOTAL	100%

Hasta el cierre de septiembre 2023 se habían iniciado 252 procesos de los 411 planificados, equivalentes a un avance de 61%.

DIRECCIÓN	Total general	Ejecutado	En Proceso	Pendiente	% de Cumplimiento
Dirección Comercial	1,621,567,267	1,620,753,695		813,572	100%
Dirección de Auditoría Interna	1,094,000	448,000		646,000	41%
Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas	41,322,718	27,648,670	3,000,000	10,674,048	67%
Dirección de Distribución	2,662,004,943	227,184,649		2,434,820,294	9%
Dirección de Gestión Humana	26,340,502	16,964,502	8,376,000	1,000,000	64%
Dirección de Legal	55,861,200	55,224,000		637,200	99%
Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión	48,950,000	35,000,000		13,950,000	72%
Dirección de Recursos	778,736,813	384,056,262	115,162,447	279,518,105	49%
Dirección de Seguridad Física	295,241,436	294,391,436		850,000	100%
Dirección de Tecnología	427,965,925	250,265,277	177,700,648		58%
Dirección Gestión de Perdidas	3,499,816,162	3,499,816,162			100%
Dirección Gestión de Proyectos	1,028,953,378	1,028,953,378			100%
Total general	10,487,854,345.23	7,440,706,030.76	305,726,294.68	2,741,422,018.92	71%

Ejecución por Áreas/Monto para el 1er, 2do y 3er Trimestre

- Sistema de gestión de riesgos

Durante el año 2023, fue implementado el Sistema de Gestión de Riesgos utilizando la metodología Valoración y Administración de Riesgos (VAR). Con el objetivo de identificar y evaluar los riesgos



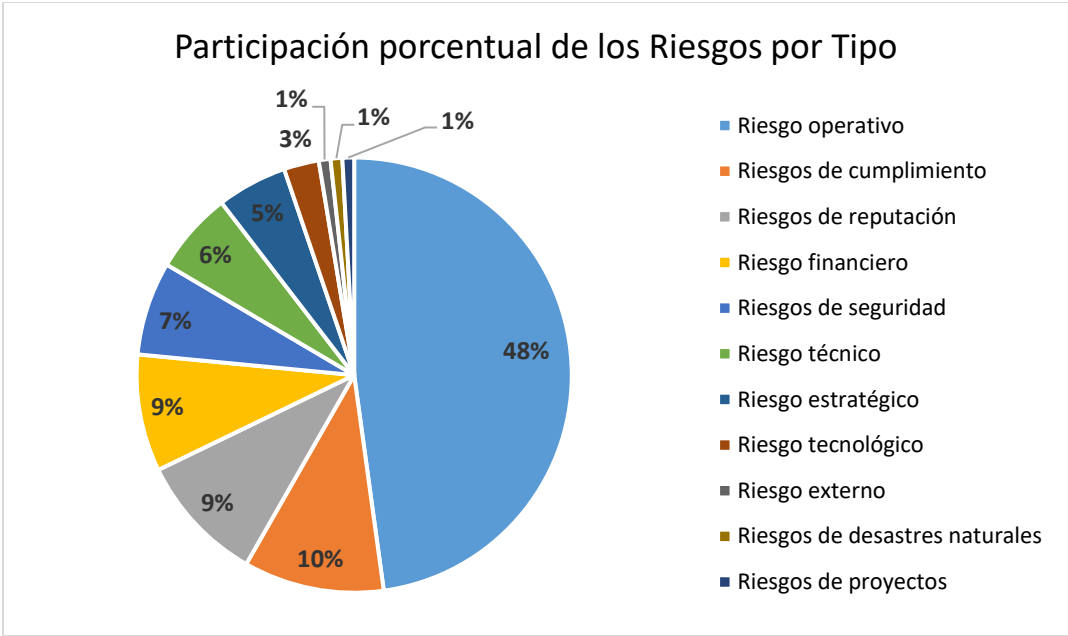
relevantes para el logro de los objetivos, de manera que éstos puedan administrarse de forma correcta y oportuna, y que permitan la aplicación efectiva de la metodología para la valoración y administración de riesgos (VAR), la empresa logró los siguientes hitos:

- Contratación de un especialista de riesgos para asistir a las áreas en la gestión del sistema de riesgos.
- Diseño de la matriz de valoración y administración de riesgos (VAR).
- Reunión de levantamiento de riesgos con cada una de las áreas institucionales.
- Identificación de los riesgos por eje, objetivo, tipo de riesgo, y dirección.
- Creación de los planes de acción y seguimiento a los riesgos evaluados.
- Estimación de la presentación, y mitigación de los riesgos.
- Primer informe del sistema de gestión de riesgos, entregado a NOBACI como evidencia.
- Seguimiento del semestre con las áreas para la identificación de los riesgos y/o oportunidades presentadas.

○ Resultados del levantamiento del sistema de Riesgos

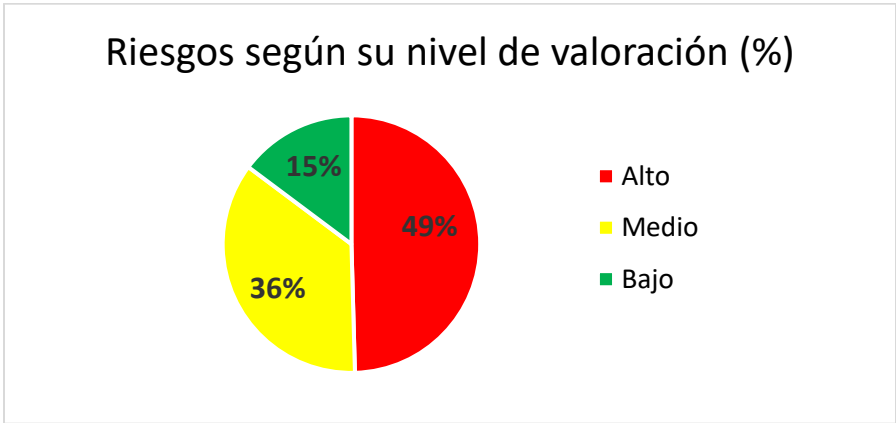
En función al ejercicio implementado de Valoración y Administración de Riesgos a los Riesgos identificados en los objetivos institucionales de EDEESTE, procedemos a una descripción de los riesgos identificados.





Se identificaron 55 riesgos de tipo operativo representado la mayoría de los riesgos, de manera porcentual representan el 48%. Seguido de riesgos de cumplimiento con 12 riesgos (10%).

Los riesgos de reputación representan un 9% sumando 11, los riesgos de tipo financiero un 9% con 10 riesgos identificados. Ver el gráfico presentado arriba para mayor detalle.



Según la matriz de riesgos de EDEESTE, obtuvimos que 57 riesgos tienen una valoración “Alta” correspondiendo un 49% del total, el 36% de los riesgos son valorados como “Medio” para un total de 41 y riesgos “Bajo” suman 17 para una participación de 15%.

Cantidad de riesgos identificados según el objetivo estratégico asociado

Objetivo Estratégicos	Cantidad
1. ALCANZAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	4
2. MEJORAR LA GESTIÓN FINANCIERA	9
3. REDUCIR LAS PERDIDAS TECNICAS	5
4. REDUCIR LAS PERDIDAS NO TECNICAS	4
5. MEJORAR EL SUMINISTRO DEL SERVICIO ELECTRICO	6
6. MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE	19
7. MEJORAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS	17
8. MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA	33
9. ESTABLECER Y MEJORAR LA GESTIÓN DE RIESGOS	8
10. MEJORAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4
11. MEJORAR EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	3
12. FORTALECER LAS TECNOLOGIAS Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3
Total	115

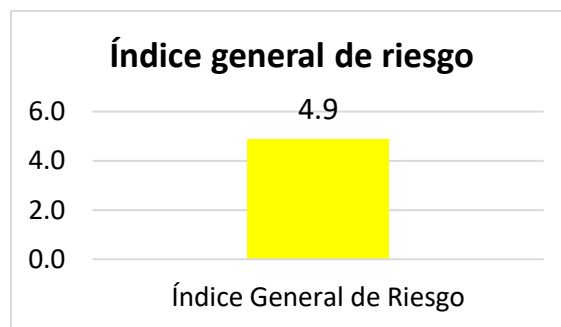
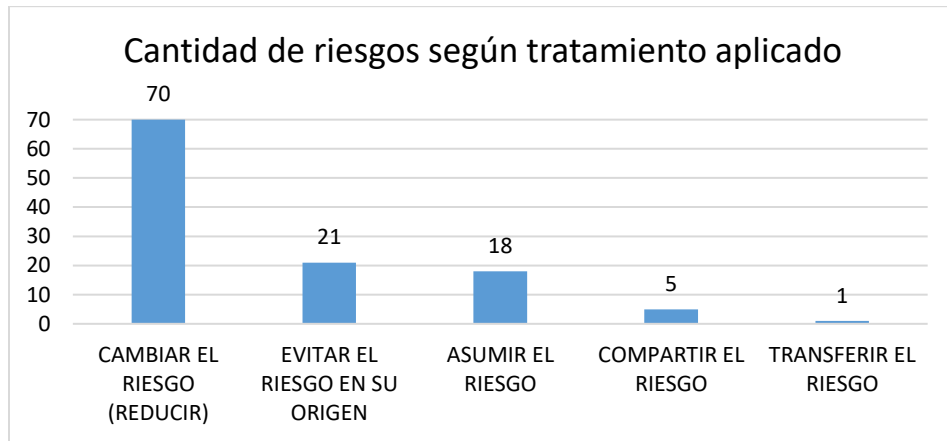
El objetivo estratégico que mayor cantidad de riesgos identificados tiene es el 8. Mejorar la eficiencia operativa y administrativa, la Dirección de Recursos (DR) tiene la mayoría de estos. Para mayor detalle ver la tabla Cantidad de riesgos según objetivos estratégicos



y la gráfica de Riesgos por direcciones.



El tipo de tratamiento que mayor uso podemos dar a los riesgos es Cambiar el riesgo (reducir) con 70 riesgos, seguido de evitar el riesgo en su origen con 21. Ver gráfica para mayor detalle.



Este 4.9 se interpreta como el índice general de riesgo de EDEESTE, el cual tiene una valoración “medio” por lo tanto la institución debe de tomar medidas para gestionar sus riesgos de manera eficaz.

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

Como parte de nuestro compromiso por fomentar el nivel del acceso a los servicios públicos y la transparencia en las instituciones públicas en cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se evidenció al cierre de diciembre 2023 que EDEESTE continúa manteniendo su puntuación de 100%.


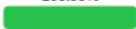
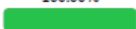
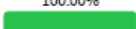
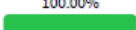
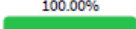
Matriz de Resumen (Seguimiento Trimestral)
EMPRESA ELECTRICA DEL ESTE (EDEESTE)

Leyenda del progreso

00%-39% Incipiente
40%-79% Mediano
80%-99% Satisfactorio
100% Implementado

Período

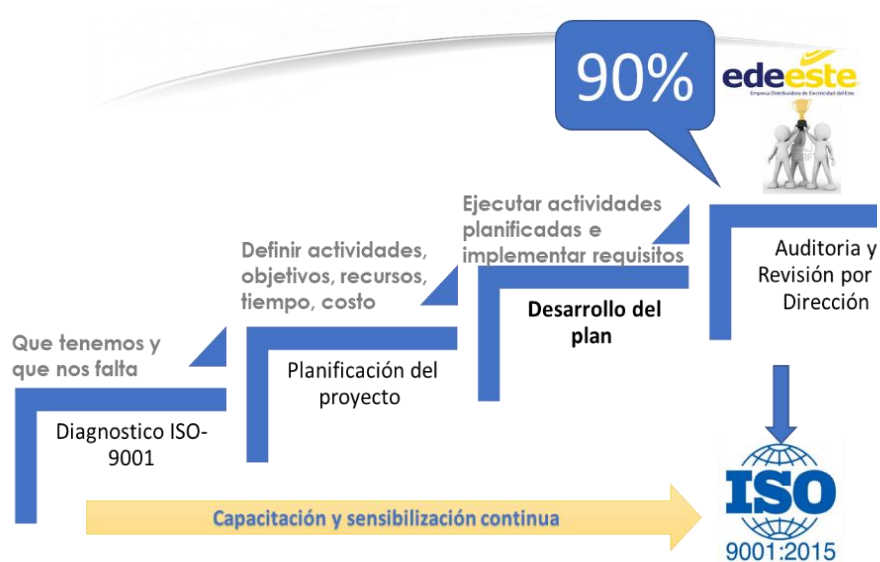
3er Cuatrimestre

Componentes del Control Interno	Contraloría General de la República	
	Evaluación del diagnóstico	Observaciones CGR
Ambiente de Control	100.00% 	0
Valoración y Administración de Riesgos	100.00% 	0
Actividades de Control	100.00% 	0
Información y Comunicación	100.00% 	0
Monitoreo y Evaluación	100.00% 	0
%Totales	100.00% 	0



En el primer trimestre del 2023, la Contraloría General de la República Dominicana de manera continua nos brindó el acompañamiento en el proceso de revisión y validación de toda la documentación del sistema de control interno y su posterior implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) en EDEESTE, S.A.

□ Implementación de Normas Internacionales.



En EDEESTE estamos implementando un 93% de las normas ISO-9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad en todas las operaciones de la empresa, para mejorar y aumentar la satisfacción de nuestros clientes cumpliendo con los requisitos legales, normativos y regulatorios aplicables al sector, implementando acciones encaminadas a la mejora continua de los procesos y su cumplimiento.

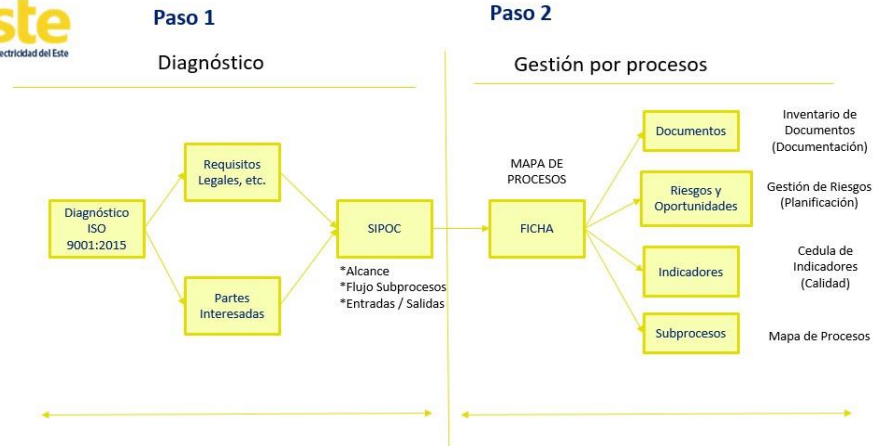


Etapas de la implementación de ISO-9001:2015	Estatus
1. Diagnóstico	Completado
2. Mapeo de procesos	Completado
3. Levantamiento de requisitos legales y reglamentarios	Completado
4. Levantamiento de partes interesadas de EDEESTE	Completado
5. Caracterización de procesos (Ficha de procesos)	Completado
6. Inventario de procesos aprobación	Completado
7. Levantamiento y actualización de documentación claves	Completado
8. Levantamiento de indicadores de procesos y riesgos EDEESTE	Completado
9. Capacitación y Sensibilización del Personal (Incluyendo directores y Gerentes) <ul style="list-style-type: none"> i. Requisitos de la Norma ISO-9001-37001-37301. ii. Gestión de Documentos. iii. Gestión de Procesos y sus Indicadores. iv. Gestión de Riesgos. v. Gestión de Auditorías Internas bajo la norma ISO-19011. vi. Gestión de Acciones Correctivas y No Conformidades. vii. Auditorías Internas para Auditores Internos. 	Completado
10. Implementación en procesos/oficinas comerciales	Completado
11. Primera Auditoría Interna de Calidad de EDEESTE	Completado
12. Acciones correctivas a No Conformidades	Completado
13. Primera Revisión por la Dirección	Completado
14. Auditoría Etapa I por la casa certificadora	Pendiente
15. Auditoría de certificación Etapa II	Pendiente

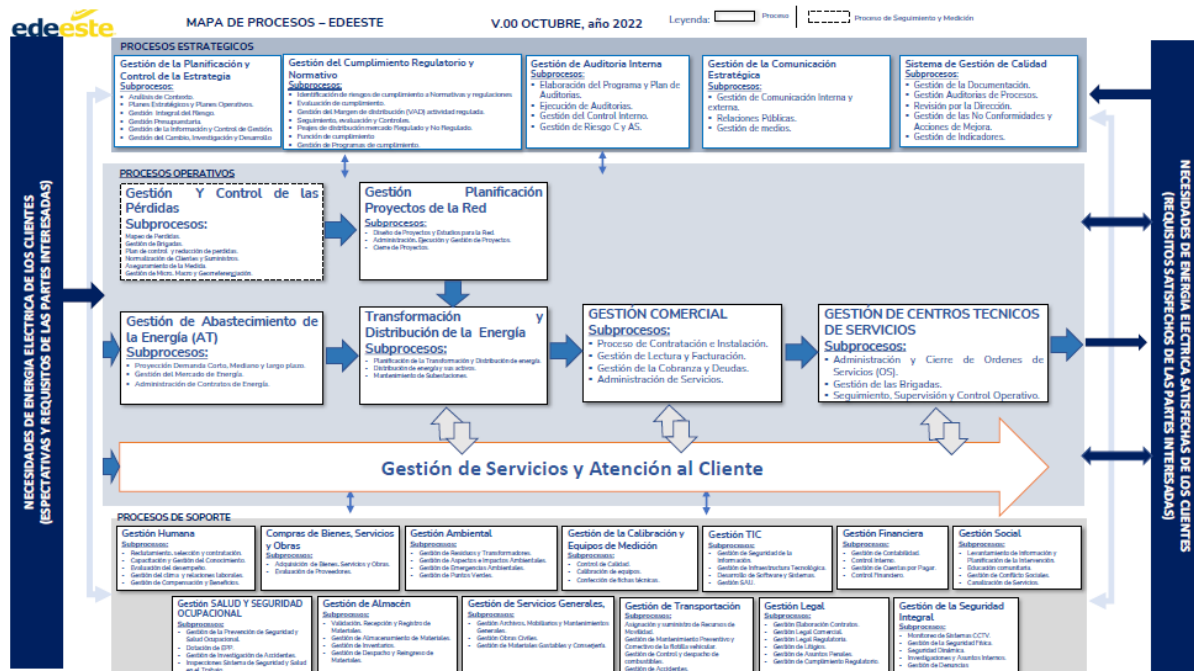


- Diseño de la Gestión por procesos de EDEESTE

Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de EDEESTE, S.A en base a la norma ISO-9001:2015



- Mapa de Procesos de EDEESTE



- Establecimiento de una Política y Objetivos de Calidad en EDEESTE

- Política de Calidad

En EDEESTE nos comprometemos a suministrar la energía eléctrica demandada en nuestra área de concesión, a través de una distribución y comercialización eficaz, sostenible Y eficiente, garantizando la satisfacción de nuestros ciudadanos clientes y otras partes interesadas pertinentes, mejorando continuamente la eficacia de nuestros procesos del sistema de gestión de la calidad y cumpliendo con los requisitos legales, normativos y regulatorios aplicables al Sector Eléctrico Nacional.

- Objetivos de la Calidad en EDEESTE:

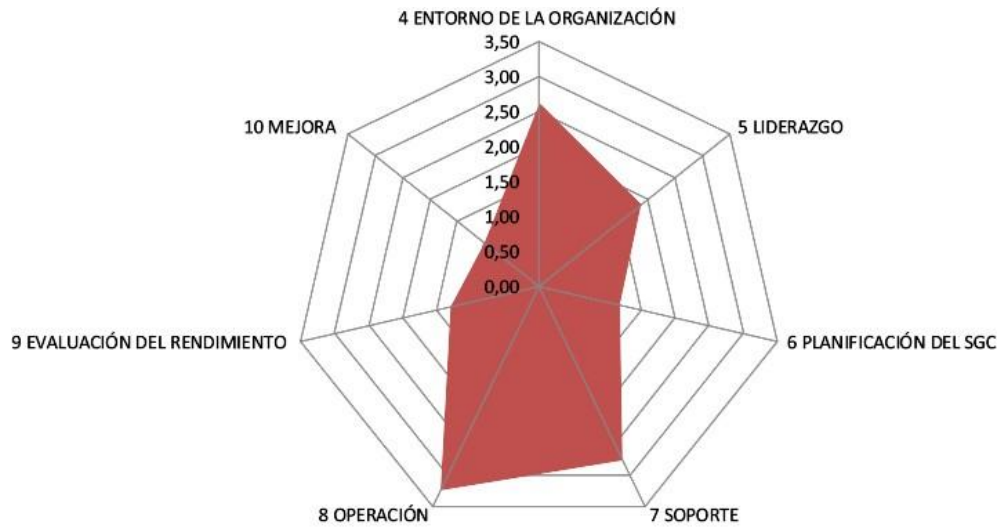
1. Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos clientes.
2. Reducir y mejorar los tiempos de respuesta de los procesos y servicios.
3. Mejorar continuamente nuestros procesos internos.
4. Reducir los niveles de pérdidas aumentando la eficiencia y eficacia
5. Incrementar el nivel de satisfacción y compromiso de los colaboradores(as).

- Resultados de diagnóstico realizado a los procesos de todas las direcciones.

Se realizó Levantamiento Diagnóstico de los procesos de todas las direcciones, en miras a conocer la situación actual en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma e identificar las



necesidades de documentación, procesos, indicadores, recursos y demás.



No.	Requisitos de la norma	Ponderación	Nivel de aplicación
4	ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN	2.62	No Documentado
5	LIDERAZGO	1.87	No se hace
6	PLANIFICACIÓN DEL SGC	1.18	No se hace
7	SOPORTE	2.76	No Documentado
8	OPERACIÓN	3.24	Documentado
9	EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	1.30	No se hace
10	MEJORA	1.00	No se hace

○ Capacitaciones y sensibilizaciones.

- Capacitación de directores y Gerentes en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Sistemas de Gestión de Cumplimiento (Compliance).
- Sensibilizaciones a todo el personal de EDEESTE. Se realizaron varias sesiones de sensibilización en las Normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Antisoborno e ISO



37301:2021 Sistemas de Gestión de Cumplimiento (Compliance); alcanzando a 2,080 colaboradores de la institución

Documentación de Procesos

50:52

Solicitar control

Grabación y transcripción

Participantes

En esta reunión (51)

Cynthia Romero

Aimee Virginia Rosa Encarnacion

Aldrin Aleman

Alfonso Emilio Delebran Remi

Altigracia Coronado Cruz

Angel F. Alba

Bienvenido Taveras Olivo

Braventon Pena

Carlos Rosa

Sensibilización Sistema de Gestión Integrado ISO 9001, ISO 37001, ISO 37301 (Grupo II via teams)

01:34:50

Solicitar control

Chat de la reunión

ustedes favor de poner igual lo mismo, (esto es con la finalidad del registro de que tomo la formación).

RM Ronny Matos 3:09 p. m. Randall Urraca 7934

RM Ronny Matos 3:25 p. m. Felix Suardi : cumpliendo con los compromiso legales de la empresa

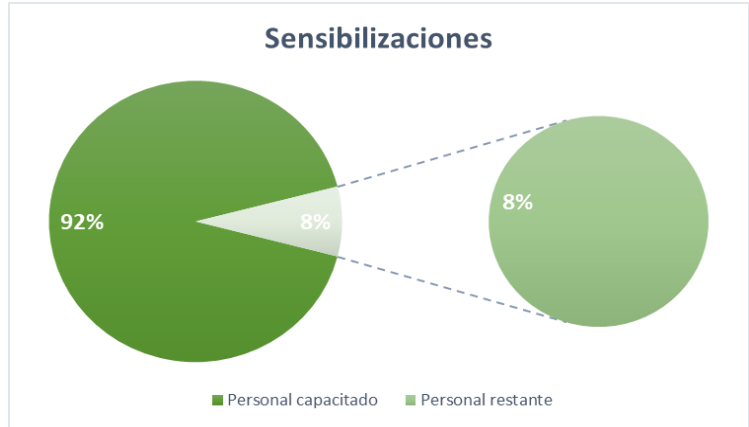
MG Marcos Garcia 3:26 p. m. Si, me comprometo a realizar con calidad para que nuestros clientes reciban un buen servicio

Política de Calidad de Edeeste

En EDEESTE nos comprometemos a suministrar la energía demandada en nuestra área de concesión, a través de una distribución y comercialización eficaz, sostenible y eficiente, garantizando la satisfacción de nuestros Clientes y de otras Partes Interesadas pertinentes, mejorando continuamente la eficacia de nuestros procesos del sistema de gestión de calidad y cumpliendo con los requisitos legales, normativos y regulatorios aplicables al Sector Eléctrico Nacional.



Empleados	2,261
Sensibilizados	2,080
Restante	181
% Avance	92%



- Formación de Auditores Internos bajo las Normas ISO 9001, 37001 y 37301.

Se gestionó y realizó la formación de auditores internos bajo las Normas ISO-9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, ISO-37301:2021, Sistema de Gestión de Cumplimiento (Compliance) e ISO-37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno, a través del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).

REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN									
Nombre Actividad:		Auditor interno basado en las normas ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021				Centro de capacitación:		Código	PE-CP-FR-004
Fecha:	8/5/2022	Horario:		9:00 am - 5:00pm		Versión		00	
Facilitador(s):	Alicia Parra	Institución:		INDOCAL		FECHA DE EMISIÓN		Septiembre 2022	
Capacitación: x / Taller: / Reunión: / Otros: Escribir en Letras de Móvil Especifique:									
Nº	Nombre y Apellido	Sexo	código empleado/Cédula	Dirección/Área	Cargo	Correo Electrónico	Número de Teléfono	Firma	
1	Oscar Maceo	H	9272	Seguridad F.	Director	oscar.maceo@	809-323-5392		
2	Fusto Benf	H	9281	SSFF	gte	fusto.benf@	0915		
3	Susán Santana	M	3889	DCER	ete	susan.santana@edeaste.com.do	809-801-2338		
4	Miguel Dela Rosa	M	9472	Planificación	Especialista	miguel.dela.rosa@edeaste.com.do	829-708555		
5	Julio Poma	A	9442	Planificación	Especialista	julio.poma@edeaste.com.do			
6	Ricardo Therman	H	8069	FORNIDAS	COORDINADOR	ricardo.therman@edeaste.com.do	809-723-3469		
7	Carlos Saiz	H	9297	Planificación	Gerente	carlos.saiz@edeaste.com.do	809-703-765		
8	Mariacarla Lavelle	M	9416	Gestión Humana	Gerente	mariacarla.lavelle@	809-703-6100		
9	Saida Espinoza	F	8807	Auditoría	Auditor	saida.espinoza@edeaste.com.do	809-229-4569		
10	Hilario Beltrán	H	2384	Auditoría	Gerente	hbeltrane@edeaste.com.do	809-703-0450		
11	Rafael Burgos	H	5016	Coordinación	Planificación	Rafael.Burgos@edeaste.com.do	849-879-3616		
12	Leonilda Páez	M	8508	Atención al Cliente	Directora	leonilda.paez@edeaste.com.do	809-356-6669		
13	Eddie Cabrita	M	6343	Técnica Operativa	Analista	eddie.cabrita@edeaste.com.do	829-6384248		



REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN								Código	PE-CP-FR-004
Nombre Actividad:		Auditor interno basado en las normas ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021				Centro de capacitación			
Fecha:		18/09/2023		Horarios:		9:00 am - 5:00pm		Versión	
Facilitador(a):		Alcides Parra		Institución:		INDOCCAL		00	
Escribir en Letras de Móvil								FECHA DE EMISIÓN	
Septiembre 2023									
Capacitación: <input checked="" type="checkbox"/> / Taller: / Reunión: / Otros: Especifique: _____									
N.	Nombre y Apellido	Sexo	código empleado/Cédula	Dirección/área	Cargo	Correo Electrónico	Número de Teléfono	Firma	
	Ricardo Ponce	M	3426	Auditoría	Gerente	ricardo.ponce@edeesto.com	8097234456		
	Wilfredo Figueroa	H	8793	Planificación	Encargado	Wilfredo.Figueroa@edeesto.com	829 8167667		
	Petra Contreras	M	9313	Planificación	Gerente	Petra.Contreras@edeesto.com	809-723-6288		
	César Feliz	H	8755	Planificación	Analista	cesarfeliz@edeesto.com	809-723-7255		
	Luis Alberto los Santos	H	9017	Planificación	Encargado	luisalberto@edeesto.com	4006		
	Maria Alejandra	M	8881	Recursos	Asistente	Maria.alejandra@edeesto.com	3864		
	Ricardo Espinosa	H	3837	Operacional	Atención y PC	Ricardo.Espinosa@edeesto.com	829-574-6651		
	Walter Romo	H	8724	Recursos	Ofc.	walter.romo@edeesto.com	909-523-2223		
	Emmanuel Nuñez	H	8945	OAI	Gerente	Emmanuel.Nunez@edeesto.com	849-636-7148		
	Rosa M Venturo	M	99	Comercial	Gerente	Rosa.venturo@edeesto.com	1017230329		

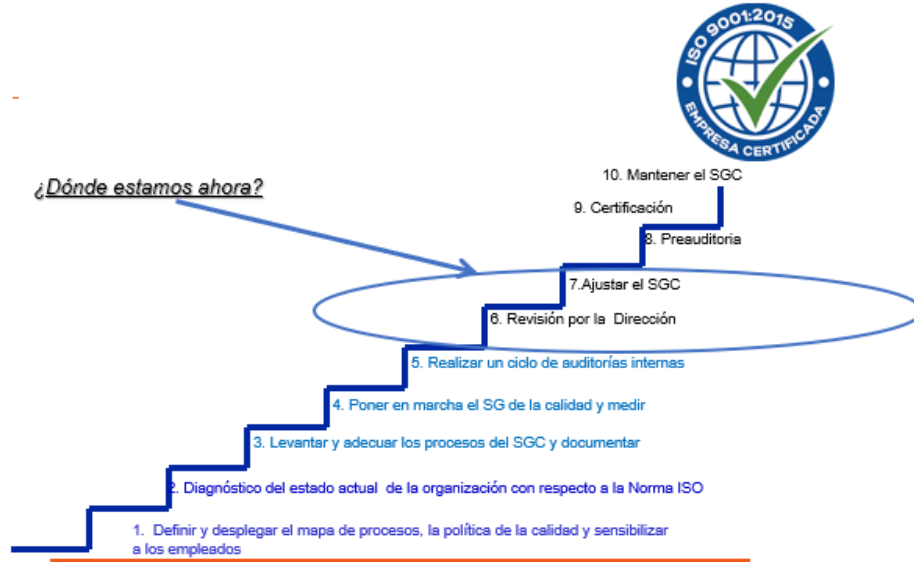
- Divulgación e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Fueron visitadas el 100% de las instalaciones y se sensibilizó a más del 90% del personal.



- Fases del Proyecto de Certificación EDEESTE

Fases del Proyecto: Certificación ISO 9001:2015



- Postulación la Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano en su versión XIX.

En mayo 2023, EDEESTE logró ser considerada como postulante al Premio Nacional de la Calidad utilizando el Modelo CAF, demostrando con este hecho haber cumplido con los requisitos necesarios para poder presentar de su memoria de postulación.



3.6 Desempeño del área de comunicaciones

La Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas de la EDEESTE, se encuentra en un proceso de reestructuración desde hace unos meses. Dicho proceso ha conllevado el detenimiento de varios proyectos previamente impulsados y la readecuación de una serie de aspectos: roles, tareas, entregables, prioridades y sistema de trabajo.

Como toda Dirección de Comunicación, este departamento de EDEESTE, se organiza en subdivisiones, las cuales operan en dependencia a las gestiones solicitadas al área. Las subdivisiones que componen actualmente el área son:

- Comunicación Interna.
- Montaje y apoyo en Protocolo de Eventos.
- Prensa y Relaciones Públicas.
- Gestión audiovisual (fotos y videos).
- Comunicación Digital.
- Atención al usuario.

A continuación, algunas evidencias como resultado de planes de comunicación, campañas, atención eficaz a solicitudes y prioridades establecidas, desde la subdivisión de Comunicación Interna.

Cabe citar que desde la gestión interna se han logrado enviar más de 950 correos internos con informaciones, avisos, notas luctuosas, campañas, cumpleaños, promociones de personal, graduaciones de los colaboradores, efemérides, capacitaciones y talleres, etc.



Muestras de ello son:



(CONCURSO)
LA LUZ DEL SABER

¡Llegó la hora de demostrar lo que sabes!

Atentos a la trivía que se publicará semanalmente, a partir del lunes 5 de mayo.

W Conoce los bases del concurso que se encuentra anexas en este correo.

¡Mucha suerte!



SOY LA LUZ DEL SERVICIO



ARTICULO 7.1.11 DEL PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SEGURIDAD EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS

Los colaboradores y contratistas al entrar (o salir) a las oficinas administrativas deben:

- ☑ Bajar todos los cristales al entrar.
- ☑ No usar lentes oscuros.
- ☑ No fumar.
- ☑ No llevar material pornográfico.
- ☑ No ingresar bebidas alcohólicas, drogas o sustancias prohibidas.
- ☑ No llevar mascotas.

DOCUMENTO SF-SF-PR-003
DISPONIBLE EN INTRANET



Gerencia de Seguridad Física

inovedades!
Graduaciones



Arturo y Rodrigo Pérez
Licenciados en Derecho en la OCU, egresados de la Licenciatura en Derecho.



Mónica Del Carmen Carrasco
Centro de Estudios de Gestión y Planeación Educativa.



Irma De Los Angeles
Profesora de Ingeniería en sus áreas de Ingeniería de Materiales y Evaluación de Proyectos de los Centros de Estudios.



Carolina Alvarado
Analista de Logística de Materiales y Contratación de Bienes Muebles y Carros Usados.

Promociones



Rolando Arturo Rivera Torres, puesto anterior: Analista de Control de Gestión, puesto actual: Especialista de Control de Gestión, Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión.



Adriá Livierth Rodríguez de la Cruz, puesto anterior: Asistente Administrativa, puesto actual: Especialista de Programación Regulatoria, Dirección Compra de Energía.

Luis Emilio Medina Rosales, puesto anterior: Especialista en Transacciones Económicas, puesto actual: Encargado de Transacciones Económicas, Dirección Compra de Energía.

¡Felicidades y muchos éxitos!



División de Comunicaciones y Relaciones Públicas





Cápsula Informativa

Salida de Emergencia

Es una estructura de salida especial para emergencias, tales como un incendio o desastre natural.

Entrar o salir por una puerta de escape fuera de emergencia, en una acción catalogada como un acto inseguro, que podría generar un accidente y causar actos discriminatorios.

edeeste
 Gerencia de Seguridad Industrial

Cápsula Informativa

Localización y uso de Extintores

Los extintores deben colocarse en la ubicación y uso de los extintores que están en el edificio de la organización, a fin de que el cliente.

Manejar los extintores fuera de especificación.

En caso de emergencia de fuga, el personal se congregará en un punto específico fuera de la zona de fuga.

El personal debe estar en un área de escape de emergencia de fuga para acciones de emergencia.

edeeste
 Gerencia de Seguridad Industrial

Cápsula Informativa

¿Qué hacer ante un accidente de tránsito?

- Si el otro conductor presenta una mala actitud, manejarlo calmadamente.
- Hacer comprobamientos con los otros afectados.
- Documentar el evento a su oportuno momento.
- Si el vehículo no puede transitar, solicitar un servicio de grúa al seguro y seguir las recomendaciones del equipo de transporte.
- Tomar una foto del vehículo y de la grúa.
- Reportar en el centro del aseguradora la versión del evento.
- Trabaja al otro conductor a realizar su reporte.

edeeste
 Gerencia de Seguridad Industrial

Cápsula Informativa

Procedimiento de certificación de conductores de vehículos de la empresa (VOMDA)

Finalizar la renovación de la licencia de manejo. Realizar el procedimiento de certificación y validación, así como de la renovación de la licencia de manejo.

• Gestionar la renovación de la licencia de manejo de la licencia y certificación de la licencia de manejo.

• Gestionar la certificación de la licencia de seguridad industrial.

• Si el día de la licencia gubernamental a los 800 km, en el día del procedimiento de renovación y certificación del personal.

• Gestionar la certificación de la licencia de seguridad industrial.

• Gestionar el sistema de gestión de la calidad.

• Gestionar el sistema de gestión de la calidad.

• Gestionar el sistema de gestión de la calidad.

edeeste
 Gerencia de Seguridad Industrial

AGOSTO 2023	
CAPACITACIONES	
CENTRO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO EN LA JOSÉ REYES	
03 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. TRANSVERSALES - INTELIGENCIA EMOCIONAL SPN 2481 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de desarrollar de manera adecuada y correcta en los diferentes ambientes que se enfrenta en la vida.
08 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. GRUPO 1 - GESTIÓN DEL CAMBIO SPN 2510 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de comprender los procesos claves en la gestión del cambio y el manejo de conflictos al interior de la organización. Definir acciones, herramientas y técnicas de liderazgo que faciliten la gestión del cambio y realice un informe de trabajo en la organización.
10 Y 11 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. TRANSVERSALES - FORMACIÓN HUMANA SPN 2514 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de fomentar el autocrecimiento, integridad y sentido de responsabilidad que le lleve a cuentas específicas en motivación a convertirse en actores de cambio social positivo.
11 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. GRUPO 1 - GESTIÓN DEL CAMBIO SPN 2510 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de conocer y comprender los procesos claves de la gestión del cambio y el manejo de conflictos al interior de la organización. Definir acciones, herramientas y técnicas de liderazgo que faciliten la gestión del cambio y realice un informe de trabajo en la organización.
14 Y 15 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. GRUPO 1 - REDACCIÓN DE PARTICIPANTES DE REALIZACIÓN DE TALLERES SUBGRUPOS SPN 2504 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de comprender un hecho que logre fomentar un mensaje determinado o un público específico y en un momento específico.
18 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. GRUPO 1 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA SPN 2506 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de mejorar el desempeño y el control de los procedimientos, técnicas e instrumentos, asegurando una mejor evaluación de lo que se está haciendo.
21 Y 22 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. GRUPO 1 - REDACCIÓN DE INFORMES TÉCNICOS SPN 2504 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de presentar los informes y normas de redacción y presentación para elaborar informes que permitan la comprensión y solución de problemas.
22 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. GRUPO 1 - REFERENCIA AL CAMBIO SPN 2505 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de diseñar la estrategia para implementar y desarrollar los cambios necesarios para el crecimiento de la organización.
22, 24, 29 Y 31 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. TRANSVERSALES - EDUCACIÓN SPN 2515 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de crear informes profesionales de fabricación sobre los datos obtenidos. Desarrollar bases de datos, formularios e informes. Crear y utilizar diagramas planifica de funciones y funciones. Autorizar formularios de trabajo que se realicen en las hojas de cálculo.
23 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. GRUPO 1 - LIDERAZGO TRANSFORMADOR SPN 2501 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de mantener una buena comunicación, motivar y controlar al personal y así lograr cumplir los objetivos establecidos por la empresa de forma exitosa.
24 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. GRUPO 1 - CORTESÍA TELEFÓNICA EN EL SERVICIO AL CLIENTE (HABILIDAD VIRTUAL) SPN 2505 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de tener una conversación cordial y agradable con los clientes.
29 AGOSTO	9:00a.m. - 4:00p.m. TRANSVERSALES GRUPO 1 - REFERENCIA AL CAMBIO SPN 2505 Al finalizar la capacitación, el o la participante habrá en capacidad de facilitar la implementación y tener un flujo de procesos de forma ligera y eficaz.

edeeste
 Gerencia de Seguridad Industrial





¡El mejor talento de EDEESTE, eres tú!


Te invitamos a formar parte de nuestros artes para difusión interna.

Apóyanos siendo modelo de nuestros mensajes internos y externos que periódicamente publicamos.

Anónatelo escribiendo a nuestro correo interno con copia a:
jhoisy.santana@edeeste.com.do,
aimee.rosa@edeeste.com.do y
elsie.cruz@edeeste.com.do



edeeste
 Dirección de Comunicación
 y Relaciones Públicas



Pasamos por la pena de
informarles el fallecimiento de


Sr. Nicolás Arias
 quien fue padre de
nuestra compañera

**María Adelayda
 Arias Javier**
 Supervisora de Agencia
 Comercial Sabana Perdida

Sus restos están siendo velados hoy en la en su residencia de la
C/Cristóbal Colón No. 69, Brisa De Los Palmares, Sabana Perdida.

**Nos unimos al dolor que
 embarga a sus familiares.**

Paz a su alma






Notificación de Actualización de documento

Calidad y Procesos les notifica que fue publicado/actualizado/eliminado en <http://portaldocumentacion.edeeste.local> el documento:

Cobros erróneos para canales electrónicos y estafetas
(PE-CP-FR-014)

Objetivo: Cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, estandarización e implementación de los documentos, así como las buenas prácticas de calidad, uso y manejo de la documentación.

Alcance: Aplica a todos los colaboradores de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A. (EDEESTE).

Breve descripción del cambio:
Actualización Completa del Documento por nueva versión.

Ruta de localización en el Portal de Documentación de la Dirección Comercial:
<http://portaldocumentacion.edeeste.local>

Cualquier información adicional, pueden comunicarse con el personal de Calidad y Procesos.
Saludos,

Calidad y Procesos
Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión
Oficinas Administrativas, Megacentro.
(809) 788 2373 Ext. 4004



¡Buenas noticias!

Nuestra cooperativa entrega excedentes 2021 a todos sus socios.

Consulta por Intranet en la pestaña de Servicio en Línea, o en COOPEESTE, digita tu código de empleado y verás tu balance a favor.

Si nos autorizas por correo, este monto se puede:

- Transferir a tu cuenta de nómina Barrrovenus.
- Traspasar a tu cuenta de ahorros en la Cooperativa.
- Abonar o cancelar préstamos con la Cooperativa.
- Depositar en la cuenta de Aportaciones.

Un compromiso de todos para beneficio de todos Este






Solicitamos donantes de sangre O+ para pariente de nuestro compañero **Jenery Evaristo Feliz Feliz**, del área de Seguridad Industrial.

Quienes deseen donar pueden comunicarse con:
Jenery Feliz: 849-254-1366

¡Agradecemos de antemano el gesto de solidaridad!

Dirección de Seguridad Industrial



En cuanto a la gestión de Mercadeo, subdivisión que ha apoyado las solicitudes que llegan desde las distintas direcciones y área para protocolo y montaje de eventos, es importante resaltar que el devenir en este renglón es dinámico. Es decir, la mística de EDEESTE incluye una agenda muy activa donde el montaje y protocolo de eventos es solicitado varias veces en un mismo día y en horas concomitantes. Pues son muchas las áreas materializando eventos, encuentros, actividades a un mismo rango horario, sin contar la agenda del Gerente General, los procesos de licitación que son liderados por la empresa y los soportes que son brindados al CUED en este aspecto, en su mayoría, con carácter de urgencia.



Aquí, algunas evidencias de los montajes materializados durante el año:

A la fecha, se han llevado a cabo un estimado de 30 montajes para los procesos de licitación solicitados por la dirección de Recursos para los miércoles de cada semana. Todos los martes en la tarde se realiza el montaje para dicho evento, ya que todos los miércoles se realizan procesos de licitación.

Montaje para evento del lanzamiento de la Carta Compromiso al Ciudadano 2023, un apoyo solicitada desde la Dirección de Planificación y la Dirección Comercial.

Montaje de EDEESTE con la COMUNIDAD

En esta edición, para las localidades de: Villa Consuelo, Guerra, Gascue y El Seibo.

**Entrega de Útiles
Escolares en la
UREÑA**



Montaje de la Licitación CUED de Compra de Energía en Conjunto con las tres EDEs



Preparativo y participación en la Misa Aniversario junto a todas las EDEs, CUED, SIE y MEM.



Decoración y preparación de bienvenida a la Navidad.



Por su parte, en el segundo semestre comprendidos entre julio-diciembre 2023, la división de prensa y Relaciones Públicas como responsables de la difusión de las informaciones relevantes de EDEESTE a nivel externo, envió un total de 40 notas de prensas, logrando un alcance de más de 55 medios convencionales y digitales en cada noticia. Entre ellas, algunas noticias destacadas fueron:



Julio 2023



Agosto 2023



Septiembre 2023



Octubre 2023



Noviembre 2023



Diciembre 2023



De igual manera, fueron difundidas otras con impacto digital como:

- **Diario Libre**

EDEESTE dice atendió efectos de últimas lluvias en la red eléctrica:

<https://www.diariolibre.com/actualidad/nacional/2023/08/22/tormenta-franklin--edeeste-atiende-red-electrica/2439396>

Twitter:<https://twitter.com/diariolibre/status/1694280908453388463?s=46&t=1PVSnpVFNQ22X3OjnQH5Xw>

- **SIN**

Atienden efectos ocasionados por las lluvias previo a la llegada de la tormenta Franklin: <https://noticiassin.com/pais/atienden-efectos-ocasionados-por-las-lluvias-previo-a-la-llegada-de-la-tormenta-franklin-1483394/>

- **Periódico Hoy**

EDEESTE dice tiene todo listo ante tormenta Franklin:

<https://hoy.com.do/edeeste-dice-tiene-todo-listo-ante-tormenta-franklin/>

- **Periódico El Día**

EDEESTE dice atiende eventualidades de últimas lluvias en la red eléctrica: <https://eldia.com.do/edeeste-atiende-eventualidades-de-ultimas-lluvias-en-la-red-electrica/>

Twitter:https://twitter.com/eldia_do/status/1694175364312932582?s=46&t=1PVSnpVFNQ22X3OjnQH5Xw



- **N Digital**

EDEESTE atiende efectos de últimas lluvias en la red eléctrica:

<https://n.com.do/2023/08/22/edeeste-atiende-efectos-de-ultimas-lluvias-en-la-red-electrica/>

- **Presidencia de la República**

EDEESTE lanza primera versión de su Carta Compromiso al Ciudadano para mejorar servicio a los clientes:

<https://presidencia.gob.do/noticias/edeeste-lanza-primera-version-de-su-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-servicio>

Twitter:<https://twitter.com/guasabaraeditor/status/1718527545564377211?s=46&t=1PVSnpVFNQ22X3OjnQH5Xw>

- **Ministerio de Administración Pública**

EDEESTE lanza primera versión de su Carta Compromiso al Ciudadano para mejorar servicio a los clientes:

<https://map.gob.do/2023/10/27/edeeste-lanza-primera-version-de-su-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-servicio-a-los-clientes/>

- **Periódico Hoy**

EDEESTE se compromete a hacer que sus clientes se sientan satisfechos: <https://hoy.com.do/edeeste-se-compromete-a-hacer-que-sus-clientes-se-sientan-satisfechos/>



- **El Nuevo Diario**

EDEESTE lanza primera Carta Compromiso al Ciudadano para mejorar servicio a clientes: <https://elnuevodiario.com.do/edeeste-lanza-primer-cart-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-servicio-a-clientes/>

- **SIN**

EDEESTE lanza "Carta Compromiso al Ciudadano" para mejorar servicio: <https://noticiassin.com/edeeste-lanza-cart-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-servicio-1526597/>

YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=G9IO5mfQ-o8>

EDEESTE ha registrado pérdidas, asegura Manuel Mejía Naut: <https://noticiassin.com/edeeste-ha-registrado-perdidas-asegura-manuel-mejia-naut-1526565/>

- **Noticias Telemicro**

EDEESTE lanza carta de compromiso para mejorar servicio a los clientes: <https://ntelemicro.com/edeeste-lanza-cart-de-compromiso-para-mejorar-servicio-a-los-clientes/>

- **RCC Medias**

EDEESTE lanza primera versión Carta Compromiso al Ciudadano para mejorar servicio a clientes: <https://rccmedia.com.do/edeeste-lanza-primer-versi-cart-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-servicio-a-clientes/>



- **EH Plus**

EDEESTE lanza carta sobre compromiso para mejorar servicio a clientes: <https://ehplus.do/edeeste-lanza-carta-sobre-compromiso-para-mejorar-servicio-a-clientes/>

- **RC Noticias**

EDEESTE lanza “Carta Compromiso al Ciudadano” para mejorar servicios a los clientes:

<https://robertocavada.com/sociales/2023/10/27/edeeste-lanza-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-servicios-a-los-clientes/>

Facebook:

https://web.facebook.com/RobertoCavada/videos/355949806999220/?extid=CL-UNK-UNK-UNK-AN_GK0T-GK1C&mibextid=Nif5oz

- **Sin Surrapa**

EDEESTE lanza primera versión de su Carta Compromiso al Ciudadano para mejorar servicio a los clientes:

<https://www.sinsurrapa.com/gobierno/edeeste-lanza-primera-version-de-su-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-servicio-a-los-clientes/>

- **Hijos del Barrero**

EDEESTE lanza carta de compromiso para mejorar servicio a los clientes: <https://hijosdelbarrero.com/2023/10/28/edeeste-lanza-carta-de-compromiso-para-mejorar-servicio-a-los-clientes/>



- **TelediarioRD**

YouTube: www.youtube.com/watch?v=sB-DTEpbBow

- **RD Actualidad**

EDEESTE atiende efectos de últimas lluvias en la red eléctrica mientras tiene todo listo para la tormenta Franklin:

<https://rdactualidad.com/2023/08/22/edeeste-atiende-efectos-de-ultimas-lluvias-en-la-red-electrica-mientras-tiene-todo-listo-para-la-tormenta-franklin/>

- **Calibrando la Actualidad**

EDEESTE atiende efectos de últimas lluvias en la red eléctrica mientras tiene todo listo para la tormenta Franklin:

<https://www.calibrandolaactualidad.net/noticias/CA/Edeeste-atiende-efectos-de-ultimas-lluvias-en-la-red-electrica-mientras-tiene-todo-listo-para-la-tormenta-Franklin>

- **Su Mundo Digital**

EDEESTE asegura tiene todo listo para atender averías por tormenta Franklin: <https://sumundodigital.com/edeeste-asegura-tiene-todo-listo-para-atender-averias-por-tormenta-franklin/>

- **Informando en la Red**

EDEESTE atiende efectos de últimas lluvias en la red eléctrica mientras tiene todo listo para la tormenta Franklin:

<https://informandoenlared.net/edeeste-atiende-efectos-de-ultimas-lluvias-en-la-red-electrica-mientras-tiene-todo-listo-para-la-tormenta-franklin/>



- **Crónica**

EDEESTE ejecuta plan de prevención y mitigación ante el inminente paso de la tormenta tropical Franklin por el país: <https://cronicards.com/2023/08/edeeste-ejecuta-plan-de-prevencion-y-mitigacion-ante-el-inminente-paso-de-la-tormenta-tropical-franklin-por-el-pais/>

- **Viu Social**

EDEESTE atiende efectos de últimas lluvias en la red eléctrica mientras tiene todo listo para la tormenta Franklin: <http://viusocial.com/nacionales/edeeste-atiende-efectos-de-ultimas-lluvias-en-la-red-electrica-mientras-tiene-todo-listo-para-la-tormenta-franklin/>

- **Medio de Voz**

EDEESTE Comunica tiene todo para oír averías En el momento tormenta Franklin: <https://mediodevoz.com/edeeste-comunica-tiene-todo-para-oir-averias-en-el-momento-tormenta-franklin/>

- **AM Noticias**

EDEESTE atiende efectos de últimas lluvias en la red eléctrica mientras tiene todo listo para la tormenta Franklin: <https://www.amnoticias.net/2023/08/edeeste-atiende-efectos-de-ultimas.html>

- **RSA Noticias**

EDEESTE atiende efectos de últimas lluvias en la red eléctrica mientras tiene todo listo para la tormenta Franklin:



<https://rsanoticias.com/edeeste-atiende-efectos-de-ultimas-lluvias-en-la-red-electrica-mientras-tiene-todo-listo-para-la-tormenta-franklin/>

- **Noticias en Directo**

EDEESTE atiende efectos de últimas lluvias en la red eléctrica mientras tiene todo listo para la tormenta Franklin:

<http://noticiasendirectord.com/edeeste-atiende-efectos-de-ultimas-lluvias-en-la-red-electrica-mientras-tiene-todo-listo-para-la-tormenta-franklin/>

- **Entérate RD**

EDEESTE atiende efectos de últimas lluvias en la red eléctrica mientras tiene todo listo para la tormenta Franklin:

<https://enteraterd.com/page/2023/08/23/edeeste-atiende-efectos-de-ultimas-lluvias-en-la-red-electrica-mientras-tiene-todo-listo-para-la-tormenta-franklin/>

- **Nuevo Eco**

EDEESTE atiende efectos de últimas lluvias en la red eléctrica: <http://nuevoeco.net/edeeste-atiende-efectos-de-ultimas-lluvias-en-la-red-electrica/>

- **El Pregonero**

EDEESTE atiende efectos de últimas lluvias en la red eléctrica mientras tiene todo listo para la tormenta Franklin:

<https://elpregonerord.com/edeeste-atiende-efectos-de-ultimas-lluvias-en-la-red-electrica-mientras-tiene-todo-listo-para-la-tormenta-franklin/>



Presentación de Campañas:

Di NO a las Conexiones ilegales.

En el segundo semestre del 2023 desde el área de prensa y RRPP pusimos en marcha la campaña educativa “**Di no a las conexiones Ilegales**”, con la difusión de material audio visual más de 20 medios contratados.

Nuestra intención con la campaña fue crear conciencia en nuestros usuarios sobre los riesgos y consecuencias que genera el uso ilícito de la energía eléctrica.

Con la realización de la campaña logramos incrementar las denuncias del fraude, a través de nuestros canales alternos, en un 4%.



Ahorro de Energía

En un esfuerzo mancomunado se desarrolló la campaña de ahorro de energía, liderada y desarrollada por la Presidencia, en la cual trabajamos la difusión en nuestros medios contratados todo el material audiovisual proporcionado por el Ministerio de Energía y Mina.

La campaña tenía como objetivo crear conciencia sobre el uso racional de la energía y de esta forma, los usuarios, tengan mayor control de su consumo.



Revista Institucional.

Se desarrolló durante el primer semestre del 2023 una publicación de prueba denominada “La Nueva EDEESTE” en la cual incorporamos contenidos trascendentales relacionados al sector eléctrico y compartidos con el fin de informar, educar y fidelizar a nuestros clientes internos y externos. Esta iniciativa no pudo continuarse en el segundo semestre por temas presupuestarios.



Proyección cierre de año e inicio del 2024

La actividad más importante que tenemos programada para cierre de año- inicio 2024, es la realización de un encuentro amistoso entre el Gerente General con los periodistas más destacados de nuestra zona de concesión a fin de reforzar la relación y la comunicación de con los líderes de opinión y los medios.

Sin embargo, en lo referente a la gestión de Audiovisuales, podemos listar una serie amplia de actividades donde el equipo de fotografías y videos ha estado presente, sea por consideración de la dirección y su accionar estratégico, o por solicitud de todas las direcciones que piden soporte.



Cabe destacar que cada soporte desde la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas incluye el esfuerzo del equipo



audiovisual, ya sea de cobertura fotográfica o videográfica, en dependencia al impacto para la sede, la envergadura del evento o la solicitud hecha a nuestro departamento.

Es importante apuntar que, por el peso y el volumen de las evidencias, las imágenes y los soportes documentales de esta división de la Dirección de Comunicaciones, nos limitaremos a citar al menos, un 30% de los encuentros y eventos que son cubiertos o suplidos de fotos y videos desde nuestro departamento.

Algunas de las actividades cubiertas por esta subdivisión son:

Fecha	Evento	Evidencia Visual
21-08-2023	Plan de contingencia Tormenta Tropical Franklin	
28-08-2023	Solicitud de Imágenes de Subestaciones del ESTE.	



<p>29-08-2023</p>	<p>Procesos de Licitación: EDEESTE-CCC-CP-2023-0027 (Módems), EDEESTE-CCC-PEEX-2023-0010 (Renovación Mantenimiento equipos de backup), EDEESTE-CCC-CP-2023-0024 (Adquisición de servicio de mantenimiento de aires acondicionados para Oficinas) y EDEESTE-CCC-CP-2023-0025 (Compra de electrodomésticos para oficinas).</p>	
<p>01-09-2023</p>	<p>Reunión con Comunitarios Hermanos Villar</p>	
<p>04-09-2023</p>	<p>Divulgación Política y Plan de Acción de Género</p>	



<p>05-09-2023</p>	<p>Unidad Móvil, Subestación BNV, Santo Domingo Norte.</p>	
<p>08-09-2023</p>	<p>Reunión Gerente General con el Gobernador Lic. Eliezer Nolasco Jiménez.</p>	
<p>12-09-2023</p>	<p>Reunión con comunitarios en Higüey.</p>	
<p>14-09-2023</p>	<p>Reunión con Gobernadora de La Romana.</p>	



<p>15-09-2023</p>	<p>Taller sobre Medio Ambiente, cambio climático y agua.</p>	
<p>16-09-2023</p>	<p>Entrega de Mochilas Escolares en la Ureña.</p>	
<p>19-09-2023</p>	<p>Reunión con comunitarios Apoyo Comité de Lucha por la Defensa de Los 3 Brazos.</p>	



21-09-2023	Reunión con el Consejo Unificado.	
30-09-2023	Levantamiento Trabajos Subestación Bayaguana.	
30-09-2023	Levantamiento Trabajos Subestación San Pedro de Macorís.	
11-10-2023	EDEESTE-CCC-CP-2023-0026 - Consultoría para el desarrollo e implementación de las normas ISO 37001 E ISO 37301.	
13-10-2023	Charla Concientización Cáncer de Mama Megacentro I Sabana Larga.	



20-10-2023	Reunión Comunitarios Boca Chica - Hotel Wala.	
23-10-2023	Entrevista Gerente General en N16 Noticias.	
25-10-2023	Simulacro de Evacuación EDEESTE.	
26-10-2023	Reunión con Comunitarios Municipio Consuelo, SPM.	
27-10-2023	Carta de Compromiso al Ciudadano.	
31-10-2023	Lanzamiento de Alumbrado organizado por el Ministerio de Interior y Policía.	
02-11-2023	Plan de Luminarias con EDEESTE Iluminando el País con el Ministerio de Interior y Policía, del Síndico de Santo Domingo Este San Pedro de Macorís.	



10-11-2023	Ganadores de la Semana de la Calidad.	
16-11-2023	Cobertura Charla por la Semana de la Calidad – Ciudad Juan Bosch.	
19-11-2023	Rueda de Prensa Tras la Tormenta.	
21-11-2023	Reunión Gerente General Con Diputado Amado Díaz.	
24-11-2023	Reunión con comunitarios Sabana Perdida.	
27-11-2023	Licitación de 800 MW a solicitud de la Dirección de Compra de Energía.	
30-11-2023	Charla Cultura de equidad y Compromiso Ético	

Ahora bien, desde la gestión de Comunicación Digital se ha logrado continuar aumentando la visibilidad con el alcance de la marca en medios digitales. Durante la gestión del presente año 2023, sus plataformas digitales han tenido un crecimiento de un 15% para un total de 15,609 nuevos seguidores.

A la fecha, EDEEste posee una comunidad activa de más de 106,815 usuarios. Instagram, red social estrella y con mayor número de seguidores; a diciembre 2023, registra (64,990) y un crecimiento de un 14% con unos 14,008 nuevos usuarios. Si tomamos como referencia los últimos 3 meses, las cuentas alcanzadas fueron de 72,222 cuentas y una interacción entre las cuentas de 56%.



Twitter, que maneja a la fecha unos 21,942 seguidores, creció con 433 nuevos usuarios durante el 2023, reflejando así un 4.3%; Facebook, comunidad de 19,883 usuarios, creció con 1,168 seguidores para un crecimiento de 11.68%. Adicional a esto, nuestro canal de YouTube @edeesterd, obtuvo un total de 58 nuevos seguidores, para un total de 199 seguidores.

Jueves 31 de agosto
10:20 a.m. hasta las 5:20 p.m.



ATENCIÓN

Salida de circuito por mantenimiento



Higüey
HI6901

Sectores afectados:

- Luz del Sol
- Aviación
- San Francisco
- El Obispado
- Savica
- Los Sotos
- Los Sotos abajo
- Juan Pablo Duarte
- Villa Esperanza
- La Cabrera
- Los Morales
- Residencial Doña Catalina
- Chilo Pourrieret
- Urbanización Don Sergio Castillo
- Teófila Piñón
- La Melena
- Villa María
- La Caoba
- Ella María



Jueves 31 de agosto
10:20 a.m. hasta las 5:20 p.m.



ATENCIÓN

Salida de circuito por avería



Villa Mella
BNV102

Sectores afectados:

- Ciudad Modelo
- El Dorado
- Eugenio María de Hostos
- La Mina-Guaricano
- Los Cazabes
- Residencial Colinas del Viento
- Residencial Roalva
- Residencial Tierra Alta
- Residencial Villa España
- Ciudad Bonita
- Jacagua
- Jamaica
- Residencial Yendri
- Mata San Juan
- El Cajulito




Circuitos de Subestación CNP saldrá por mantenimiento programado

Informamos la salida de varios circuitos de la Subestación César Nicolás Penson, Distrito Nacional, debido a mantenimiento programado.

Estos son: CNP801, CNP802, CNP803, CNP804, CNP805, CNP806, CNP807, CNP808 y CNP809.

Por tal motivo, la energía se verá interrumpida en la zona este jueves, desde la 10:20 a. m. hasta las 5:20 p. m.

Se trata de los sectores: Gascue, Don Bosco, Miraflores, Villa Juana, Villas Agrícolas y Ciudad Nueva.

La finalidad de estos trabajos es mejorar el servicio energético que brindamos en la zona.

Pedimos disculpas a nuestros clientes por los inconvenientes que estas labores les puedan causar.



Trabajos de ETED afectarán circuitos en La Altagracia y El Seibo

Informamos la salida de algunos circuitos de La Altagracia y El Seibo por trabajos de mantenimiento preventivo por parte de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED).

Dichas acciones se realizarán este miércoles 30 de agosto, de 9:00 a.m. hasta las 6:00 p.m.

Estas labores afectarán, en ciertos momentos, circuitos pertenecientes a las subestaciones Higüey 138KV, Cruz Del Isleño y Nisibón, en La Altagracia, así como El Seibo 138KV y Miches 69KV, en El Seibo.

Las interrupciones ocurrirán de manera alternada durante el tiempo del mantenimiento preventivo.

Pedimos disculpas a nuestros clientes de La Altagracia y El Seibo por los inconvenientes que estos trabajos puedan causar y reafirmamos nuestro compromiso de colaborar con las demás entidades del sector eléctrico, con la finalidad de brindar un suministro de calidad a la población.



✓ Trabajamos en el mantenimiento del alumbrado público

📍 PLAZA DE LA CULTURA



✓ Realizamos cambio de luminaria.

📍 VILLA MELLA, SANTO DOMINGO, D.R.



✓ Realizamos mantenimiento y instalación del alumbrado público en Boca Chica







Unidad de Atención al Usuario

La Unidad de Atención al Usuario, sigue tratando de mantener una comunicación instantánea y rápida con los clientes. El departamento de comunicación digital ha logrado que sus plataformas sociales sean un punto de referencia para los usuarios, a la hora de realizar consultas, solicitudes o denuncias correspondiente a nuestros servicios.

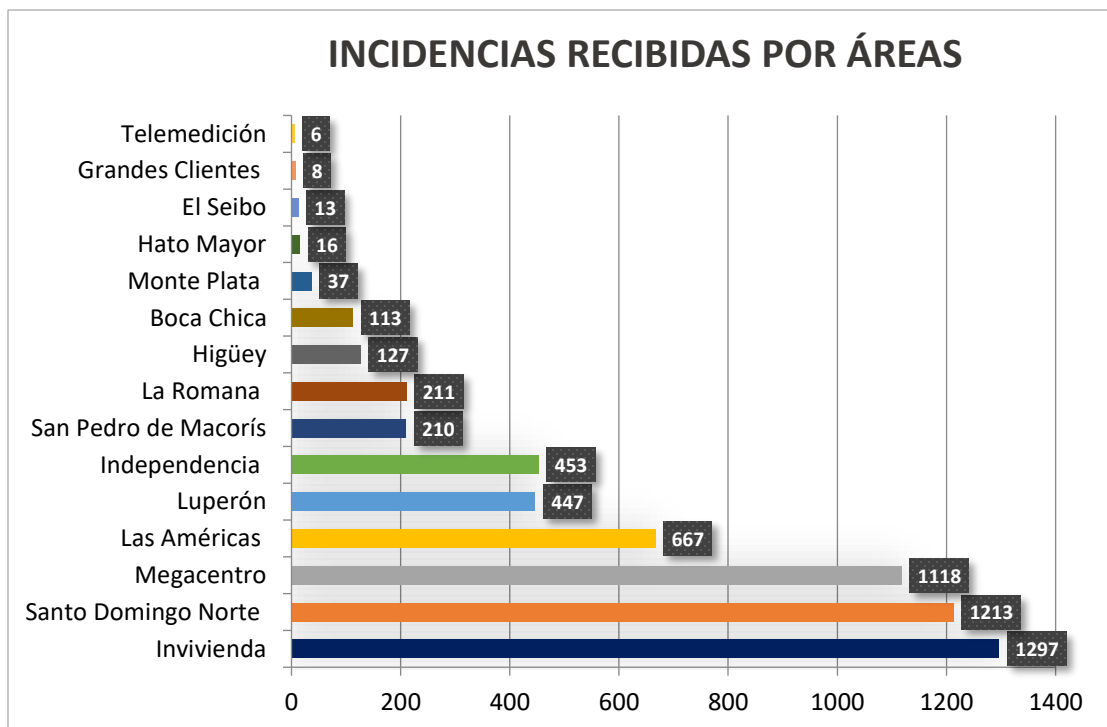
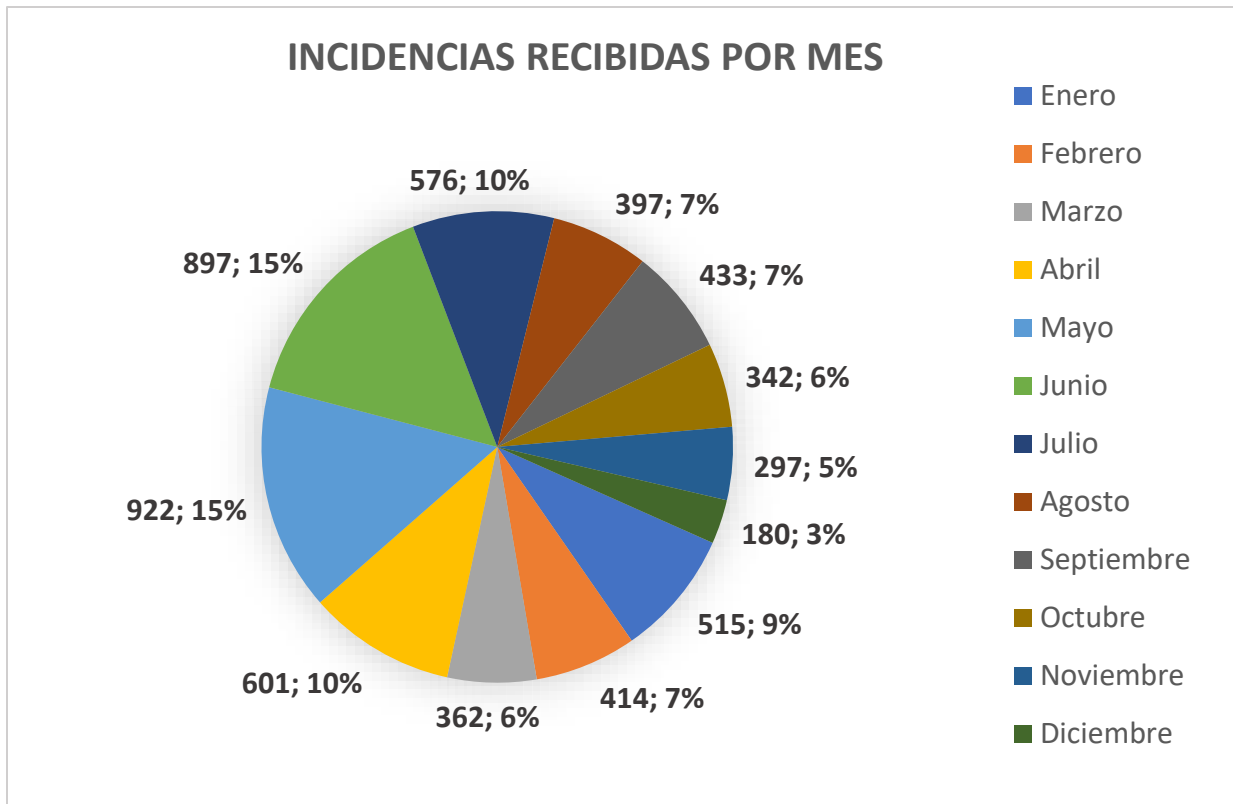
El trato directo con el cliente ha evitado situaciones que pudiesen causar un impacto en medios digitales y tradicionales, dando una respuesta rápida, oportuna y canalizando todo el trabajo. Nuestras redes se han convertido y siguen siendo la primera fuente de consulta rápida para los usuarios, donde el principal objetivo, es poder ofrecer un servicio ágil y una experiencia de ayuda personalizada a la mayor brevedad posible.

Nuestras redes se han convertido en la primera fuente de consulta rápida para los usuarios, donde el principal objetivo, es poder ofrecer un servicio ágil y una experiencia de ayuda personalizada a la mayor brevedad posible.

Al cierre de diciembre 2023 se habían recibido 5,936 incidencias vía redes sociales, de las cuales fueron resueltas 4,898, lo que representa un 83% de resolución, quedando pendientes 1,038 por resolver, un 17%.

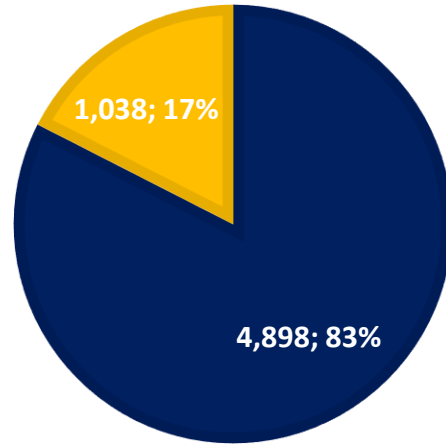


INCIDENCIAS RECIBIDAS POR MES DURANTE 2023



INCIDENCIAS CANALIZADAS

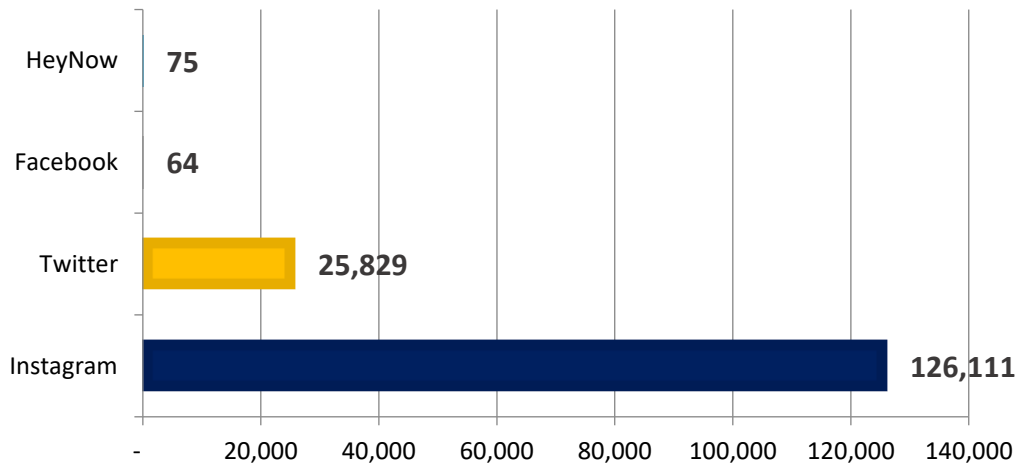
■ Resueltas ■ Pendientes



INTERACCIONES EN REDES DURANTE EL 2023

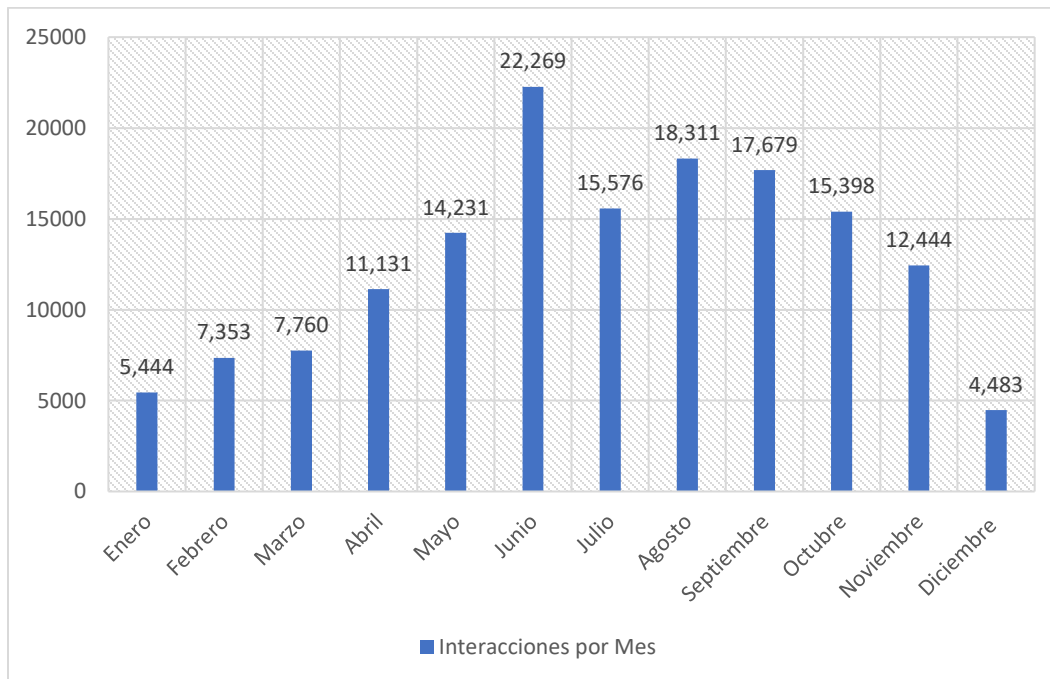
INTERACCIONES POR REDES

■ Instagram ■ Twitter ■ Facebook ■ HeyNow











































Segmentación por Red Social	
Red Social	Cantidad
Instagram	126,111
Twitter	25,829
Facebook	64
Heynow	75
TOTAL	152,079

INTERACCIONES POR MES DURANTE EL 2023











INTERACCIONES POR MES DURANTE EL 2023

INTERACCIONES DE MENSAJES EN REDES				
	RED SOCIAL	CANT. MENSAJES	MES	CANT. MENSAJES
   	Instagram	4,260	Enero	+5,444
	Twitter	1,140		
	Facebook	21		
	HeyNow	23		
   	Instagram	5,770	Febrero	+7,353
	Twitter	1,571		
	Facebook	0		
	HeyNow	12		
   	Instagram	6,002	Marzo	+7,760
	Twitter	1,745		
	Facebook	3		
	HeyNow	10		
   	Instagram	8,708	Abril	+11,131
	Twitter	2,423		
	Facebook	0		
	HeyNow	0		

   	Instagram	11,732	Mayo	14,231
	Twitter	2,499		
	Facebook	0		
	HeyNow	0		
   	Instagram	18,540	Junio	22,269
	Twitter	3,729		
	Facebook	0		
	HeyNow	0		
   	Instagram	12,882	Julio	15,576
	Twitter	2,692		
	Facebook	2		
	HeyNow	0		
   	Instagram	15,569	Agosto	18,311
	Twitter	2,742		
	Facebook	0		
	HeyNow	0		
   	Instagram	15,286	Septiembre	17,679
	Twitter	2,393		
	Facebook	0		
	HeyNow	0		
   	Instagram	13,189	Octubre	15,398
	Twitter	2,197		
	Facebook	0		
	HeyNow	12		



	Instagram	10,578	Noviembre	12,444
	Twitter	1,851		
	Facebook	4		
	HeyNow	11		
	Instagram	3,595	Diciembre	4,483
	Twitter	847		
	Facebook	34		
	HeyNow	07		
TOTAL INTERACCIONES :				152,079

Al cierre del mes de diciembre 2023, hemos recibido un total de 152,079 mensajes vía redes sociales, donde el mayor pico se registró en junio. Si observamos el histórico de mensajes mes por mes, podemos observar que hay un comportamiento ascendente y de mayor volumen comparado con el 2022.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2023

4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio.

Carta Compromiso al Ciudadano

Como parte de nuestro compromiso por satisfacer el derecho fundamental a la buena administración y el cumplimiento del artículo 147 de la Constitución de la República Dominicana que señala que “Los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo y garantizar el acceso a servicios públicos de calidad”. Damos respuesta a lo anteriormente citado con el establecimiento de la carta compromiso al ciudadano reiterando nuestro compromiso y responsabilidad de brindar servicios que cumplan con los altos estándares de calidad.

Después de haber obtenido las mediciones y resultados requeridos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), nos fue informado el **1 de septiembre del 2023**, la emisión de la Resolución 268-2023 del MAP, que aprobaba por un período de dos (2) años la **Primera Versión de la Carta Compromiso de EDEESTE**; cuya divulgación hacia los Ciudadanos Clientes se realizó en fecha **27 de octubre del 2023**.



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN:

EDEESTE cuenta con las siguientes vías de comunicación:

- **Call Center:** 809-596-1099 | 24 horas al día
- **Oficina Virtual:** <https://oficinavirtual.edeeste.com.do> | 24 horas al día
- **Redes Sociales:** Facebook, Instagram, Twitter: @edeesterd
- **Portal de Servicios:** <https://portalservicios.edeeste.com.do>
- **Correo:** contacto.edeeste24@edeeste.com.do
- **Canal de denuncias:** denuncias@edeeste.com.do
- **Whatsapp y Telegram:** 829-637-1099

Presencial:

Nuestras oficinas comerciales laboran de **lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00p.m.** y **sábados de 8:00a.m. a 12:00m.**

Nuestras oficinas ubicadas en plazas comerciales cuentan con horarios flexibles que puedes consultar en **WhatsApp** al **829-637-1099**, opción 4 y en nuestra oficina virtual en la web: <https://oficinavirtual.edeeste.com.do/oficinascomerciales>

QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Canal	Medio de Contacto	Tiempo de respuesta
Buho de sugerencias	Nuestros buzones físicos se encuentran disponibles en la zona de servicios al cliente ubicados en nuestras oficinas comerciales.	15 días laborables
Buho Web	Desde cualquier internet de acceso público en el siguiente link: https://edeeste.com.do/foros/buzonesde sugerencias	15 días laborables
Línea 311	Vía telefónica y a través del portal de internet www.311.gub.do	15 días laborables

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN:

Como medida de subsanación en los casos de incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta Compromiso, EDEESTE estará ofreciendo una comunicación escrita, firmada por el Gerente General de la empresa, donde se comprometa a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos oportunamente, y se detallan las medidas correctivas a aplicar, en un plazo máximo de 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTOS:

Los clientes y ciudadanos (as) pueden acceder a información y servicios de EDEESTE a través de los siguientes canales:

• **Oficina principal de EDEESTE:**
Av. San Vicente de Paul, Centro Comercial Megacentro, Santo Domingo Este, R.D. | Tel: 809-788-2373
Lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00p.m.
Correo: contacto.edeeste24@edeeste.com.do

• **Oficinas ubicadas en nuestra zona de concesión:**
Consulte el mapa y concurrencia en vivo de nuestras oficinas en <https://oficinavirtual.edeeste.com.do/oficinascomerciales>



UNIDAD RESPONSABLE; DE LA CARTA COMPROMISO

Gerencia de Calidad y Procesos
Contacto telefónico: 809-788-2373
Correo del área: gerenciadecalidadyprocesos@edeeste.com.do
Horario: Lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00p.m.



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA

AGOSTO 2023 - AGOSTO 2025

DATOS IDENTIFICATIVOS:

Somos la **Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A. (EDEESTE)**. Distribuimos y comercializamos electricidad desde la acera Este de la Máximo Gómez hasta la provincia La Altagrada (Highway), incluyendo Monte Plata y Santo Domingo Norte. Cubrimos una extensión de 11,700 kilómetros cuadrados del territorio nacional, servimos electricidad a más de 800,000 clientes y suministramos más de 5,351 millones de kWh al año.

En EDEESTE estamos comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida dentro de nuestra zona de concesión, con el desarrollo comercial, industrial y empresarial dominicana, cumpliendo siempre con las normas de calidad y protección del medio ambiente.

Conscientes de la importancia del servicio que ofrecemos, hacemos todos los esfuerzos por mantener los procesos adecuados y equipándonos con la mejor tecnología para estar a la vanguardia. Mantenemos contacto constante con las comunidades de nuestra área de concesión a través de nuestro departamento de Gestión Social y las asociaciones comunitarias.

De igual modo, trabajamos junto a las entidades que forman parte del sector eléctrico dominicano unificando voluntades y esfuerzos para mejorar radicalmente la calidad, rentabilidad y sustentabilidad del servicio de distribución de electricidad, tanto en nuestra área de concesión como en el país.

Visión

Ser la empresa modelo en distribución y comercialización de energía, líder en innovación, calidad, eficiencia y transparencia.

Misión

Suministrar energía eléctrica de calidad a los clientes en nuestra área de concesión de una manera eficiente, constante y sostenible.

Valores:

- Seguridad
- Excelencia
- Pasión por Servir
- Transparencia
- Integridad

Normativas que nos rigen:

- Ley No. 125-01, Ley General de Electricidad.
- Ley No. 186-07, producto de las modificaciones a la Ley General de Electricidad, No. 125-01, que regula el funcionamiento del sistema eléctrico de la República Dominicana.
- Ley No. 200-04 Ley de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No. 141-97 Ley General de Reforma de la Empresa Pública.
- Decreto-CUEDES-342-20, que crea el Consejo Unificado para la administración y reorganización de las tres distribuidoras de electricidad del país.

INCLUSIÓN:

Nuestras Oficinas Comerciales se encuentran ubicadas de modo que faciliten que el ciudadano pueda acceder de manera ágil y oportuna. Damos prioridad de atención a personas con limitaciones físicas, embarazadas y envejecientes.

Nuestro personal está capacitado para atender con respeto y decoro a cualquier persona que solicite algún servicio en nuestras oficinas, o cualquier vía de contacto, sin importar su color de piel, orientación sexual o religión.

ATRIBUTOS DE CALIDAD:

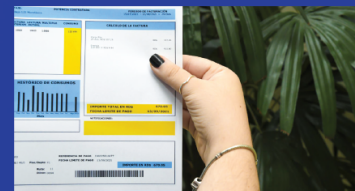
Amabilidad: Es la capacidad de brindar una atención respetuosa, cortés y empática a los ciudadanos(as) y clientes.

Profesionalidad: Nivel de conocimiento y destreza demostrada por el personal de atención para ofrecer el servicio a los clientes, apegados a los estándares de calidad.

Tiempo de respuesta: Capacidad de respuesta a las solicitudes en los plazos acordados y establecidos por la regulación.

DEBERES DEL CIUDADANO:

- Depositar todos los documentos solicitados según el tipo de servicio.
- Solicitar la información de los servicios requeridos.
- Aportar la documentación fidedigna y verificar el momento de solicitar un servicio.
- Realizar el pago a tiempo de los servicios que aplique.
- Comunicar irregularidades a EDEESTE al correo: denuncias@edeeste.com.do
- Garantizar el libre acceso para la inspección y lectura de medidores.
- Dar mantenimiento a sus propias instalaciones eléctricas.
- Ofrecer un trato amable y cortés al momento de solicitar un servicio al personal de atención.



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Servicio	Atributo	Estándar	Indicador
Contratación de energía eléctrica	Amabilidad	85%	Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio a través de encuestas trimestrales.
	Profesionalidad	85%	
Cambio de titularidad	Profesionalidad	85%	Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio a través de encuestas trimestrales.
	Tiempo de respuesta	3 días laborables	
Cancelación de servicios	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Porcentajes de solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido (mensualmente).
	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Porcentajes de solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido (mensualmente).





□ Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos.

En cumplimiento a la resolución No.03-2019 que establece el proceso para la realización de la encuesta de satisfacción ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración pública, desde febrero del 2023, se aplica la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios de EDEESTE a todos los ciudadanos/usuarios de los servicios de la institución.

La primera medición realizada en el período 27 de enero al 1 de febrero del 2023 se constituyó en la línea base que permitió ver la realidad de la institución de cara al cliente, obteniendo una valoración general de satisfacción de la calidad recibida de **55%**, que permitió generar con urgencia la puesta en acción de los planes de



mejoras y medir su efectividad en los meses siguientes con tendencia a alcanzar la excelencia.

La tabla presentada a continuación contiene constituye las mediciones formales de seguimiento y control que se están realizando para velar por el cumplimiento de los atributos comprometidos con los Ciudadanos Clientes:

RESULTADOS COMPROMISO CARTA					
Medición: trimestral					
ATRIBUTO	Mayo-Julio	Agosto-Octubre	Noviembre-Enero	META	Diferencia entre meta
Contratación de Energía Eléctrica					
ELEMENTOS TANGIBLES	79%	78%	81%	85%	-4%
ACCESIBILIDAD	74%	68%	76%	85%	-9%
AMABILIDAD	85%	80%	84%	85%	-1%
FIABILIDAD	78%	73%	78%	85%	-7%
PROFESIONALIDAD	86%	82%	86%	85%	1%
Cancelación del Servicio					
ELEMENTOS TANGIBLES	76%	75%	79%	85%	-6%
ACCESIBILIDAD	66%	67%	72%	85%	-13%
AMABILIDAD	82%	79%	83%	85%	-2%
FIABILIDAD	74%	71%	77%	85%	-8%
PROFESIONALIDAD	83%	81%	84%	85%	-1%
Cambio de titularidad					
ELEMENTOS TANGIBLES	80%	76%	76%	85%	-9%
ACCESIBILIDAD	74%	68%	73%	85%	-12%
AMABILIDAD	82%	79%	80%	85%	-5%
FIABILIDAD	77%	74%	77%	85%	-8%
PROFESIONALIDAD	85%	81%	83%	85%	-2%
VALOR GENERAL					
ELEMENTOS TANGIBLES	78%	77%	80%	85%	-5%
ACCESIBILIDAD	71%	68%	74%	85%	-11%
AMABILIDAD	84%	80%	83%	85%	-2%
FIABILIDAD	77%	72%	78%	85%	-7%
PROFESIONALIDAD	85%	82%	85%	85%	0%
VALOR GENERAL	79%	76%	80%	85%	-5%



En la recolección de las encuestas durante el año 2023, recibimos una buena participación de los ciudadanos clientes en lo que respecta a la Encuesta de Satisfacción Externa, lo que nos brinda una muestra representativa del servicio brindado. Al analizar las estadísticas, identificamos tanto los puntos fuertes como las áreas de mejora destacadas.

4.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

La Oficina de Libre Acceso a la Información de EDEESTE, basa sus acciones de trabajo a los fines de garantizar un buen servicio al ciudadano y el fortalecimiento de la transparencia institucional en virtud a las disposiciones normativas establecidas en la Ley No. 200 -04 sobre Libre Acceso a la Información, el Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública y la Resolución 02 -2021 que crea el Portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). A continuación, presentamos las estadísticas de cumplimiento:

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

Entre el 1 de enero al 04 de diciembre del 2023, la DIGEIG pudo validar nuestra gestión para atender las solicitudes de acceso a la información en el Portal SAIP, mediante las tres siguientes características: Registro y actividad, eficiencia a la respuesta y atención a los conflictos.



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

Solicitudes de Información Atendidas / Portal SAIP			
No.	Mes	Recibidas	Respondidas
1	Enero	6	6
2	Febrero	3	3
3	Marzo	4	4
4	Abril	5	5
5	Mayo	6	6
6	Junio	7	5
7	Julio	6	6
8	Agosto	6	6
9	Septiembre	1	1
10	Octubre	2	2
11	Noviembre	5	6
12	Diciembre	4	3
TOTAL:		55	53

- Reconocimientos.

Reconocimiento por el Órgano rector en Materia de Ética e Integridad Institucional y designación RAI.

Reconocimientos emitidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en la persona de su Directora General, la Dra. Milagros Ortiz Bosch, a EDEESTE, a través de su comunicación DIGEIG-DTGA-2022-2132, por el cumplimiento a los estándares de transparencia y libre acceso a la información pública



establecidos en la Resolución Núm. 002-2021, sobre Estandarización de los Portales de Transparencia. Así mismo, Designa al representante de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de EDEESTE, como miembro de la Comisión RAI, quienes elaboraron el V Plan de Acción de la República Dominicana ante la Alianza para el Gobierno Abierto.

República Dominicana participó en el XX Encuentro Iberoamericano de Protección de Datos, realizado en la ciudad de Santa Cruz, Bolivia.

La comisión RAI, encabezada por la Directora de Transparencia y Gobierno Abierto de la Dirección General de Acceso a la Información Pública (DIGEIG), tuvo la oportunidad de presentar el tema "Protección de los Datos Personales y la Transparencia en la Gestión Pública". Durante su ponencia compartió con los participantes los avances en materia de protección de datos de nuestro país. Esta Actividad fue organizada por La Red Iberoamericana de Protección de Datos (RIPD), con el objetivo de mejorar y reforzar el marco del Estado de Derecho con relación al tratamiento de datos personales, velar por el respeto de los derechos humanos mediante el intercambio de conocimientos y experiencias.

4.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de EDEESTE, mediante el Sistema del 3-1-1, ha permitido al ciudadano canalizar de manera satisfactoria, ágil y oportuna sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias por ante nuestra institución. Mediante esta plataforma digital, monitoreada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación y el Ministerio de la Presidencia, hemos podido recibir desde el 1ro. enero hasta el 4 de diciembre de 2023 un total de 142 requerimientos de ciudadanos; de



los cuales 91 han sido bajo a condición de “quejas” y un total de 49 solicitudes bajo la condición de “reclamaciones” y un total de 1 solicitud bajo la condición de “sugerencia”.

Estadísticas relativas al Sistema de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias					
Mes	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias	Casos Recibidos	Casos Cerrados
Enero	10	3	0	13	13
Febrero	16	2	0	18	18
Marzo	5	2	0	7	7
Abril	5	10	1	16	16
Mayo	18	10	0	28	28
Junio	16	5	0	21	21
Julio	05	0	0	05	05
Agosto	01	04	0	05	05
Septiembre	07	02	0	09	09
Octubre	04	01	0	05	05
Noviembre	03	06	0	09	09
Diciembre	01	04	0	05	05
TOTAL:	91	49	1	142	142

La OAI de EDEESTE, ha podido atender solicitudes ciudadanas relativas a la revisión de la factura eléctrica, situaciones de averías, falta de energía eléctrica y acceso a los canales de pagos de la institución; nuestro sistema de gestión permite al ciudadano tener una respuesta satisfactoria, oportuna y congruente, en virtud de que la naturaleza de la empresa es corresponder en el menor tiempo posible al servicio al cliente.



Las respuestas a estas solicitudes y/o requerimientos ciudadanos van entre los 3 hasta los días 13, dependiendo la complejidad de la situación. Hasta la fecha, y de acuerdo con la normativa relativa a la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información, no contamos con justificación por motivo de incumplimiento a ninguna solicitud que sea externada por esta vía.

4.4 Resultado de mediciones del portal de transparencia.

Los resultados a las evaluaciones mensuales desde enero hasta el mes de septiembre del 2023, realizadas al Portal de Transparencia a de EDEESTE, por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), son los siguientes:

Resultados Mediciones Portal de Transparencia de EDEESTE		
No.	Mes de evaluación	Calificación obtenida
1	Enero	85.74
2	Febrero	88.45
3	Marzo	88.81
4	Abril	92.14
5	Mayo	90.45
6	Junio	91.92
7	Julio	89.31
8	Agosto	90.38
9	Septiembre	91.85
10	Octubre	91.82
11	Noviembre	89.23
12	Diciembre	93.68
---	Promedio (2023)	90.31



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2023

5.1 Proyección de los indicadores de los procesos misionales.

Indicador	Unidad	2024												Ppto 2024
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Compra de Energía	GWh	538.1	482.04	551.25	547.9	619.7	553.8	573.5	575.3	559.9	542.9	503.1	489.1	6,536.7
Factura de Compra	MMUSD	78.3	72.0	77.44	83.8	91.8	85.4	87.3	89.8	87.1	84.6	77.9	75.7	991.1
Precio Promedio de Compra	Cents USD/kWh	14.6	14.9	14.0	15.3	14.8	15.4	15.2	15.6	15.6	15.6	15.5	15.5	15.2
Energía Facturada	GWh	239.8	229.0	234.2	242.7	275.0	285.7	321.4	332.4	341.2	371.5	351.6	346.5	3,570.9
Facturación por Energía	MMUSD	41.3	38.7	39.5	41.1	47.0	48.8	54.1	55.4	56.4	61.9	58.0	56.3	598.3
Precio Promedio de Venta	Cents USD/kWh	17.2	16.9	16.8	16.9	17.1	17.1	16.8	16.7	16.5	16.7	16.5	16.3	16.8
Cobros por Energía	MMUSD	40.0	38.2	37.53	39.1	44.7	46.4	51.4	52.7	53.6	58.8	55.2	53.6	571.4
Otros Cobros	MMUSD	0.8	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	10.7
Total Cobros	MMUSD	40.8	39.1	38.5	40.0	45.6	47.3	52.4	53.6	54.5	59.8	56.1	54.5	582.1
Margen compra-venta	MMUSD	(37.5)	(32.9)	(39.0)	(43.8)	(46.1)	(38.1)	(34.9)	(36.2)	(32.6)	(24.8)	(21.8)	(21.2)	(409.0)
Gastos de Personal	MMUSD	3.0	2.8	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	7.3	46.0
Materiales y Servicios	MMUSD	3.6	3.6	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	21.8
Impuestos, Tasas e Inst. Reg.	MMUSD	1.9	2.5	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	25.3
Otros gastos operativos	MMUSD	0.6	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	7.2
Gastos Financieros	MMUSD	0.6	0.1	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	15.0
Resultado operativo	MMUSD	(47.3)	(42.8)	(48.2)	(52.9)	(55.3)	(47.3)	(44.1)	(45.4)	(41.8)	(34.0)	(31.0)	(34.1)	(524.3)
CAPEX	MMUSD	3.3	6.6	3.4	3.1	3.2	3.2	4.1	12.1	14.3	15.2	16.2	16.5	101.2
Balance General	MMUSD	(50.5)	(49.4)	(51.6)	(56.0)	(58.5)	(50.5)	(48.2)	(57.5)	(56.1)	(49.2)	(47.2)	(50.6)	(625.5)
Pérdidas de Energía	%	55.4%	52.5%	57.5%	55.7%	55.6%	48.4%	44.0%	42.2%	39.1%	31.6%	30.1%	29.2%	45.4%
Cobranza	%	96.9%	98.9%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	95.5%
CRI	%	43.2%	47.0%	40.4%	42.1%	42.2%	49.1%	53.3%	55.0%	58.0%	65.1%	66.5%	67.4%	52.2%
Satisfacción de la Demanda	%	97.5%	97.3%	98.4%	97.7%	96.7%	82.5%	83.0%	83.2%	83.4%	83.5%	83.5%	83.7%	89.2%

Tasa USD/DOP	DOP\$	58.90	58.84	59.44	59.62	60.03	60.20	60.37	60.72	60.89	61.12	61.28	61.57	60.25
Facturación Total	MM DOP\$	2,432.6	2,274.1	2,345.2	2,452.3	2,821.1	2,935.2	3,264.4	3,361.4	3,432.4	3,780.4	3,555.2	3,467.3	36,121.5
Cobros Totales	MM DOP\$	2,356.0	2,248.9	2,231.2	2,333.2	2,683.9	2,792.5	3,105.7	3,198.0	3,265.6	3,596.7	3,382.4	3,298.7	34,493.0
Otros Ingresos	MM DOP\$	45.12	53.17	54.53	52.92	55.06	53.44	55.37	55.70	54.05	56.06	54.40	56.48	646.3

La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) presenta los siguientes resultados proyectados para el 2024:

Se ha estimado para el 2024 una **compra de energía** de **6,536.7 GWh**, un valor similar al obtenido al cierre del 2023.

El **indicador de pérdidas** se proyecta para el 2024 en **45.4%**, unos **5.3%** puntos porcentuales por debajo del cierre del 2023 de 53.5%. Se prevé la ejecución de planes operativos intensivos que contribuirán con la incorporación nuevos clientes y por igual un



incremento de facturación; así como también, una normalización de más de 150,000 servicios con medidor.

El **índice de Cobrabilidad** proyectado para el 2024 es de **95.5%**, un **3.7%** mayor que el resultado obtenido al cierre del 2023 de 91.8%.

Se proyecta para el 2024 un total de ingresos de **582.1 MM USD\$** (por venta de energía y otros ingresos), producto de la facturación de **3,570.9 GWh** y un total de Costos de Compra de Energía de **991.1 MM USD\$** equivalentes a 6,536.7 GWh. Es importante acotar en este aspecto, que el precio promedio del kilovatio para el 2024 sería de **15.2** centavos de dólar, unos **0.2 centavos de dólar menor** al promedio logrado en el año 2023 de 15.4 centavos de dólar.

Se proyecta un **Margen de Compra-Venta** de **negativo 409.0 MM USD\$**, considerando que se cumplan los supuestos de cobranza (582.1 MM USD\$) y de costos de compra (991.1 MM USD\$) anteriormente señalados.

Los gastos operativos se proyectan para el 2024 en 115.3 MM USD\$, que en adición al Margen Compra-Venta resultan en un **Resultado Operativo** -Balance Operacional- (Ingresos-Costos-Gastos) **negativo de 524.3 MM USD\$**. Las **Inversiones** (Gastos de Capital) se proyectan en **101.2 MM USD\$**.

El **Balance General** (Ingresos-Costos-Gastos Operativos-Gastos de Capital) se proyectan **negativo 625.5 MM USD\$**.



ANEXOS

Memoria Institucional 2023

I. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos.

Área	Proceso	Nombre del Indicador	Unidad	Medida	Línea Base (2022)	Resultado (2023)	% Variación
Compra de Energía	Energía Servida	Satisfacción de la Demanda	%	Prom. 12M	97.5%	97.2%	-0.3%
Distribución	Calidad del Servicio	SAIFI (Interrupciones)	Horas	Cierre Año	16.70	14.70	-12.0%
Distribución	Calidad del Servicio	SAIDI (Duración Interrupciones)	Cantidad	Cierre Año	13.33	10.13	-24.0%
Distribución	Atención Averías	TMA (Horas)	Horas	Cierre Año	0.80	0.69	-13.8%
Pérdidas de Energía	Gestión de Energía	Índice de Pérdidas de Energía	%	Prom. 12M	54.9%	53.5%	-2.6%
Comercial	Gestión de Cobranzas	Índice de Cobrabilidad	%	Prom. 12M	86.3%	91.8%	6.4%
Comercial	Gestión de Cobranzas	Índice de Recuperación de Efectivo (CRI)	%	Prom. 12M	45.2%	42.7%	-5.5%
Gerencia General	Gestión de los Egresos	Eficiencia Administrativa	%	Año	16.5%	14.7%	-11.1%
Finanzas	Gestión Presupuestaria	Índice de Gestión Presupuestaria	%	Año	117.8%	95.3%	-19.1%
	Gestión Presupuestaria	Presupuesto Aprobado	MMRD\$	Año	51,915.5	70,198.1	35.2%
	Gestión Presupuestaria	Presupuesto Ejecutado	MMRD\$	Año	61,156.6	66,894.9	9.4%



II. Plan de Compras y adquisiciones (PACC 2023).

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	RD\$ 9,800,036,201.74
Monto total contratado	RD\$1,769,234,631.66
Cantidad de procesos registrados	280
Capítulo	6105
Subcapítulo	01
Unidad ejecutora	0007
Unidad de compra	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A.
Año fiscal	2023
Fecha aprobación	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	RD\$ 7,613,181,312.00
Obras	RD\$ 8,000,000.00
Servicios	RD\$ 2,177,354,889.45
Servicios: consultoría	RD\$ 1,500,000.00
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	RD\$0.00
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	RD\$ 3,984,567,908.93
MiPymes mujer	RD\$0.00
No MiPymes	RD\$ 5,815,468,293.81
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	RD\$ 12,221,410.20
Compra menor	RD\$ 71,513,004.12
Comparación de precios	RD\$ 231,973,792.99
Licitación pública	RD\$ 8,812,334,926.26
Sorteo de Obras	RD\$474,893,184.46
Excepción -Bienes o servicios con exclusividad	RD\$122,446,751.46
Excepción -Contratación de Publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$18,040,000.00
Excepción -Proveedor único	RD\$56,613,132.25

Nota: El monto total contratado contempla el periodo Enero-Diciembre 2023.

Fuente: Portal DGCP/Plan de Compras y Contrataciones 29/02/2024

