

La nueva  
EDEESTE

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL  
EDEESTE 2023-2024



**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**  
**2023-2024**

Santo Domingo Este.  
Febrero 2023

# CONTENIDO

06

- Capítulo I -  
**Contextualización**

10

- Capítulo II -  
**Análisis Prospectivo**

12

- Capítulo III -  
**Análisis Situacional  
Empresa**

38

- Capítulo IV -  
**Marco Estratégico**

42

- Capítulo V -  
**Alineamiento Superior  
e Interno**

50

Capítulo VI -  
**Matriz de Resulta-  
dos, Indicadores y  
Metas al 2024**

## EQUIPO DE TRABAJO

### CONDUCCIÓN GENERAL

**Ing. Andrés Julio Portes**  
Administrador General General

### COORDINACIÓN TÉCNICA GENERAL DEL PLAN ESTRATÉGICO

**José Luis Almonte Dorotea**  
Director Planificación Estratégica y Control de  
Gestión

**Yasser Malena Coronado**  
Gerente Planificación y Presupuesto

**Carlos Seijo**  
Gerente de Control de Gestión

**Jean Paul Cartagena**  
Encargado de Planificación

### EQUIPO DE APOYO

Rafael Burgos  
Radelkis Peña  
Wilfredo Figueroa  
Dilenia de la Rosa  
Julio Peña  
Cynthia Romero

### EQUIPO ESTRATÉGICO

Angel Alba Dauhajre  
Priamo Feliz  
Anyely González  
Oscar Maceo Mañón  
Icdalina Feliz Labourt  
Wagner Reynoso  
Franklin Minyety  
Leonorilda Segura  
Kerlyn Frías  
Manuel Mejía Naut  
Albert Paniagua

## PRESENTACIÓN

EDE Este con miras a mejorar la calidad de los servicios que presta, recuperarse financieramente y fortalecer su infraestructura de redes para la distribución y comercialización de energía, siendo cónsona con las instrucciones y deseos del excelentísimo señor Presidente de la República, el licenciado Luis Abinader Corona, se embarcó en desarrollar dos grandes iniciativas que son indispensables para el logro de sus objetivos; la primera, el formular y documentar una robusta planificación estratégica para los años 2023-2024, y la segunda, estandarizar y certificar los procesos de la organización bajo normas internacionales de calidad (Normas ISO 9001:2015, 37001 y 37301).

El presente documento, se constituye en una evidencia fehaciente del logro de la primera iniciativa prevista y comprometida por nuestra administración al gobierno central, el cual ha sido el resultado del esfuerzo de todas las áreas de la organización y que se constituirá en el mapa para seguir desarrollando La Nueva EDE Este.

Ha sido *¡en tiempo récord!* que hemos diseñado una planificación estratégica institucional (PEI) para los años 2023-2024, vinculada a un presupuesto de gastos e inversiones debidamente articulado, en cumplimiento de las disposiciones del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD).

EDE Este se encamina confiada a nuevos horizontes, fortalecida ahora con un marco de planificación robusto y con un capital humano altamente motivado y comprometido.

*¡Enhorabuena!* En lo adelante, a cosechar el fruto de nuestro trabajo, *La Nueva EDE Este*.



**Ing. Andrés Julio Portes**  
Administrador Gerente General



# I CONTEXTUALIZACIÓN

## INTRODUCCIÓN

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

Una empresa administrada estratégicamente es aquella que define claramente el rumbo de la organización, respondiendo preguntas como: ¿qué hacemos y por qué? y ¿dónde queremos llegar? y además gestiona internamente las transformaciones de cambios necesarios, a través de intervenciones y acciones concretas para alcanzar el estado deseado. Analizarse, preguntarse y responderse estas interrogantes, promueve a través del análisis interno y externo, el establecimiento de prioridades para su ejecución, en procura de fortalecer la información base que servirá para formulación de un buen plan estratégico.

La metodología utilizada para la formulación del Plan Estratégico 2023-2024, es la Gestión por Resultados basado en el Modelo de Cadena Valor, el cual permite describir el desarrollo de las actividades de una organización, para generar valor al cliente final y cuyo objetivo es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos, logrando así la eficiencia en las operaciones del negocio. El proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2024, fue un trabajo conducido por la Dirección de Planificación y Control de Gestión, en la Gerencia de Planificación y Presupuesto, y contó con el apoyo de ejecutivos y mandos medios de la empresa.



## HISTORIA Y MARCO LEGAL

A través del proceso de capitalización de la Corporación Dominicana de Electricidad, conforme a la ley 141-97 de la Reforma de la Empresa Pública y la Ley Orgánica de la Corporación Dominicana de Electricidad, la número 4115 del 21 de abril de 1955, el Presidente Fernández emitió el decreto 464-98 del 13 de diciembre de 1999, en virtud del cual autorizó a la Corporación Dominicana de Electricidad (CDE) a aportar los activos de su propiedad, seleccionados por la Comisión de Reforma de la Empresa Pública, para la integración del capital pagado de las cinco (5) nuevas sociedades anónimas a ser constituidas de conformidad con las disposiciones de la nueva Ley General de Reforma de la Empresa Pública. La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S. A. (EDE Este) fue constituida el 5 de agosto de 1999, como parte de la reestructuración del sector eléctrico nacional, establecida mediante la Ley 141-97 de Reforma de la Empresa Pública, bajo la modalidad de capitalización.

En 1998, el cincuenta por ciento (50%) de las acciones de EDEEste fueron adquiridas por AES Corporation para la administración de la empresa por un período de 40 años. US\$ 109.3 Millones fue el aporte total convenido para ser invertido por AES Corporation. US\$ 109 Millones es la inversión realizada en los primeros tres años de gestión de la distribuidora. El cincuenta por ciento (50%) restantes de las acciones permaneció en manos del Estado Dominicano.

En el mes de noviembre del año 2004, Dominican Energy Holdings, subsidiaria del grupo empresarial norteamericano Trust Company of the West (TCW) adquirió el 50% de las acciones de AES Corporation, convirtiéndose a partir de entonces en el accionista privado de EDE Este conjuntamente con el Estado Dominicano. Al mismo tiempo, mediante un Acuerdo de Administración con TCW, AES Dominicana se mantuvo administrando la compañía hasta mayo de 2008.

A partir del mes de junio del año 2009, el Estado Dominicano a través del Fondo Patrimonial de Empresas Reformadas (FONPER), adquirió el 50% de las acciones de manos de la TCW, pasando EDE Este de ser una empresa de capital mixto a convertirse en una sociedad de capital estatal. La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A., desde 1999, sirve energía a la Zona de Concesión, mediante contrato otorgado por el Estado Dominicano denominado Contrato de Derecho para la Explotación de Obras Eléctricas, comprendida desde la acera este de la avenida Máximo Gómez, las provincias de San Pedro de Macorís, La Romana, Hato Mayor, El Seibo y La Altagracia; además de la comunidad de Villa Mella y la provincia de Monte Plata. Su área de Concesión es de 11,700 Km<sup>2</sup> del territorio nacional, sirviendo a más de 618,000 clientes.



- 1. Aumento de voltaje.**
- 2. Cambio de titularidad.**
- 3. Cancelación de Servicio.**
- 4. Contratación**
- 5. Tramitación de planos y proyectos privados.**
- 6. Reclamos comerciales.**
- 7. Programa Medición Neta.**
- 8. Reporte de Averías.**
- 9. Reclamos Comerciales.**
- 10. Factura Ecológica.**
- 11. Teleconsumo.**
- 12. Consulta y pago de facturas.**



# II

## Análisis Prospectivo

## » ANÁLISIS PROSPECTIVO

La inteligencia artificial (IA) tiene el potencial de transformar el sector eléctrico en la República Dominicana, al ofrecer nuevas oportunidades para mejorar la eficiencia, la seguridad y la fiabilidad de los sistemas eléctricos.

Algunas de las implicaciones de la IA en las empresas del sector eléctrico dominicano son:

-Gestión de la demanda: La IA puede ayudar a las empresas eléctricas a gestionar mejor la demanda de energía eléctrica, optimizando la distribución de energía en tiempo real y minimizando el desperdicio de energía.

-Mantenimiento predictivo: La IA puede utilizarse para predecir el mantenimiento necesario de los sistemas eléctricos, lo que puede ayudar a las empresas eléctricas a ahorrar tiempo y dinero en reparaciones innecesarias, así como a minimizar las interrupciones del servicio.

-Reducción de costos: La IA puede ayudar a las empresas eléctricas a reducir los costos de operación al optimizar los procesos de generación, distribución y venta de energía eléctrica, así como al reducir el consumo de energía en las propias instalaciones.

-Análisis de datos: La IA puede ayudar a las empresas eléctricas a analizar grandes cantidades de datos para mejorar la eficiencia y la seguridad de los sistemas eléctricos, así como para detectar y prevenir fraudes y errores.

En resumen, la IA puede ayudar a las empresas del sector eléctrico en la República Dominicana a mejorar la eficiencia, la seguridad y la fiabilidad de los sistemas eléctricos, reducir los costos y aumentar la integración de energía renovable. Es importante que las empresas eléctricas estén preparadas para adoptar estas tecnologías y aprovechar sus beneficios.

# III

## Análisis Situacional Empresa

## Análisis situacional EDEESTE Enero 2023

La descripción de la situación actual de EDEESTE se llevó a cabo a través de los levantamientos de datos primarios importantes para la planificación, entre otros destacamos: unos 20 indicadores financieros sobre un periodo prudente de 5 años, estudio de valor promedio del tiempo de vida del cliente (LTV), diagnóstico de cambio, estudio de alineamiento necesidades individuales y organizacionales, validación estadística de valores organizacionales y evaluación cognitiva de pensamientos de directores.

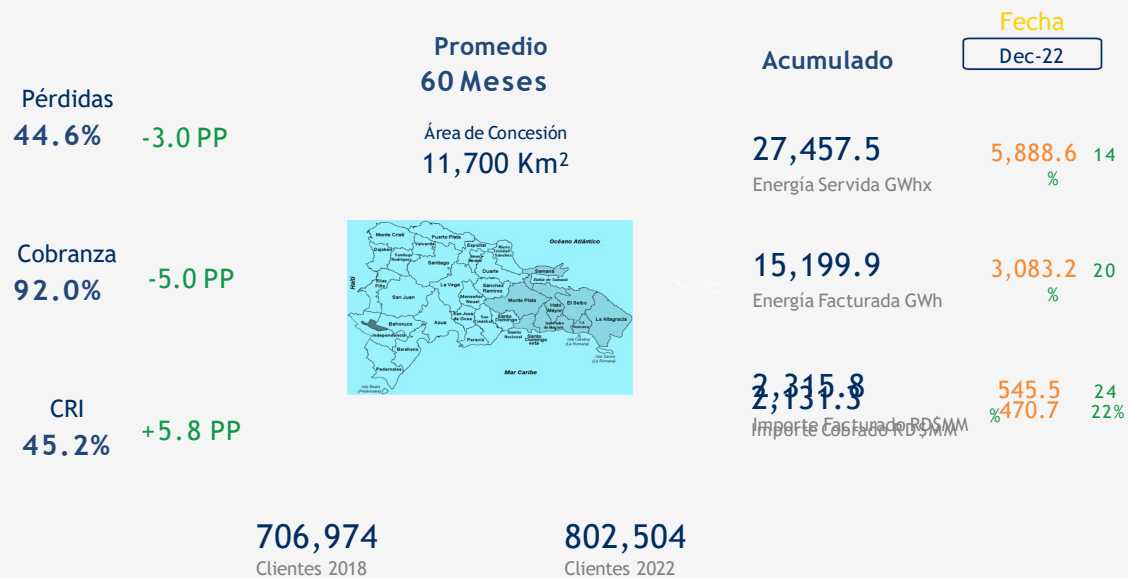
Una segunda fase de 4 sesiones cerradas de trabajo de día completo cuya agenda fue:

- Revisión levantamiento previo
- Resultados de Análisis estadístico exploratorio, descriptivo y predictivo de indicadores financieros.
- Resultados de Análisis de ciclo de vida de productos y servicios más relevantes.
- Resultados de Valor de vida del cliente (LTV, Lifetime Value) y revisión de escenarios.
- Revisión de los valores organizacionales, incluyendo la misión y la visión o Resultado del Diagnóstico de manejo de cambio.
- Resultado del Diagnóstico de alineamiento de necesidades individuales con necesidades organizacionales y recomendaciones.

## Indicadores Operativos EDEESTE ultimo 5 años (2018-2022)

El siguiente tablero contiene los principales indicadores operativos del negocio de distribución, comercialización de electricidad, precisando el desempeño promedio en el ejercicio desde 2018-2022.

### Indicadores Operativos a Nivel Empresa



Comparando el nivel **pérdidas promedio 2018-2022**, con el cierre de 2022, las mismas aumentaron en 3 puntos porcentuales (pp), estableciéndose en **47.6%** al cierre de 2022. La **cobranza** se sitúa en **86.3% en diciembre 2022**, descendiendo desde 90.4%. por efecto de la pandemia.

El **índice de recuperación de efectivo** (CRI, por sus siglas en inglés), que precisa la cantidad de efectivo que se recuperó de la energía que se facturó, se sitúa en 45.2%



En lo que respecta a los **clientes**, la cartera de los mismos creció un 14% (95, 539 clientes más) para lograrse manejar **802, 504**.

En este período 2018-2022, se suministró un 17% de energía adicional en el área de concesión, con una disminución de la facturación -2% más de energía a los clientes y se cobró también un 4% más que en el mismo período de gestión. Las Satisfacción de la Demanda se incrementó en un 10% incidiendo directamente en el incremento de las pérdidas de energía en un 10%.

## DISTRIBUCIÓN

La adquisición de energía ha promediado los **5, 491.5 Giga-vatios hora (GWh)**, esto en relación a los períodos 2018, 2019, 2020 y el pronóstico de cierre para el año 2021 y 2022.

La mayor **compra** de energía histórica de la Empresa se registra en el 2022, con **5, 888.6GWh**. Partiendo de un valor medio de 5, 491.5 GWh, las desviaciones de energía se resumen en 7 puntos porcentuales.

Los valores de energía han sido afectados producto de la entrada y salida de clientes, acciones operativas

Esto último implicó, que, en el ejercicio del período precisado, Edeeste incrementara sus ingresos por el orden de los **19.9 MMUS\$**.

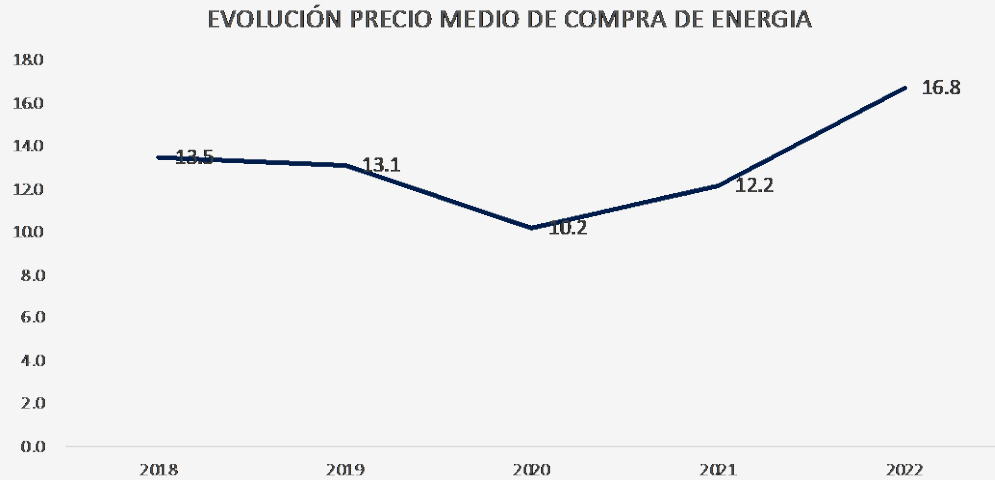
Los procesos principales de negocios que soportan las operaciones de la empresa son la Distribución y Comercialización de Energía, a continuación, se presentan la situación actual y las problemáticas más importantes, con el objetivo de establecer como línea base para la formulación del PEI 2023-2024.

como consecuencia de decisiones administrativas, aumento de servicio en cada período, entrada de circuitos 24 horas, aumento de temperatura y déficit de generación.

La declaración de la **demanda máxima** mensual para el **2020** era de 511.0 MW, para el 2019 era de 575 MW, mientras que en el 2018 era de 452.3 MW.

El crecimiento de la compra de energía es de un 4.1% desde el 2018 hasta el pronóstico pautado para el 2022.

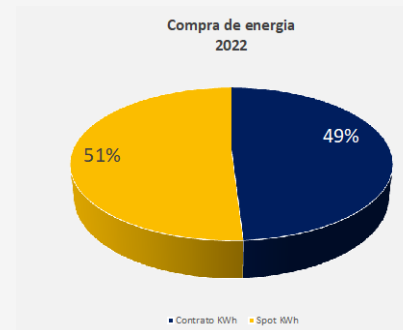
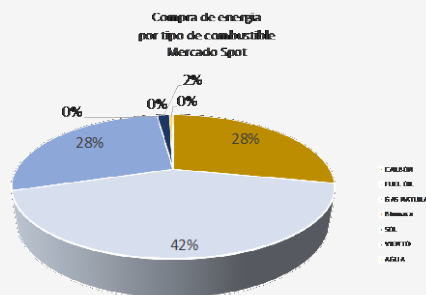
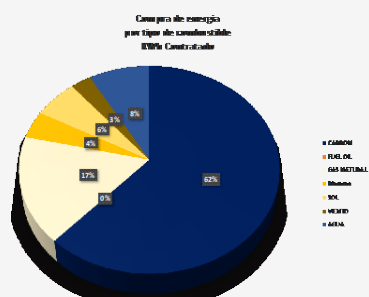
Evolución de los precios de la energía :



En la siguiente tabla se presenta el histórico, tanto de la adquisición de la energía como de los objetivos que se habían planteado.

Período	% Variación	PMC
2018		13.5
2019	-3%	13.1
2020	-22%	10.2
2021	20%	12.2
2022	38%	16.8

En lo que se refiere a la matriz de compra de energía, a continuación, para los periodos 2020-2021 y 2021-2022.



Matriz 2020-2021: en el mercado de contrato 88% a un precio medio de US\$ 12.2 centavos; y en el mercado Spot un 12% a un precio promedio de US\$ 9.0 centavos.

Matriz 2021-2022: en el mercado de contrato 62% a un precio medio de US\$ 16.8 centavos; y en el mercado Spot un 38% a un precio promedio de US\$ 7.0 centavos.

## b. Subestaciones

### I Situación Actual

Continuación, se muestra las demandas máximas proyectadas por transformador de potencia, correspondiente a cada zona de planificación de EDEESTE, simulando que no se ejecutaran las obras contempladas en el Plan de Expansión EDEESTE:

SIN PROYECTO			POTENCIA NOMINAL INSTALADA (MVA)			PROYECCION DE LA DEMANDA 2021-2020											
ZONA	Provincia	SUB-ESTACION	100%	80%	90%	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	
2	Santo Domingo Norte	IBRY T1	14.0	11.2	12.6	14.11	14.83	15.57	16.32	17.07	17.82	18.56	19.31	20.05	20.80	21.55	22.29
2	Santo Domingo Norte	ISAB. PERDISA T1	40.0	32.0	36.0	37.33	38.70	40.13	41.61	43.15	44.74	46.39	48.10	49.88	51.72	53.63	55.53
2	Santo Domingo Norte	IDAIAO T1	40.0	32.0	36.0	29.10	30.75	31.63	32.96	34.32	35.32	36.86	37.85	39.18	40.57	41.99	43.41
2	Santo Domingo Norte	IDAIAO T2	14.0	11.2	12.6	14.38	14.86	15.35	15.86	16.38	16.92	17.48	18.06	18.63	19.27	19.91	20.55
2	Santo Domingo Norte	VILLA HELLA T1	40.0	32.0	36.0	47.00	48.74	50.53	52.40	54.32	56.34	58.42	60.57	62.81	65.12	67.53	70.00
2	Santo Domingo Norte	VILLA HELLA T2	30.0	20.0	23.0	48.96	50.34	51.59	54.03	56.61	58.08	60.32	62.44	64.75	67.14	69.61	72.14

SIN PROYECTO			POTENCIA NOMINAL INSTALADA (MVA)			PROYECCION DE LA DEMANDA 2021-2020										
ZONA	Provincia	SUB-ESTACION	100%	80%	90%	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
4	Santo Domingo Este	MANAMOSA T1	40.0	32.0	36.0	31.2	32.1	33.0	34.0	35.0	36.0	37.1	38.1	39.3	40.4	41.6
4	Santo Domingo Este	MANAMOSA T2	40.0	32.0	36.0	28.6	29.8	31.1	32.4	33.8	35.2	36.8	38.3	40.0	41.7	43.5
4	Santo Domingo Este	INDUJENIDA T1	28.0	22.4	25.2	27.5	28.6	29.8	31.0	32.3	33.5	34.8	36.2	37.7	39.1	40.6
4	Santo Domingo Este	INDUJENIDA T2	28.0	22.4	25.2	26.5	27.6	28.7	29.8	30.9	32.1	33.4	34.8	36.4	37.9	39.4
4	Santo Domingo Este	LOS MINAS LIBRE1	50.0	40.0	45.0	46.0	47.6	48.6	49.7	50.7	51.7	52.8	53.8	54.9	56.0	57.1
4	Santo Domingo Este	LOS MINAS LIBRE2	50.0	40.0	45.0	25.4	27.0	27.5	28.0	28.6	29.2	29.8	30.4	31.0	31.6	32.2
4	Santo Domingo Este	LOS MINAS 69 T1	28.0	22.4	25.2	21.2	21.8	22.4	23.1	23.7	24.4	25.0	25.7	26.3	27.0	27.6
4	Santo Domingo Este	VILLA GUARTE T1	40.0	32.0	36.0	23.3	23.9	24.5	25.2	25.8	26.5	27.2	27.9	28.6	29.3	30.0
4	Santo Domingo Este	EL BRITAL T1	50.0	40.0	45.0	27.5	28.8	31.0	32.2	33.4	34.7	36.1	37.5	38.9	40.3	42.0
4	Santo Domingo Este	EL BRITAL T2	50.0	40.0	45.0	-	23.8	31.0	32.2	33.4	34.7	36.1	37.5	38.9	40.3	42.0

SIN PROYECTO			POTENCIA NOMINAL INSTALADA (MVA)			PROYECCION DE LA DEMANDA 2021-2020										
ZONA	Provincia	SUB-ESTACION	100%	80%	90%	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
9	La Romana	ROMANA LIBRE	40.0	32.0	36.0	35.9	36.4	37.4	38.3	38.9	39.8	40.6	41.4	42.3	43.2	44.1
9	La Romana	ROMANA PUEBLO	28.0	22.4	25.2	8.9	9.1	9.3	9.5	9.7	9.9	10.1	10.3	10.5	10.7	10.9
9	La Romana	ROMANA PUEBLO T2	18.5	14.8	16.7	12.6	13.2	13.8	14.5	15.2	16.0	16.8	17.6	18.5	19.4	20.4
9	La Romana	ROMANA VISTA	18.0	14.4	16.2	14.0	14.3	14.7	15.0	15.3	15.7	16.0	16.4	16.7	17.1	17.5
9	La Romana	GLAYMATE	2.7	1.8	2.0	1.1	1.1	1.2	1.2	1.2	1.3	1.3	1.4	1.4	1.4	1.4
9	La Romana	BAJEX LECHUGA	0.5	0.4	0.5	0.2	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.4

SIN PROYECTO			POTENCIA NOMINAL INSTALADA (MVA)			PROYECCION DE LA DEMANDA 2021-2020										
ZONA	Provincia	SUB-ESTACION	100%	80%	90%	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
5	KM24	LA CATALINA T22	28.0	22.4	25.2	8.4	8.8	9.2	9.6	10.0	10.5	10.9	11.4	11.9	12.5	13.0
5	KM24	RM 24	25.0	20.0	22.5	11.7	11.9	12.2	12.4	12.7	12.9	13.2	13.4	13.7	14.0	14.3
5	KM24	GUERRA	1.5	1.2	1.4	1.7	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	2.0	2.0	2.1	2.1
5	KM24	MATA PALMA	1.0	0.8	0.9	1.0	1.0	1.1	1.1	1.1	1.2	1.2	1.3	1.3	1.3	1.3
5	KM24	RECA SAN LUIS	4.5	3.6	4.1	5.8	5.9	6.0	6.1	6.3	6.4	6.5	6.6	6.8	6.8	7.0
5	KM24	GUERRA 69 T1	6.3	5.0	5.6	4.8	4.9	5.0	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	5.7	5.8

SIN PROYECTO			POTENCIA NOMINAL INSTALADA (MVA)			PROYECCION DE LA DEMANDA 2021-2020										
ZONA	Provincia	SUB-ESTACION	100%	80%	90%	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
11	Miño-Sabana de La Mar	MICHES	7.0	5.6	6.3	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.7	4.8	5.0	5.1	5.2	5.4
11	Miño-Sabana de La Mar	SABANA DE LA MAR	8.5	6.8	7.7	4.6	4.8	5.0	5.3	5.6	5.8	6.1	6.4	6.7	7.1	7.4

Valores entre el 80 % y el 90 %  
Valores por encima del 90 % fondo rojo

## b. Subestaciones

### I. Plan de Expansión de subestaciones:

En 2017 se realizó un Plan Maestro 2017-2030, para la expansión de la Distribución Eléctrica de EDEESTE en 2021 se realizó el “Resumen de Obras Prioritarias”, Plan de Expansión Horizonte 2030, alineado al Plan Maestro de 2017, en donde se priorizaron la 6 Obras de Subestaciones como las más urgentes:

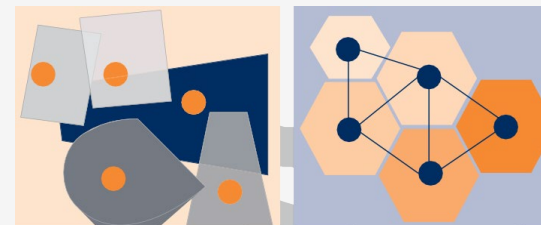
Los aspectos de mayor relevancia de dicha alineación son los siguientes:

- El plan de expansión busca suplir la demanda eléctrica en el corto, mediano y largo plazo.
- El plan debe garantizar la alimentación del área natural de cada subestación, con esto se garantiza una calidad de servicio y producto óptima.
- El esquema propuesto en subestaciones es de doble transformador.
- El plan debe proponer las obras necesarias para operar bajo el esquema de respaldo y suplencia entre circuitos y transformadores de potencia.
- No se prevé en sentido estricto la incorporación del criterio en distribución, debido a que aún lograda la interconectividad horizonte, no se logrará eliminar la salida de demanda frente a una falla, sino que de lo que se trata es de disminuir la cantidad de afectados mediante el aislamiento de la zona en falla y la alimentación en contraflujo del resto de los clientes fuera de la zona afectada.

- Las inversiones propuestas se escalonan de manera que en el mediano plano la demanda pueda ser suplida por subestaciones adyacentes, esto a través de la reformulación de la infraestructura de media tensión.
- Las inversiones en redes deben garantizar la homogeneidad de esta, esto para garantizar el esquema de respaldo.
- Las inversiones en redes deben incluir interruptores tele comandados y macro medición.

### Área natural

El área natural de una subestación es la correspondiente a la zona de influencia de sus circuitos, de manera que se garantice el límite térmico de los conductores para distribución de la potencia y la regulación de la tensión.



Área desordenada

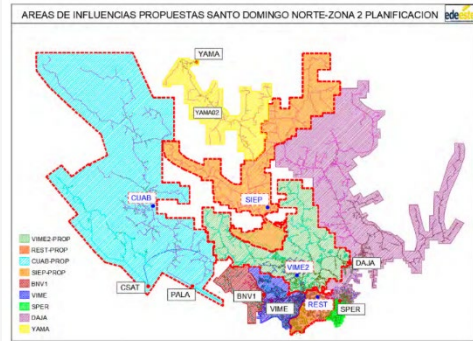
Área natural ordenada y apoyada

## b. Subestaciones

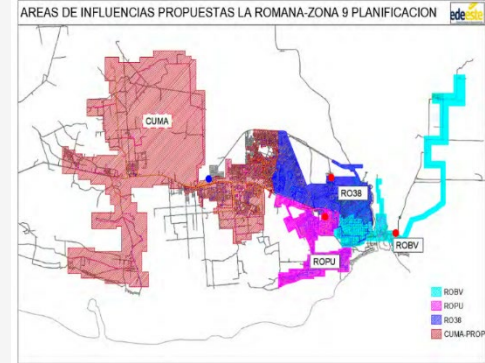
### I Plan de Expansión de subestaciones:

Continuación, se presentan las ubicaciones de las subestaciones actuales y las áreas de influencia de las nuevas subestaciones, según los resultados del estudio antes descrito. En dichos diagramas se definen la reorganización de las áreas de influencia de las nuevas subestaciones a construir.

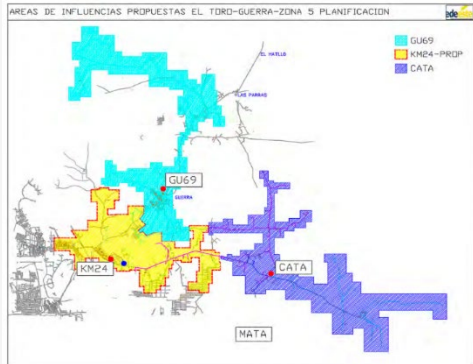
Localización y zona de influencia de las subestaciones Restauradores 138 kV y Villa Mella II 138 kV (Santo Domingo Norte).



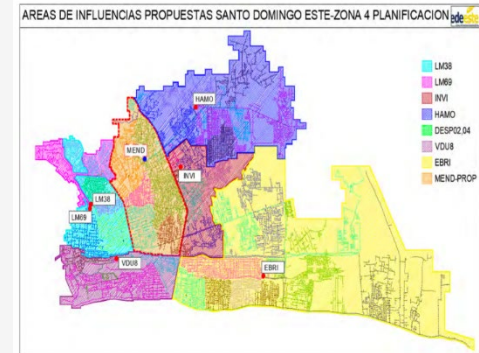
Localización y zona de influencia subestación Cumayasa 138 kV (La Romana).



Localización y zona de influencia subestación Nueva KM24 69 kV (Toro-Guerra).



Localización y zona de influencia subestación Mendoza 138 kV (Santo Domingo Este).





## c. Desarrollo de la Red

### I Situación

En el año 2017 fueron evaluados los circuitos en sobrecarga con un factor de demanda superior al 80%, estas evaluaciones y estudios dieron como resultados acciones que fueron iniciadas en el 2019 y que se espera concluyan en el 2021, las cuales su ejecución inicio en el mismo año 2019, continuando en el año 2020, 2021 y 2022. Los circuitos fueron clasificados con los siguientes estados:

Solución prevista 2020: en este estado se encuentran ocho (8) circuitos, las acciones para su normalización iniciaron en el año 2019 y serán concluidas en el año 2022.

Solución transitoria: en este estado se encuentran diez (08) circuitos, las acciones para su normalización de manera transitoria iniciaron en el año 2019.

Solución prevista 2022: en este estado se encuentran ocho (8) circuitos, su normalización se tiene prevista para ejecución en el año 2021.

Para el 2022, se plantea la posibilidad de mejorar la condición de los doce (08) circuitos que presentan una condición más crítica.

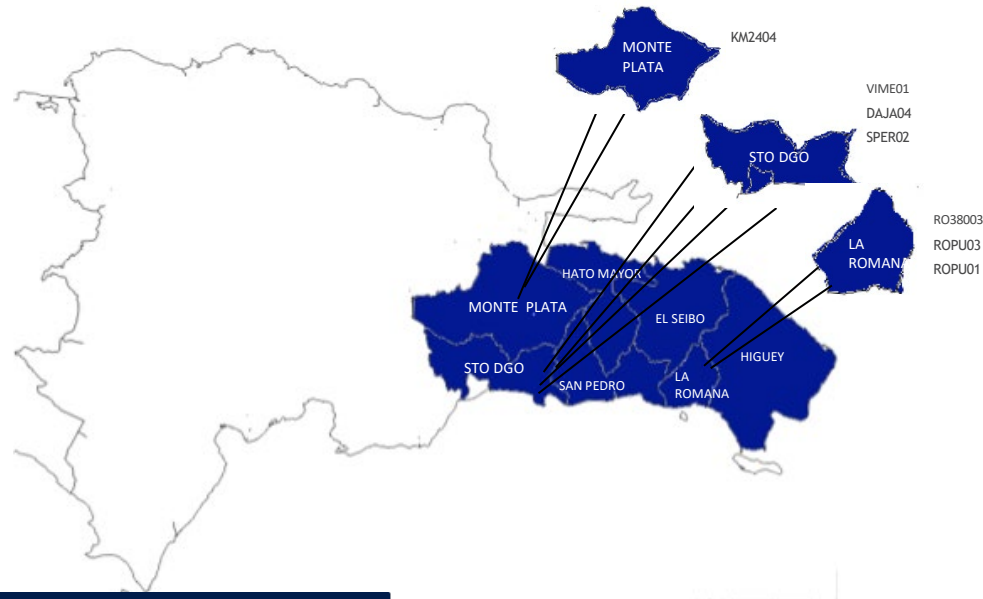
Cargabilidad Circuitos al 2022				
Item	Circuito	Demanda Maxima (kVA)	MUNICIPIO	Cargabilidad( % )
1	KM2404	5,777	BAYAUANA	206%
2	SPER02	16,896	SABANA PERDIDA	133%
3	RO3803	16,202	ROMANA	127%
4	ROPU01	5,263	ROMANA/PUEBLO	124%
5	HI3804	15,497	HIGUEY	122%
6	DAJA04	14,602	LA VICTORIA	115%
7	HI3807	14,597	HIGUEY	115%
8	VIME01	14,402	VILLA MELLA	113%
9	HAMY01	9,516	HATO MAYOR	113%
10	ROPU03	14,270	ROMANA/PUEBLO	112%

10 Circuitos priorizados para Rehabilitación por sobrecarga y nivel de criticidad.

Cargabilidad Circuitos al 2022				
Item	Circuito	Demanda Maxima (kVA)	MUNICIPIO	Cargabilidad( %)
1	KM2404	5,777	BAYAJANA	206%
2	SPER02	16,896	SABANA PERDIDA	133%
3	RO3803	16,202	ROMANA	127%
4	ROPU01	5,263	ROMANA/PUEBLO	124%
5	HI3804	15,497	HIGUEY	122%
6	DAJA04	14,602	LA VICTORIA	115%
7	HI3807	14,597	HIGUEY	115%
8	VIME01	14,402	VILLA MELLA	113%
9	HAMY01	9,516	HATO MAYOR	113%
10	ROPU03	14,270	ROMANA/PUEBLO	112%

### Provincia, Circuito y Sobrecarga Circuitos Prioritarios.

En la siguiente imagen se presenta la división de Zonas y Sectores prioritarios para rehabilitación y normalizaciones Edeeste.



## d. Operación de la Red

### I Situación

Desde el año 2016 al 2019, el SAIFI ha tenido una reducción de un 26.97%, el SAIDI una disminución de 26.06% y el ASAI un incremento de un 3.07%. Este comportamiento fue impactado por los siguientes factores:

- Reducción de las averías de distribución en un 34%.
- Incremento en la cantidad de mantenimientos preventivos, impactando directamente la reducción de las averías.
- Reducción de la gestión de la demanda debido al efecto positivo de los proyectos de rehabilitación de redes y reducción de pérdidas, del año 2016 al 2019 en un 50.86%.

En el 2020, los indicadores han tenido una mejoría sustancial debido al incremento del servicio por la contingencia del COVID-19 en el país. Actualmente, la disponibilidad promedio acumulada al mes de agosto es de un 96.37%.

El plan de conectividad se encuentra en proceso de coordinación y planificación por parte de la Gerencia de Operación de la Red, Subestaciones, Ingeniería y las Gerencias de Gestión de red de la zona 1, realizando un levantamiento de donde se colocarán los ITC's en los diferentes circuitos de los sectores, para el respaldo de circuitos y minimizar el impacto a los indicadores de calidad del suministro y aumentar la satisfacción del cliente.

### II Acciones de mejoras necesarias para mantenimiento de operación de la red

- Trabajos de distribución se realicen completamente con tensión (TCT).
- Personal de campo que solicite un PES, lo ejecute en tiempo y forma.
- Implementación del plan de seccionamiento efectivo para afectar la menor cantidad de clientes y potencia al momento de realizar una maniobra en la red de distribución.
- Seguir reduciendo los tiempos en la resolución de averías en la red.
- Realizar las condiciones de respaldo de circuitos, al momento de realizar mantenimiento en las subestaciones.
- Plan integral de coordinación de protecciones en circuitos, donde la selectividad del despeje de la falla sea el factor a optimizar.
- Optimización de los sistemas de operación, como es el SCADA, entre otros.
- Automatización de proceso relacionados con la operación.

## e. Mantenimiento de la Red

### I Situación

La red distribución eléctrica de EDEESTE es vital para impulsar las operaciones de negocio, ya que su propósito fundamental es asegurar el transporte de la energía de manera segura y confiable a los clientes finales, sin importar que el retiro de energía sea en MT O BT. Por lo antes expuesto es importante que EDEESTE disponga de un plan a largo plazo para el proceso de mantenimiento de red a los fines de garantizar el flujo de inversiones necesarias para lograr sostenibilidad y seguridad del suministro.

Actualmente Edeeste tiene grandes oportunidades de mejoras en cuanto al proceso de mantenimiento de redes, esas mejoras van orientadas a la seguridad y calidad de suministro.

Los planes que Edeeste desarrolla para mantenimiento de la red de distribución, son planes de corto plazo, de una duración de un ejercicio presupuestario de un año, en el mismo se priorizan los circuitos que exhiben peor desempeño tienen en cuanto a SAIDI, SAIFI, ASAI, igualmente aquellos que tienen altos índices de pérdidas de energía.

El **mantenimiento preventivo** se basa en planificación y se ejecuta en base a informaciones previas y a estudios de comportamientos de los circuitos y su situación de cargabilidad. Para los fines, la operativa estudia los informes que se generan recurrentemente para ir tomando medidas que aseguren la calidad del suministro.

Toda acción de mantenimiento preventivo debe tener las siguientes características:

- Basado en tiempo y uso de los elementos de la red sin esperar a que estos fallen (levantamientos previos).
- Se caracteriza por evitar paradas no programadas (uso de PES).
- Conlleva la sustitución proactiva de componentes por su uso (aunque no sea necesario). Se desarrolla en clientes específicos.
- Aumenta la vida de los equipos y mantiene los estándares de seguridad.
- Extender la vida de los equipos, minimiza el riesgo de paradas no programadas y de averías.

Las acciones de **mantenimiento correctivo** van orientadas a corregir las averías y los disparos que presentan los circuitos, para los fines se da un seguimiento diario de estos indicadores y la operativa técnica prioriza y enfoca sus recursos a regularizar las situaciones encontradas, para dar continuidad al suministro de energía.

### II. Recomendaciones del proceso de mantenimiento de redes

Elaboración y ejecución de un plan plurianual para el mantenimiento de redes, con financiamiento externo, que incluya el soterrado y desarrollo de nuevos circuitos.

## e. Termografía de dron

### I Situación

A partir de agosto de 2022, EDEEste ha incorporado el análisis termográfico vía dron como parte del mantenimiento preventivo, desde entonces se han estado haciendo los levantamientos necesarios para reducir el índice de fallas de los circuitos, de manera preventiva. Este recurso ha permitido agilizar el levantamiento de potenciales fallas en las redes eléctricas.

Con las inspecciones termográficas con dron se pueden detectar de manera rápida y precisa las siguientes anomalías en las redes:

- Aisladores con fugas de corrientes a tierra.
- Pérdida de energía en conductores.
- Desbalances de cargas en las redes.
- Puntos calientes en empalmes y conexiones.
- Puntos calientes en fusibles.
- Puntos calientes en paneles de baja tensión.
- Puntos calientes Bushing y Cuba de Transformadores.
- Puntos anómalos vistos con imágenes de alta definición.
- Pérdida energía por puntos calientes en Seccionadores e Interruptores.



## e. Termografía de dron

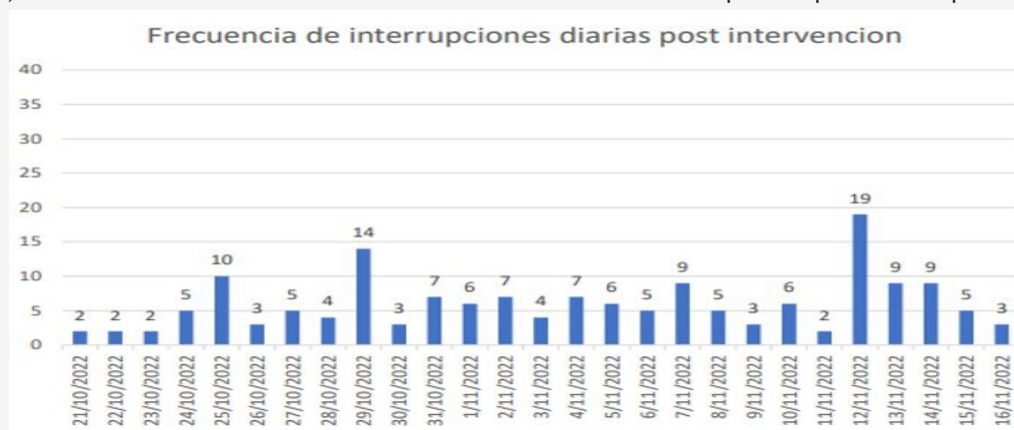
### I Situación

#### Evolución Interrupciones por Avería Tras Análisis Termográfico

En octubre de 2022 se realizó el levantamiento y corrección de anomalías identificadas por gradiente de temperatura, en los circuitos indicados en el cuadro siguiente:

Circuito	Aislador	Cruzeta	Cuchilla	Cut Out	jumper	Red MT	Poda	Poste	Total	Acciones	
										Ejecutado	%Avance
CONS01					1		109		110	109	99%
CONS02		1	2	14	10	3	15	2	47	15	32%
CONS03				1	1				2	1	50%
JDOL01	1			3	1		290		295	295	100%
JDOL02	2		2	4	19		212		239	233	97%
SPM101				4	1		35		40	33	83%
SPM102	1			4			24		29	26	90%
SPM103			1	2	2		92		97	97	100%
ZFSP03	1		1	3		1	43		49	42	86%
	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>820</b>	<b>2</b>	<b>908</b>	<b>874</b>	<b>96%</b>

Entre el 20 de octubre y el 16 de noviembre de 2022 se presentaron 162 interrupciones del servicio en los circuitos intervenidos, mostrándose una disminución del 49.4% en la cantidad de interrupciones presentadas post intervención.





## II. Proyectos de Rehabilitación

Edeeste, presentaba altos niveles de pérdidas de energía desde el 2020 al 2022, pasando de un 50.1% a sólo un 47.6% en el año 2022.

Esta situación evidenciaba la necesidad de atacar las pérdidas con soluciones integrales y proyectos de reducción de pérdidas, por lo que la Empresa definió en el PEI 2022-2028, el objetivo estratégico de reducir el nivel de pérdidas en seis (6) años, de manera significativa, para lograr este objetivo, se contemplaron tres (3) estrategias:

- Proyectos de rehabilitación de redes y normalización de suministros.
- Rehabilitación de redes eléctricas en el en el área de concesión de Edeeste.
- Aseguramiento de la medida.

La inversión requerida para desarrollar los planes de rehabilitación de circuitos, plan de reducción de pérdidas - comercial, plan de expansión de subestaciones, capital humano y plan de modernización de sistemas de EDE en las que se soportan los planes de pérdidas es de US\$ 2,088.0 MM (periodo 2022 al 2028), para las 3 EDEs, en el caso de EDEESTE, totalizan 877.1 MMSU.

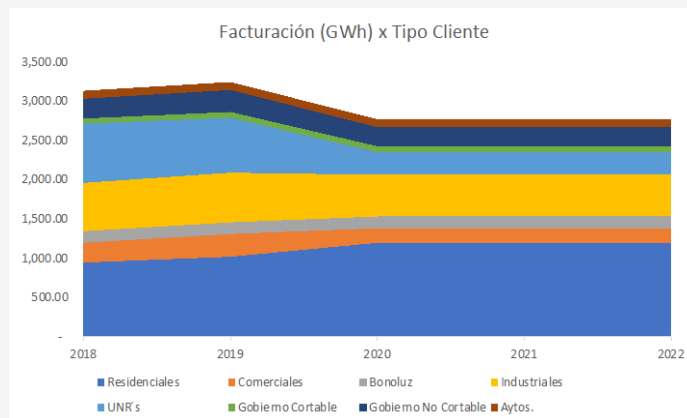
EDEESTE	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Total
<b>Tipo de Inversiones</b>	<b>59.1</b>	<b>82.4</b>	<b>140.1</b>	<b>201.3</b>	<b>187.2</b>	<b>119.4</b>	<b>107.7</b>	<b>877.1</b>
Rehabilitación Circuitos	6.1	15.7	21.4	44.7	48.5	54.4	50.5	241.3
Plan Reducción Pérdidas	27.3	41.7	31.7	31.7	31.7	30.4	27.2	221.6
Plan Expansión Subestaciones		1.3	45.6	34.2	24.8	15.0	12.0	132.8
Plan Modernización Sistemas			15.3	51.9	37.1			104.3
Plan de Alumbrado público		1.0	3.9	16.8	4.5			26.2
Capital Humano		0.2	0.6	0.8	0.8	0.8	0.3	3.6
*CAPEX - Operaciones Comerciales	4.2	3.7	3.6	2.9	3.1	3.3	2.9	23.6
*CAPEX - Mantenimiento Distribución	18.4	16.5	16.0	15.8	14.5	12.0	11.6	104.8
*CAPEX - Otros (TI, Recursos, etc.)	3.1	2.4	2.1	2.5	2.3	3.2	3.2	18.8

Provincia	Total km Red MT	Cantidad Clientes	Factor usuarios directos	Normalizaciones a Ejecutar	Energía Inyectada (GWh/mes)	Energía Facturada (GWh/mes)	Pérdidas (GWh/mes)
<b>SANTO DOMINGO</b>	<b>824</b>	<b>128,755</b>	<b>40</b>	<b>200,508</b>	<b>98</b>	<b>33</b>	<b>65</b>
<b>SAN PEDRO DE MACORIS</b>	<b>131</b>	<b>15,092</b>	<b>6</b>	<b>45,276</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>MONTE PLATA</b>	<b>167</b>	<b>2,443</b>	<b>2</b>	<b>4,886</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>LA ROMANA</b>	<b>173</b>	<b>27,556</b>	<b>5</b>	<b>45,723</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
<b>LA ALTA GRACIA</b>	<b>59</b>	<b>23,266</b>	<b>4</b>	<b>51,737</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
<b>DISTRITO NACIONAL</b>	<b>30</b>	<b>34,755</b>	<b>12</b>	<b>77,769</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
	<b>1,383</b>	<b>231,867</b>	<b>70</b>	<b>425,900</b>	<b>148</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

En la tabla se muestran los circuitos EDEESTE ordenados por Provincias y kWh de pérdidas mensual promedio 12 meses, de esta forma se muestra la necesidad en los circuitos que requieren preferiblemente inversión en la línea de acción del plan de “proyectos de rehabilitación de redes” dado que por las altas pérdidas y deterioro de la red es necesario invertir en la red de media tensión.

### a. Facturación por tipo de cliente en GWh

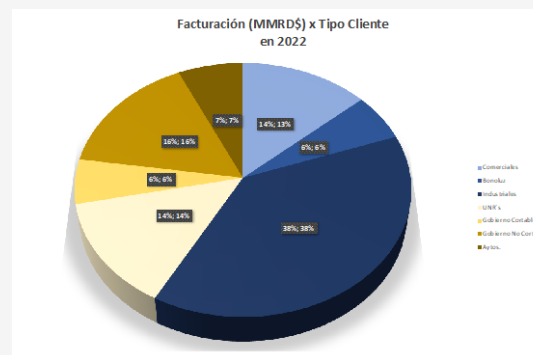
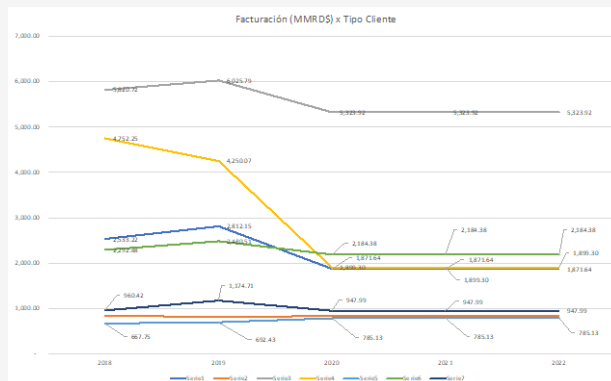
En los siguientes gráficos se muestra la facturación en GWh por tipo de cliente de Edeeste en los últimos 5 años.



Facturación (GWh) x Tipo Cliente					
TIPO	2018	2019	2020	2021	2022
Residenciales	940.65	1,022.04	1,199.21	1,199.21	1,199.21
Comerciales	254.77	287.76	186.45	186.45	186.45
Bonoluz	153.32	146.73	148.01	148.01	148.01
Industriales	611.21	632.13	534.32	534.32	534.32
UNR's	755.25	706.60	283.13	283.13	283.13
Gobierno Cortable	69.43	72.39	81.69	81.69	81.69
Gobierno No Cortable	251.58	274.88	238.21	238.21	238.21
Aytos.	100.88	102.75	99.68	99.68	99.68

## b. Facturación por tipo de cliente en MMRD\$

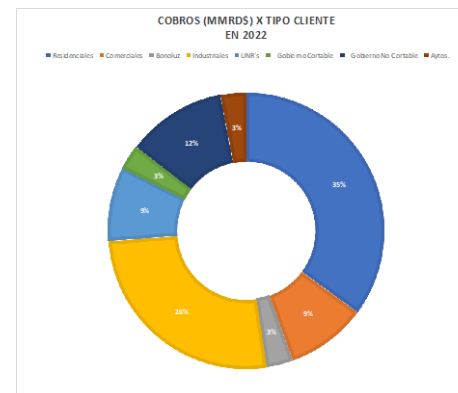
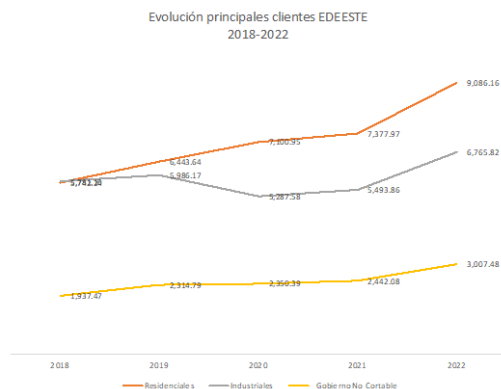
En los siguientes gráficos se muestra la facturación en MMRD\$ por tipo de cliente de Edeeste en los últimos 5 años.



Facturación (MMRD\$) x Tipo Cliente					
TIPO	2018	2019	2020	2021	2022
Comerciales	2,533.22	2,812.15	1,871.64	1,871.64	1,871.64
Bonoluz	843.98	812.26	833.96	833.96	833.96
Industriales	5,820.72	6,025.79	5,323.92	5,323.92	5,323.92
UNR's	4,752.25	4,250.07	1,899.30	1,899.30	1,899.30
Gobierno Cortable	667.75	692.43	785.13	785.13	785.13
Gobierno No Cortable	2,292.88	2,480.51	2,184.38	2,184.38	2,184.38
Aytos.	960.42	1,174.71	947.99	947.99	947.99

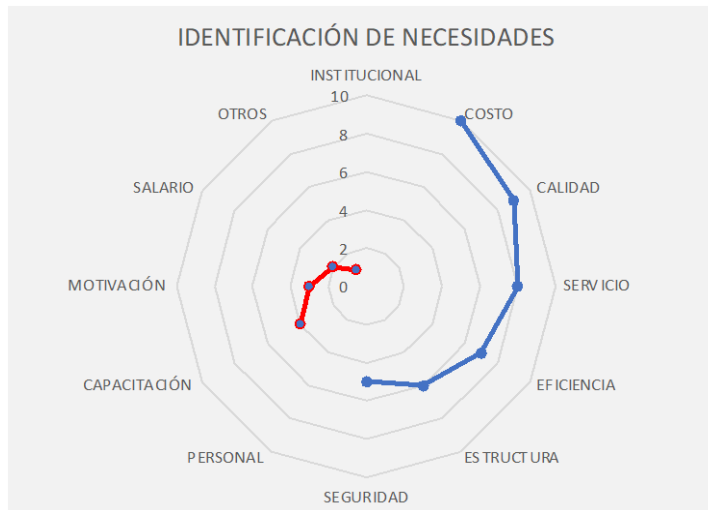
### c. Cobros (MMRD\$) x Tipo Cliente

En los siguientes gráficos se muestra los cobros en MMRD\$ por tipo de cliente de edeeste en los últimos 5 años.



Cobros (MMRD\$) x Tipo Cliente					
TIPO	2018	2019	2020	2021	2022
Residenciales	5,742.24	6,443.64	7,100.95	7,377.97	9,086.16
Comerciales	2,367.48	2,741.47	1,902.46	1,976.68	2,434.33
Bonoluz	705.80	690.19	635.32	660.11	812.94
Industriales	5,781.10	5,986.17	5,287.58	5,493.86	6,765.82
UNR's	4,501.50	4,608.79	1,753.50	1,821.91	2,243.73
Gobierno Cortable	671.96	649.73	593.61	616.77	759.57
Gobierno No Cortable	1,937.47	2,314.79	2,350.39	2,442.08	3,007.48
Ayos.	628.23	658.04	612.28	636.16	783.45

## Resultado de Identificación y alineación de necesidades



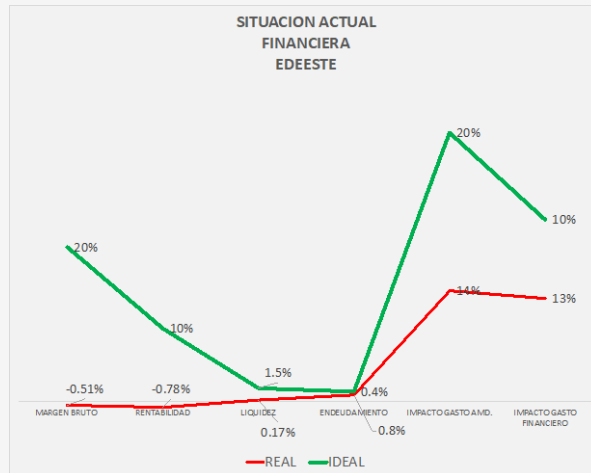
INSTITUCIONAL	
COSTO	10
CALIDAD	9
SERVICIO	8
EFICIENCIA	7
ESTRUCTURA	6
SEGURIDAD	5
PERSONAL	
CAPACITACIÓN	4
MOTIVACIÓN	3
SALARIO	2
OTROS	1

En el gráfico y tabla más arriba, se describen los resultados de los levantamientos realizados donde se observa un grado sustancial de desalineamiento de las necesidades personales (en azul) con las necesidades institucionales (en rojo transparente), (Ver gráfico y tabla). Es importante señalar que bajo esta situación se requiere que la Dirección de Gestión Humana implemente programas de toma de consciencia y de identificación con la organización, con la finalidad de desarrollar una mayor capacidad de sacrificios de intereses personales a favor de los intereses organizacionales.

La divergencia entre los dos tipos de necesidades debe ser contemplado como un riesgo del proceso de cambio y ser insertada como una debilidad en el análisis del entorno interno, para que haya una o más iniciativas de reorientación (debilidad/oportunidad) y/o de supervivencia (debilidad/ amenaza).

## Análisis de posicionamiento:

## Resultado de Análisis Financiero:

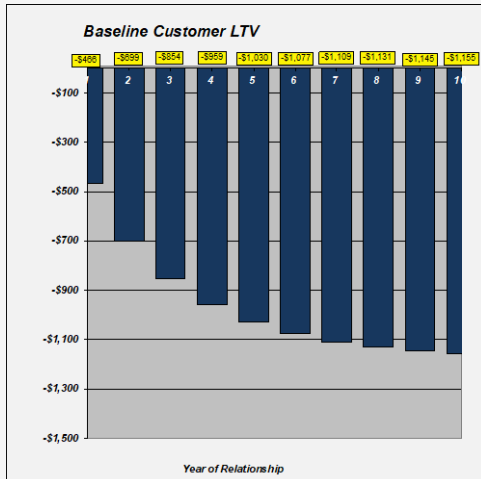


INDICADOR	REAL	IDEAL
MARGEN BRUTO	-0.51 %	20%
RENTABILIDAD	-0.78 %	10%
LIQUIDEZ	0.17 %	1.5%
ENDEUDAMIENTO	0.8 %	0.4 %
IMPACTO GASTOS ADM	14 %	20 %
IMPACTO GASTOS FINANCIEROS	13%	10 %
PROMEDIO DE COBRO	70	60
PROMEDIO DE PAGOS	320	30
ROTACIÓN DE CARTERA	5	7

En el gráfico y tabla más arriba, se muestran los resultados obtenidos en los levantamientos y revisión documental en el área financiera de EDEESTE. Como muestra en la línea de rojo del gráfico los indicadores financieros que se espera en una organización (Real), está muy por debajo de la línea verde (Ideal). Se destaca el Margen Bruto negativo, resultado que refleja una institución deficitaria con pérdidas financieras de gran magnitud y que se refleja en que todos los indicadores de Rentabilidad y Liquidez sean negativos y/o por debajo de 1. La organización puede continuar sus operaciones mediante el subsidio estatal (Aporte al Déficit Financiero Eléctrico) y Transferencias de Capital, gestionado la diferencia del Promedio Medio Pago (320d) y el Promedio Medio de Cobro (30d).

## Análisis de posicionamiento:

## Resultado Lifetime Value (LTV):



### ¿Qué impulsa el valor incremental?

Actividad	Escenario LTV de línea base	Escenario de cambio	Escenario LTV Planificado
Nuevos clientes	50,465	0	50,465
Total de clientes	772,886	0	772,886
Promedio \$ Año 1 Compras	\$29.32	<b>\$0.00</b>	\$29.32
Promedio # Año 1 Compras	9.3	<b>0.0</b>	9.3
Costo promedio de adquisición de clientes	0.00292	<b>\$0.00</b>	\$0.00292
Promedio \$ Año 2 Compras	\$33.53	<b>\$0.00</b>	\$33.53
Promedio # Año 2 Compras	8.8	<b>0.5</b>	9.3
Costo anual de CRM por cliente	\$0.000001	<b>\$0.00</b>	\$0.000001
COGS %	270.3%	<b>(175.0%)</b>	95.3%
Costo promedio variable de cumplimiento	\$0.004	<b>\$0.00</b>	\$0.00
Año 1 Deserción %	48.6%	<b>0.0%</b>	48.6%
Año 2 Deserción %	26.0%	<b>0.0%</b>	26.0%
% de deserción continua	25.4%	<b>0.0%</b>	25.4%
Supuesto de VAN %	10.8%	<b>0.0%</b>	10.8%

Comparación	Línea base	Change	Planificado
LTV por cliente	<b>(\$1,154.81)</b>	<b>-102.8%</b>	<b>\$32.57</b>
Valor de por vida de todos los nuevos clientes adquiridos (\$Millions)	<b>(\$58.28)</b>	<b>\$59.92</b>	<b>\$1.64</b>

Queda evidenciado de que la pérdida de \$1,154.81 al cabo de 10 años por cada cliente nuevo que entra en el sistema de EDEESTE, representa un riesgo organizacional de gran importancia. La mitigación de este riesgo se obtiene por el escenario donde el coste de venta (COGS cost of good sold) se reduce por un 175% para representar solamente un 95% de la venta, y aumentar la compra en cantidad de meses de un cliente de 8.8 a 9.3. Este escenario alineado con la necesidad de reducción de costes, como un requerimiento de la gestión de crisis, resultaría en un punto ligeramente mayor al punto de equilibrio financiero.

## Análisis de posicionamiento:

## Resultados análisis de Transformación digital :

Capacidad Digital	Inicial	Controlada	Definida	Cuantificada	Optimizada
Enfoque Estratégico	1	2	3	4	5
Proceso de mejora continua de IT	1	2	3	4	5
Convencimiento y apoyo directivo	1	2	3	4	5
Recursos y Estructura	1	2	3	4	5
Datos e infraestructura	1	2	3	4	5
Comunicación con clientes integrada	1	2	3	4	5
Experiencia del cliente integrada	1	2	3	4	5

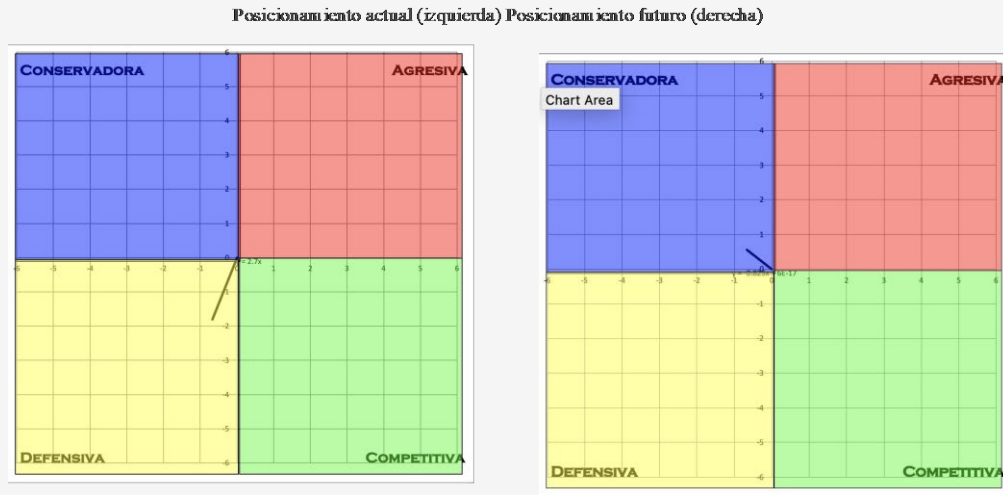
ÍNDICE :  
ITEDE

48%

Debido a la evolución de la tecnología, se aplicó un análisis adicional para la precisión de la evaluación del entorno tecnológico. Este análisis fundamentado sobre el Indicador de transformación digital de la empresa, ITDE, muestra un resultado donde el benchmarking de la entidad eléctrica con el promedio de la tecnología en empresas privadas dominicanas pone en evidencia las necesidades urgentes de la Institución en modernizar su condición en tecnología de la información. Las siguientes figuras muestran respectivamente los criterios por fases y por nivel del ITDE, la ponderación de EDEESTE, y el gráfico radar para el benchmarking.



## Resultados Political, Economic, Social, and Technological (PEST):



Estrategia directriz, durante los periodos fiscales 2023 y 2024, Edeeste se compromete a:

- La revalorización de los activos.
- Incrementa los ingresos de la empresa para generar mayor liquidez para cumplir con las obligaciones, y poder realizar inversiones que generen futuros activos.
- Mover las rentabilidades mediante las inversiones en capitales.
- Reducir el periodo medio de cobranza de 130 días a 70 días

- e. Tratar de mejorar el margen bruto.
- f. Mejorar las redes, poniendo medidores, mejor infraestructura para reducir pérdidas por averías. Reducir la mala calidad de las redes. Optimizar TI.
- g. Con la formulación de esta directriz para los ejercicios fiscales 2023-2024, la institución que ya tenía definido 5 ejes estratégicos sobre los cuales se fundamentarán sus iniciativas e indicadores de desempeño, estos ejes son:

1. Recuperación Financiera
2. Reducción de las Pérdidas de Energía.
3. Enfoque en el Cliente.
4. Organización de los Procesos Internos
5. Desarrollo de la Organización.

Las iniciativas estratégicas definidas por la organización deberán encajar cada una en uno o más de los ejes estratégicos, es decir estar alineadas con la estrategia directriz.

### **Descripción de estudio PESTEL:**

Un estudio de posicionamiento estratégico contempla la integración de cuatro grupos de indicadores: fuerza financiera de la organización en base a indicadores, ventajas competitivas acorde al conocimiento y experiencia en el sector, estabilidad del sector según el PEST, y fuerza del sector al cual pertenece el tipo de empresa, para definir una de las 4 posibles posiciones genéricas que existen: Conservadora, Defensiva, Competitiva, y Agresiva.

La metodología usada se describe a continuación: Los criterios son evaluados en una escala positiva de 1 al 6 siendo el 6 el mejor, o del -6 al -1 siendo el -1 el mejor, según la ubicación de la categoría (eje x positivo o negativo, y eje Y positivo o negativo) en el plano de dos dimensiones divididos en 4 cuadrantes de posicionamiento.

Dado los resultados de los indicadores financieros, se esperaba que la Institución se ubicará en el cuadrante de DEFENSIVO como en efecto es. Las flechas rojas en la figura representan el esfuerzo a realizar para mover los indicadores financieros a mejores resultados y aspirar a un posicionamiento CONSERVADOR para el final del periodo contemplado en el alcance del plan estratégico.

La mejora solicitada en los indicadores financieros está apropiada para el incremento sustancial del LTV a través de la reducción del costo de ventas de los servicios. Esta mejora también requiere de una alta eficiencia tal como se insertó en los valores y en la formulación de la misión, mostrando la coherencia en la planificación de Edeeste.

# IV

## Marco Estratégico Institucional

## MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

### MISIÓN:

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

### VISIÓN:

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

### VALORES:

- Seguridad
- Excelencia
- Pasión por servir
- Transparencia
- Integridad

# Ejes Estratégicos



# Marco Estratégico 2023-2024

**1. Recuperación  
Financiera**

**1. Alcanzar la sostenibilidad financiera.  
2. Mejorar la gestión financiera.**

**2. Reducción de  
las Pérdidas de  
Energía**

**3. Reducir las pérdidas técnicas.  
4. Reducir las pérdidas no técnicas**

**3. Enfoque en  
el Cliente.**

**5. Mejorar el suministro de servicio eléctrico.  
6. Mejorar la atención al cliente.**

**4. Organización  
de los procesos**

**7. Mejorar el cumplimiento normativo y  
estandarización de procesos.  
8. Mejorar la eficiencia operativa y administrativa.  
9. Mejorar la gestión de riesgos.**

**5. Desarrollo de  
la Organización**

**10. Mejorar la gestión del talento humano.  
11. Mejorar el desarrollo organizacional.  
12. Fortalecer las tecnologías y sistema de  
información.**



V

# Alineamiento Superior e Interno



## ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR PACTO ELÉCTRICO

Alineación Pacto eléctrico			
Compromiso	Descripción	Objetivo Estratégico	Resultado Esperado
6.5.2	Atención de reclamos de clientes, conforme a las condiciones que incidan en la calidad del producto	Mejorar el suministro del servicio eléctrico	Reducidas las interrupciones y mejorado el tiempo de respuesta
6.5.3	Incremento de clientes regulares en el programa de campo	Mejorar la atención al cliente	Mayor cartera de clientes
6.5.4	Implementación de los planes de expansión de distribución en zonas priorizadas	Mejorar el suministro del servicio eléctrico	Asegurada la rentabilidad de la inversión en redes e infraestructura eléctrica
6.5.5	Disponibilidad de acceso a las informaciones a los clientes o usuarios titulares a su factura	Mejorar la atención al cliente	Mejorada la calidad de la emisión de la factura
6.5.8.1	Atención de los reclamos de compensación por daños causados		Cubiertas las eventualidades específicas con temas judiciales especializados en la materia eléctrica
6.6.1	Implementación de programas educativos a usuarios de los servicios eléctricos		Campañas realizadas a los grupos de interés sobre temas diversos relacionados al sector eléctrico
6.6.2	Creación e implementación de iniciativas para educación de usuarios		
7.2.5	Creación e implementación de planes de reducción de pérdidas	Mejorar el suministro del servicio eléctrico	Mejorada la detección oportuna de los modos de falla de la red
8.1.4	Creación e implementación de planes de reducción de pérdidas	Reducción de pérdidas técnicas y no técnicas	Asegurada la reducción de las pérdidas generales
8.1.6	Creación e implementación de planes de reducción de pérdidas		
8.1.9	Creación e implementación de planes de reducción de pérdidas		
8.2.3.5	Facturas con componentes integrados		
6.8.1	Publicación en portales institucionales de los estados financieros	Mejorar la gestión financiera	Estados financieros saneados
8.1.2	Implementación de planes de mejora de gestión	Mejorar el cumplimiento normativo y la estandarización de los procesos	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa
8.1.3	Implementación de planes de mejora de gestión y reducción de pérdidas		
8.1.10	Funcionamiento de mecanismos de control y seguimiento		
8.5.2	Publicación de informes semestrales de presupuestos		
8.5.2	Publicación de presupuestos aprobados		
8.5.3	Creación e implementación de los planes estratégicos institucionales		
8.5.3	Informes de avance de logros en el PEI		
8.6.3	Programación presupuestaria y flujos de cajas proyectados	Mejorar la gestión financiera	Estados financieros saneados
8.6.11	Registros sobre la situación de patrimonios		

## ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR PROGRAMA GOBIERNO

Alineación Programa de gobierno					
Compromiso	Descripción	Objetivo Estratégico	Resultado Esperado	Indicadores	
19.2	Generar energía térmica y ampliar la participación de las renovables	Mejorar la gestión financiera	Incrementar ingresos	Cantidad de energía contratada a nuevos UNR	
		Fortalecer las tecnologías y los sistemas de información	Incorporada las estrategias que optimicen el desempeño del negocio.	Emisión y presentación del informe de factibilidad venta de energía con paneles fotovoltaicos.	
19.4	Mejorar la distribución y comercialización	Alcanzar la sostenibilidad financiera	Asegurada la rentabilidad de la inversión en redes e infraestructura eléctrica	Ampliación de Subestaciones	
				Construcción de Subestaciones	
				Rehabilitación de Subestaciones	
		Mejorar la gestión financiera	Administración efectiva de los contratos de compra de energía	Participación en procesos de licitación de compra de energía	
				Participación firma nuevos contratos en compra de energía	
		Mejorar la atención al cliente	Mejorada la gestión del ciclo comercial	Incrementar ingresos	Cantidad de informes de seguimiento de la correcta aplicación esquemas tarifarios SIE
					IPP - Tiempo de Reclamaciones
					Actualización Datos de Clientes
					Cantidad de clientes sensibilizados
					Cantidad de proyectos identificados por gestores sociales
Porcentaje de denuncias tramitadas					
RSFP - Tiempo de Reconexión					
COSE - Tiempo Conexión					
Productividad de las brigadas					
Calidad de las operaciones técnicas					

## ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR PLAN NACIONAL PLURIANUAL

Alineación Plan Nacional Plurianual						
Política de Gobierno	Impacto de la Política	Objetivo General END	Medidas para la ejecución de la política	Objetivo Estratégico	Indicador	Denominación de Resultados PNPSP
Energía permanente y de calidad.	Garantizada la energía permanente, sostenible y de calidad.	3.2 Energía confiable, eficiente y ambientalmente sostenible.	Elaboración del plan indicativo de expansión de la generación, con una meta explícita de por lo menos el 25% de la producción nacional de electricidad procedente de fuentes renovables.	Mejorar la gestión financiera	Cantidad de energía contratada a nuevos UNR	Incrementado el peso de las energías renovables en el consumo energético.
				Fortaleces las tecnologías y los sistemas de información	Emisión y presentación del informe de factibilidad venta de energía con paneles fotovoltaicos.	
			Compras de energía de las EDES vía licitaciones públicas.	Mejorar la gestión financiera	Participación en procesos de licitación de compra de energía	Incrementado el nivel de autosostenibilidad financiera de las Empresas Distribuidoras de Electricidad Estatales.
					Participación firma nuevos contratos en compra de energía	
			Aplicación gradual de la tarifa técnica, la cual recoge todos los costos vinculados a la provisión del servicio.	Reducir las pérdidas técnicas	Cantidad de informes de seguimiento de la correcta aplicación esquemas tarifarios SIE	
			Desarrollo de programa de reducción de pérdidas que comprenda inversiones de 10 mil millones de pesos anuales durante un período de 5 años.		Porcentaje de reducción Pérdidas Técnicas	
				Reducir las pérdidas no técnicas	Cantidad de Ordenes Resueltas de Medición Neta	
					Cantidad suministros normalizados	
				Operativos antifraude		

## ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR ODS

ODS Asociado	Visión END	Ejes Estratégicos	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Líneas de acción
<p>Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos en América Latina y el Caribe</p>	<p>República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global.</p>	<p>Tercer Eje, que procura una Economía Sostenible, Integradora y Competitiva.</p>	<p>Objetivo General 3.2 Energía confiable, eficiente y ambientalmente sostenible.</p>	<p>3.2.1 Asegurar un suministro confiable de electricidad, a precios competitivos y en condiciones de sostenibilidad financiera y ambiental.</p>	<p>3.2.1.1 Impulsar la diversificación del parque de generación eléctrica, con énfasis en la explotación de fuentes renovables y de menor impacto ambiental, como solar y eólica.</p>
					<p>3.2.1.2 Fortalecer la seguridad jurídica, la institucionalidad y el marco regulatorio del sector eléctrico para asegurar el establecimiento de tarifas competitivas y fomentar la inversión y el desarrollo del sector.</p>
					<p>3.2.1.3 Planificar e impulsar el desarrollo de la infraestructura de generación, transmisión y distribución de electricidad, que opere con los estándares de calidad y confiabilidad del servicio establecido por las normas.</p>
					<p>3.2.1.4 Impulsar en la generación eléctrica, la aplicación rigurosa de la regulación medioambiental, orientada a la adopción de prácticas de gestión sostenibles y mitigación del cambio climático.</p>
					<p>3.2.1.5 Desarrollar una cultura ciudadana para promover el ahorro energético, y uso eficiente del sistema eléctrico.</p>
					<p>3.2.1.6 Promover una cultura ciudadana y empresarial de eficiencia energética, mediante la inducción a prácticas de uso racional de la electricidad y la promoción de la utilización de equipos y procesos que permitan un menor uso o un mejor aprovechamiento de la energía.</p>

## ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR DE ODS

INDICADORES	Unidad/ Escala de medición	Año base		Metas Quinquenales				MARCO ESTRATÉGICO ACTUAL DE EDEESTE	
		Año	valor	2015	2020	2025	2030	Marco Estratégico	Eje Estratégico
3.27 Índice de recuperación de efectivo en el sector eléctrico (monto real de cobranza con relación al máximo que se podría cobrar si existiera pérdidas de ningún tipo en el mismo período).	Porcentaje	2008	64	75.1	83	85	87	<b>MISIÓN:</b> Suministrar energía eléctrica de calidad a los clientes en nuestra área de concesión de una manera eficiente, constante y sostenible.  <b>VISIÓN:</b> Ser la empresa modelo en distribución y comercialización de energía, líder en innovación, calidad, eficiencia y transparencia.	Reducción de las pérdidas de energía
3.28 Pérdidas en el sector eléctrico.	Porcentaje	2008	38.9	20	9	8.5	7		
3.29 Niveles de cobranza en el sector eléctrico (cobro por facturación / monto facturado).	Porcentaje	2008	94.2	95.3	96	97	98		
3.30 Monto de subsidio del Gobierno.	Millones de US\$/ Año	2008	530	261.7	70	62.5	55		

## ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR DE Conceptos Guías

<b>Alineación Conceptos Guías</b>			
Valores Superiores	Ejes Estratégicos	Objetivo Estratégicos	Resultado Esperado
Seguridad Jurídica	Recuperación financiera	Mejorar la gestión financiera	Gestión de acciones Penales
Justicia			Gestión de reducción de pérdidas
Igualdad	Enfoque en el cliente	Mejorar la atención al cliente	Campañas de igualdad y equidad de género
Transparencia	Organización de los procesos internos	Mejorar el cumplimiento normativo y la estandarización de los procesos	Estandarizada e institucionalizada la transparencia y la Gestión de EDEESTE
Equilibrio ecológico		Establecer y mejorar la gestión de riesgos	Gestión medioambiental

MISIÓN Y VISIÓN DE EDEESTE	EJE ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA		
Misión "Suministrar energía eléctrica de calidad a los clientes en nuestra área de concesión de una manera eficiente, constante y sostenible".	1. Recuperación Financiera	1. ALCANZAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Eficientizar la Gestión de Ingresos		
			Emplear la Calidad de las Operaciones Técnicas		
			Impulsar Plan de Expansión del Sistema Eléctrico		
			Incrementar la Calidad del servicio eléctrico		
			Optimizar la Gestión de la Telemedición		
			Gestionar los Ingresos por deudas		
	2. MEJORAR LA GESTIÓN FINANCIERA	5. MEJORAR EL SUMINISTRO DEL SERVICIO ELECTRICO	Optimizar el Gasto		
			Validar la calidad de la información financiera de la empresa		
			Emplear la Calidad de las Operaciones Técnicas		
			Implementar la calidad de las redes eléctricas		
			Implementar mejora en la Gestión Técnica		
			Impulsar el Optimo Funcionamiento del Sistema Eléctrico		
	3. Enfoque en el Cliente	6. MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE	Impulsar Plan de Mantenimiento del Sistema Eléctrico		
			Incrementar la Calidad del servicio eléctrico		
			Mantener el Índice de Satisfacción de la Demanda		
			Restablecer la Calidad del Servicio al Cliente		
			Crear Campaña Educativa		
			Desarrollar Gestión de la Energía		
Eficientizar el Ciclo Comercial					
Fortalecer Campaña Informativa					
Fortalecer el desarrollo organizacional					
Fortalecer la Imagen Corporativa					
Fortalecer la reputación y credibilidad en los grupos de interés					
Gestionar el uso del marco regulatorio vigente					
Visión "Ser la empresa modelo en distribución y comercialización de energía, líder en innovación, calidad, eficiencia y transparencia".	2. Reducción de las Pérdidas de Energía	3. REDUCIR LAS PERDIDAS TECNICAS	Implementar mejora en la Gestión Técnica		
			Impulsar la Imagen de responsabilidad social y comunitario		
			Optimizar la Gestión de la Tele medición		
			Optimizar la Gestión de Medición		
	4. Organización de los Procesos Internos	4. REDUCIR LAS PERDIDAS NO TECNICAS	7. MEJORAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS	Restablecer la Calidad del Servicio al Cliente	
				Establecer la calidad de servicio y producto	
				Implementar la calidad de las redes eléctricas	
				Impulsar proyecto de rehabilitación de redes	
		8. MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA	9. ESTABLECER Y MEJORAR LA GESTIÓN DE RIESGOS	10. MEJORAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Asegurar el Punto de Medida de los Clientes
					Gestionar la Reducción de Pérdidas
					Diseñar Gestión de Riesgo Medioambiental y Ocupacional
					Gestionar el uso del marco regulatorio vigente
					Impulsar la mejora del Sistema de Gestión Institucional
					Impulsar la Transparencia Institucional
					Asegurar la disponibilidad y Optimización de los Recursos
					Contratar asesoría legal externa
	5. Desarrollo de la Organización	11. MEJORAR EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	12. FORTALECER LAS TECNOLOGIAS Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Implementar portal digital para consulta legal	
				Optimizar los espacios de almacenamiento	
Representar legalmente la empresa en los procesos judiciales					
Reutilizar los activos de medida					
5. Desarrollo de la Organización	11. MEJORAR EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	12. FORTALECER LAS TECNOLOGIAS Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Desarrollar procesos de riesgos Tecnológicos		
			Diseñar Gestión de Riesgo Medioambiental y Ocupacional		
			Implementar la Gestión de riesgos		
			Reforzar la seguridad militar en operativos de cobros		
			Fortalecer el sistema de nómina		
			Impulsar el desarrollo de las condiciones y capacitaciones del empleado		
5. Desarrollo de la Organización	11. MEJORAR EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	12. FORTALECER LAS TECNOLOGIAS Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Impulsar el desarrollo de las condiciones y capacitaciones del empleado		
			Desarrollar Proyectos de innovación Tecnológica		
5. Desarrollo de la Organización	11. MEJORAR EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	12. FORTALECER LAS TECNOLOGIAS Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Impulsar la mejora del Sistema Tecnológica		

# VI

## Matriz de Resultados, Indicadores y Metas al 2024



## **MATRIZ DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS AL 2024**

*Descripción General Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Estrategias*

### **I. Recuperación Financiera**

Ejecutamos acciones que permitan el restablecimiento de la liquidez de la organización, permitiendo en este sentido el poder hacer frente a las situaciones que puedan afectar su situación financiera, económica y legal, así como la ejecución de sus actividades en condiciones normales, de acuerdo con las mejores prácticas.

### **II. Reducción de Pérdidas de Energía**

Desarrollamos actividades que buscan la identificación y mitigación de las pérdidas técnica y no técnicas en el proceso de distribución y comercialización de la energía, a través de análisis y por la utilización de tecnología de punta.

### **III. Enfoque en el cliente**

Centramos nuestros esfuerzos en fomentar una cultura empresarial dedicada a mejorar la satisfacción del cliente y construir relaciones sólidas con ellos; a través de la ejecución de acciones que permitan reorientar las actividades y esfuerzos de nuestras áreas en satisfacer sus necesidades, mejorando así la imagen de la organización.

### **IV. Organización de los procesos internos**

Impulsamos la modernidad y agilidad de la empresa a través de una constante revisión y reorganización de nuestros procesos internos, buscando mejorar su productividad, eficiencia y eficacia. Los cambios en nuestros procesos se realizan en base a la gestión de la calidad con miras a satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos.

### **V. Desarrollo de la organización**

Nos empleamos en ejecutar cambios y actividades que impacten en las creencias, actitudes, comportamientos y valores de nuestros empleados, mejorando su crecimiento individual e impulsando una mejora en el desempeño de la organización.

# MATRIZ DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS AL 2024

Descripción General Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Estrategias

## I. Recuperación Financiera

### 1. Objetivo Estratégico: Alcanzar la sostenibilidad financiera

Este objetivo persigue encontrar y mantener un nivel adecuado de ingresos y gastos, de tal manera que se puedan cumplir las obligaciones financieras y al mismo tiempo se asegure la capacidad de seguir operando y creciendo en el futuro.

### 2. Mejorar la gestión financiera

Este objetivo persigue a implementación de estrategias y prácticas que permiten una mejor administración de los recursos financieros de una organización, con el objetivo de lograr una mayor eficiencia y efectividad en el uso de los mismos.

## II. Reducción de las pérdidas de energía

### 3. Objetivo Estratégico: Reducir las pérdidas técnicas

Este objetivo persigue reducir pérdidas inherentes que se producen en las líneas de transmisión y distribución y en los equipos eléctricos}.

### 4. Objetivo Estratégico: Reducir las pérdidas no técnicas

Este objetivo busca la reducción de las pérdidas que se producen mayormente por los clientes que se conectan a las redes (fraude eléctrico) y otras en menor proporción que se producen por ineficiencia de las empresas distribuidora.

## III. Enfoque en el cliente

### 5. Objetivo Estratégico: Mejorar el suministro del servicio eléctrico

Este objetivo busca garantizar una mayor disponibilidad, confiabilidad y calidad de la energía eléctrica para satisfacer la demanda creciente de los consumidores, mejorar la competitividad de las empresas y promover el desarrollo económico y social en general.

### 6. Objetivo Estratégico: Mejorar la atención al cliente

Este objetivo implica comprender las necesidades y expectativas de los clientes, con la finalidad de satisfacer y mejorar la calidad del servicio al cliente dentro de la empresa.

# MATRIZ DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS AL 2024

Descripción General Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Estrategias

## IV. Organización de los procesos internos

### 7. Objetivo Estratégico: Mejorar el cumplimiento normativo y la estandarización de los procesos.

Este objetivo hace referencia a la implementación de prácticas y políticas para asegurar que una organización cumpla con las regulaciones y normas aplicables al sector eléctrico y que los procesos se realicen de manera consistente y eficiente.

### 8. Objetivo Estratégico: Mejorar la eficiencia operativa administrativa y

Este objetivo garantiza la implementación de prácticas y estrategias para optimizar los procesos y actividades de una organización, con el objetivo de lograr un uso más efectivo de los recursos y maximizar la productividad.

## V. Desarrollo de la organización

### 9. Objetivo Estratégico: Establecer y mejorar la gestión de riesgos.

La implementación de un conjunto de medidas y prácticas destinadas a identificar, evaluar y gestionar los riesgos (físicos, tecnológicos y referentes a procesos) que pueden afectar el éxito de una organización.

### 10. Objetivo Estratégico: Mejorar la gestión del talento humano

Este objetivo busca mejorar el desempeño, la satisfacción y el compromiso de los empleados de una organización a través de la implementación de prácticas y políticas de recursos humanos efectivas.

### 11. Objetivo Estratégico: Mejorar el desarrollo organizacional

Este objetivo persigue mejorar la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios del entorno, y mejorar su capacidad para enfrentar los desafíos del mercado, su capacidad de innovación y mejora continua

### 12. Objetivo Estratégico: Fortalecer las tecnologías y sistemas de información.

Este objetivo permite mejorar la infraestructura tecnológica y la gestión de la información en una organización, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia en la toma de decisiones y en la prestación de servicios.

OBJETIV ESTRATÉGICO 1: ALCANZAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA.					
Estrategia Derivada	Resultado esperado	Indicador(s)	Línea Base	2023	2024
Impulsar planes de mejora de Financiamientos Internos y Externo	Incrementados los ingresos del negocio.	Monto de financiamiento externo	N/D	USD 16,000,000.00	USD 71,000,000.00
		Monto de Transferencia de Capital de Ministerio de Hacienda	-	USD 54,000,000.00	USD 114,000,000.00
Rentabilidad financiera	Incrementada la rentabilidad financiera	EBITDA	USD (587,393,992.15)	USD (560,835,939.89)	USD (536,000,000.00)
		% Reducción déficit financiero EDEESTE	USD (653,189,719.17)	USD (647,418,000.00)	USD (636,338,306.68)
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: MEJORAR LA GESTIÓN FINANCIERA.					
Estrategia Derivada	Resultado esperado	Indicador(s)	Línea Base	2023	2024
Eficientizar la Gestión de Ingresos	Incrementado el porcentaje de cobrabilidad anual	% Índice de cobrabilidad	86.2%	95.0%	97.0%
	Incrementado el flujo de caja	CRI (Cash Index Recovery)	46.5%	45.9%	49.9%
		Porcentaje de incremento de los cobros en subsidios focalizados	81%	90%	95%
	Incrementada la facturación por la captación de nuevos clientes	Energía facturada fruto de nuevos contratos de captación	0	23GWh	N/A
Optimizar el gasto	Administración efectiva de los contratos de compra de energía	% Contratada energía y potencia	0	≤ 80%	≤ 80%
	Reducidos los costos directos de operación	Cantidad de clientes telemedidos	166,280	314,716	706, 757
	Recuperados y aprovechados los activos del negocio	Monto ahorrado por negociaciones legales	RD\$ 15,000,000	RD\$ 20,000,000	RD\$ 25,000,000
Monto reducción del importe de activos embargados		RD\$ 1,080,000,000	RD\$ 980,000,000	RD\$ 880,000,000	

 **EJE II: Reducción de las pérdidas de energía**

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: REDUCIR LAS PERDIDAS TECNICAS					
Estrategia Derivada	Resultado esperado	Indicador(s)	Línea Base	2023	2024
Incrementar la calidad de las redes eléctricas	Mejorada la Calidad del Servicio y reducidas las pérdidas técnicas	% de subestaciones con cargabilidad por debajo del 80%	15.0%	55.0%	70.0%
		% de Reducción de Circuitos sobre cargados	106%	60.17%	60%
Impulsar Plan de Inversión del Sistema Eléctrico	Asegurada la rentabilidad de la inversión en redes e infraestructura eléctrica	KM de Red MT construidas (Nuevos circuitos y rehabilitaciones)	0	38.13	30
		Ampliación de subestaciones	0	1	2
		Construcción de nuevas subestaciones	0	0	8
		Rehabilitación de subestaciones	0	0	4
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: REDUCIR LAS PERDIDAS NO TECNICAS					
Estrategia Derivada	Resultado esperado		Línea Base	2023	2024
Asegurar el Punto de Medida de los Clientes	Asegurada la energía entregada al mercado	Medidores Instalados a clientes directos	53,317	45,391	84,791
		Energía adicional en GWh	93 GWh	87 GWh	172 GWh
		Cantidad de clientes normalizados con y sin materiales	166,671	362,440	435,931
Persecución del fraude eléctrico	Energía recuperada	Cantidad de energía recuperada por acta administrativa GWh	8 GWh	8.5GWh	17 GWh
Gestionar la Reducción de Perdidas	Reducidas las pérdidas a través de la instalación de macro y Micro balance	Cantidad de Micro-mediciones instaladas (Totalizadores )	4,295	2,500	34,961
	Reducidas las pérdidas totales de energía	% reducción del Índice de Pérdidas	47.60%	51.70%	47.60%

 **EJE III: Enfoque al cliente**

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: MEJORAR EL SUMINISTRO DEL SERVICIO ELÉCTRICO					
Estrategia Derivada	Resultado esperado	Indicador(s)	Línea Base	2023	2024
Implementar mejora en la Gestión Técnica	Garantizado el estado de robustez de las redes eléctricas	% Proyectos eléctricos Cumplen con Normas Técnicas	80%	100%	100%
		Promedio variabilidad para las redes rehabilitadas	85%	70%	70%
	Reducidas las interrupciones y mejorado el tiempo de respuesta	Km de redes rehabilitados	0.00	11	19
		TMA (Promedio Hora/mes)	40	16	16
Impulsar Plan de Mantenimiento del Sistema Eléctrico	Mejorada la detección oportuna de los modos de falla de la red	Cantidad de Km de redes recorridos con termografía área (Dron)	0	3,200	4,562
		Cantidad de Subestaciones inspeccionadas por termografía área.	0	25	52
	Aumentar la calidad del servicio eléctrico	SAIDI - (Horas/Mes)	15.8	13	13
		SAIFI - (Int/Mes)	17.1	5	5
Incrementar la Calidad del servicio eléctrico	garantizado el abastecimiento de la demanda de energía	ISD- ASAI	97.5%	98.0%	98.0%
OBJETIVO ESTRATÉGICO 6: MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE					
Estrategia Derivada	Resultado esperado		Línea Base	2023	2024
Impulsar la Calidad de la Atención al Cliente	Mejorada la gestión del ciclo comercial	COSE - Tiempo Conexión	68%	97%	97%
		RSFP - Tiempo de Reconexión	96%	97%	97%
		Porcentaje cumplimiento resolución de Ordenes de Servicio en plazo (Sin OS de Corte)	79%	90%	90%
		IPP - Tiempo de Reclamaciones	90%	97%	97%
		Porcentaje de Calidad de la Facturación en clientes medidos	94%	95%	96%
		Cientes Georreferenciados	170,000	430,000	795, 000
	Mejorada y estandarizada la experiencia del cliente	Índice general de satisfacción del cliente	55%	85%	90%
Índice de calidad del Servicio (ISCAL) medido por la CIER		50%	70%	75%	
Optimizar la Gestión de la interconexión de proyectos eléctricos	Mejorada la Gestión de la interconexión de proyectos eléctricos	Reducción tiempo interconexión de nuevos proyectos	17 Dias	7 Dias	7 Dias

OBJETIVO ESTRATÉGICO 7: MEJORAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS					
Estrategia Derivada	Resultado esperado	Indicador(s)	Línea Base	2023	2024
Impulsar la mejora del Sistema de Gestión Institucional	Asegurado el Cumplimiento legal, normativo y reglamentario	Porcentaje de cumplimiento normas internacionales	-	100%	100%
		% de cumplimiento de las normas Contables	-	50%	100%
		% de cumplimiento de los indicadores de gobierno	30%	95%	100%
		% de logro de los planes Estratégicos y operativos	0%	90%	95%
		% de cumplimiento de las normas y regulaciones	-	100%	100%
OBJETIVO ESTRATÉGICO 8. MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA					
Estrategia Derivada	Resultado esperado	Indicador(s)	Línea Base	2023	2024
Eficiencia operativa y Administrativa	Asegurada la disponibilidad y optimización de los Recursos	Eficiencia administrativa	14	14	14
		Índice de eficiencia operativa y administrativa	-	80%	85%
Gestión del logro institucional	Asegurado y eficientizado el logro de los objetivos de la Empresa	% de logro de los planes Estratégico y operativo	-	80%	85%
OBJETIVO ESTRATÉGICO 9. ESTABLECER Y MEJORAR LA GESTIÓN DE RIESGOS					
Estrategia Derivada	Resultado esperado	Indicador(s)	Línea Base	2023	2024
Desarrollar procesos de riesgos Tecnológicos	Mejorada el nivel de seguridad de la información.	Índice de seguridad de la información	40%	60%	70%
Implementar la Gestión de riesgos integral	Implementadas las medidas y controles para la gestión del riesgo de seguridad física para alcanzar los niveles requeridos por la empresa.	Índice de seguridad física	60%	80%	90%
		% de implementación de Plan de Respuesta a riesgos	0%	20%	30%
	Implementadas la gestión de riesgo institucional.	Reducción del índice de riesgo de la empresa	0%	10%	5%

**EJE V: Desarrollo de la organización**

OBJETIVO ESTRATÉGICO 10: MEJORAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
			Línea Base	2023	2024
Impulsar el desarrollo de las condiciones y capacidades del empleado	Fortalecidas las competencias del personal acorde a los lineamientos estratégicos	Porcentaje de colaboradores que cumplen con las competencias necesarias para el puesto	0%	40%	90%
		Porcentaje de implementación de la gestión por competencias	0%	100%	-
	Mejoradas las condiciones laborales	Porcentaje de satisfacción de los empleados según los resultados de la encuesta de clima laboral	73%	80%	85%
	Dotadas las unidades del negocio de las personas necesarias	Índice de rotación de personal	2.07	1.2	1.2
	Mejorado el cumplimiento de genero e inclusión	Porcentaje de cumplimiento de índice genero	0%	80%	90%
		Porcentaje de cumplimiento de índice de inclusión (3% de empleados)	0%	80%	90%
	Mejorado el desempeño laboral y el logro de objetivos	Puntuación Promedio del desempeño Institucional	0%	80%	85%
		Índice de Gestión del Talento Humano	39%	80%	90%
		% de incremento del Índice de Desempeño Institucional	0%	80%	90%
11.MEJORAR EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.					
Estrategia Derivada	Resultado esperado	Indicador(s)	Línea Base	2023	2024
Fortalecer el desarrollo organizacional	Actualizada la estructura organizacional y gestionado el cambio	Porcentaje de implementación gestión cambio	0	100%	100%
		Porcentaje de implementación de la nueva estructura de la empresa	50%	100%	100%
		Cantidad de direcciones con descripciones de puesto actualizadas	0%	100%	100%
		% de incremento del Índice de Desempeño Institucional luego de implementación de gestión del cambio	0%	15%	30%
OBJETIVO ESTRATÉGICO 12. FORTALECER LAS TECNOLOGÍAS Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
Estrategia Derivada	Resultado esperado	Indicador(s)	Línea Base	2023	2024
Desarrollar Proyectos de innovación Tecnológica	Mejoras y nuevas soluciones para la gestión del negocio implementadas	% Expansión y mantenimiento plataforma tecnológica	0%	100%	100%
		% Implementación de los Servicios de CRM	0%	40%	100%
		% Implementación Servicios del Sistema de Pronostico	0%	100%	100%
		% Implementación Modernizar el Sistema Comercial	0%	20%	100%
		% Implementación MDM (Manager data mixx)	0%	20%	40%
Impulsar la innovación	Implementados nuevos proyectos innovadores	Cantidad de nuevos proyectos innovadores	0	10	20





Av. San Vicente de Paul, Centro comercial  
Megacentro, Santo Domingo Este, R.D.  
TEL.809-788-2373