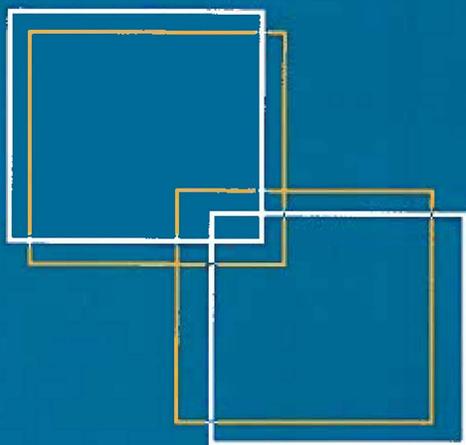


# Empresa Distribuidora de Electricidad del Este

Dirección de Planificación  
Estratégica y Control de  
Gestión



**INFORME POA ENERO-MARZO**  
POA-2022-1



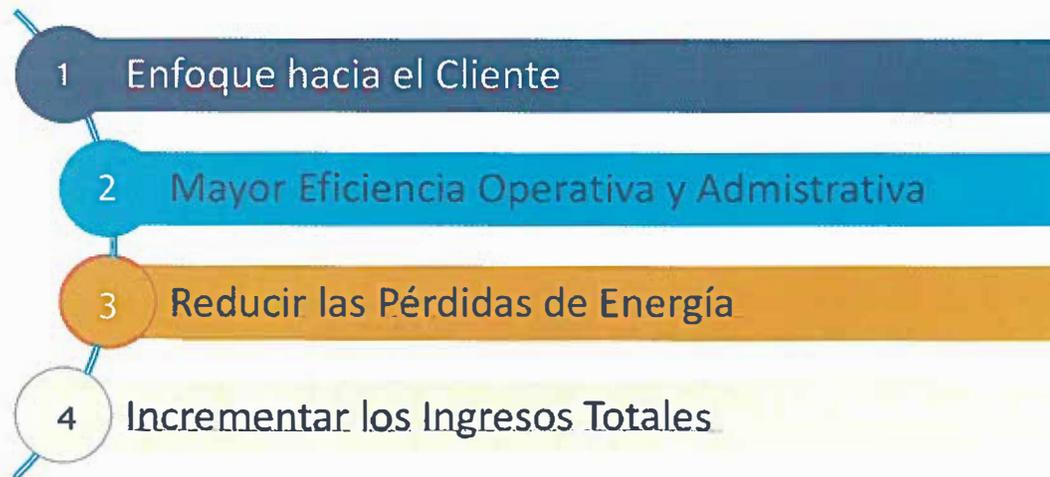
**2022-1**

## Contenido

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Marco Estratégico Institucional .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Misión y Visión.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. Valores .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Resumen nivel de ejecución KPIs, enero-marzo 2022.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1 Ejecución productos/ iniciativas (POA) 2022: .....</b>	<b>7</b>
<b>4.1.- Auditoria legal a Empresas Distribuidoras de Electricidad.....</b>	<b>11</b>
<b>4.2. Identificación de riesgos asociados a los productos.....</b>	<b>11</b>
<b>5. Metodología de seguimiento y control del Plan Operativo 2022 .....</b>	<b>13</b>

## 1. Introducción

A continuación, se presenta el Plan **Operativo para el año 2022-1 (POA)**; el objetivo de *“proveer un servicio eléctrico de calidad en nuestra área de concesión, fomentando el bienestar de nuestros clientes y el desarrollo económico del país”*. Los productos, planes e iniciativas plasmados en la Planificación Operativa Anual para el periodo 2022-1 tendientes a mejorar los indicadores de la Empresa, fueron enfocados en el marco de los Lineamientos listados a continuación:



En el **Plan Operativo (POA)** que se encuentra a continuación, se concretizan las intervenciones que, en el corto plazo, contribuirán con el logro de los objetivos de la Organización alineados a los ejes estratégicos y la filosofía institucional, para lo cual se ha diseñado un plan de seguimiento y control que permita alcanzar el logro de los resultados esperados.

Este **POA 2022-1** incluye los resultados esperados, productos institucionales, actividades y metas que se estarán ejecutando durante este periodo.

## 2. Marco Estratégico Institucional



### 2.1. Misión y Visión



Proveer un servicio eléctrico de calidad en nuestra área de concesión, fomentando el bienestar de nuestros clientes y el desarrollo económico del país”.



“Ser una empresa distribuidora de energía eléctrica modelo para la región, en términos de calidad del servicio, eficiencia y rentabilidad”.

## 2.2. Valores



1- Ponemos un especial empeño en cumplir con las normas de seguridad para nuestros empleados, contratistas y sobre todo para nuestros usuarios

2-Trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, mejorando continuamente los servicios que ofrecemos hasta alcanzar su satisfacción.

3-Emprendemos acciones confiables y honestas para generar vínculos sociales y afectivos sólidos, que se traducen en ganancias afectivas y en un estado de bienestar.

4-Ponemos todo nuestro esfuerzo en implementar iniciativas que promuevan la calidad, innovación y mejora continua de todas las actividades que desarrollamos, para brindar un mejor servicio a la ciudadanía



### 3. Resumen nivel de ejecución KPIs, enero-marzo 2022.

En el trimestre enero-marzo 2022, El nivel de ejecución del POA de EDEEste a nivel de Resultados es el siguiente:

INDICADOR	UNIDAD	Dif. 2022 Vs.	EJEC 2021	EJEC 2022	DIF
		Meta	2021	2022	2021
Energía comprada	GWh	-1.9	1,307.4	1,328.8	21.5
Precio medio compra (PMC)	US\$ Cents	2.2	11.3	14.6	3.3
Costo energía comprada	MMUS\$	9.9	148.1	194.2	46.0
Energía facturada	GWh	-3.5	647.4	792.6	145.2
Precio medio venta (PMV)	US\$ Cents	1.1	13.6	15.6	2.0
Facturación por energía	MMUS\$	2.5	88.1	123.9	35.8
Cobros por energía	MMUS\$	-3.9	82.5	99.1	16.6
Otros Ingresos	MMUS\$	0.0	1.9	2.2	0.3
<b>Margen compra-venta</b>	<b>MMUS\$</b>	<b>(13.8)</b>	<b>(63.7)</b>	<b>(92.9)</b>	<b>(29.1)</b>
Gastos operativos (OPEX)	MMUS\$	-1.0	14.7	13.7	-1.0
Impuestos, tasas e Inst. Reg.	MMUS\$	0.0	3.2	3.8	0.6
Gastos financieros	MMUS\$	-1.7	0.6	0.8	0.2
<b>Resultado Operativo</b>	<b>MMUS\$</b>	<b>(11.1)</b>	<b>(82.3)</b>	<b>(111.2)</b>	<b>(28.9)</b>
Inversión (CAPEX)*	MMUS\$	0.2	5.6	9.3	3.8
<b>Déficit Financiero</b>	<b>MMUS\$</b>	<b>(11.3)</b>	<b>(87.8)</b>	<b>(120.5)</b>	<b>(32.7)</b>
Satisfacción Demanda	%	2.5%	96.6%	98.0%	1.4%
Índice de Pérdidas de energía	%	0.5%	50.5%	40.4%	-10.1%
Índice de Cobranzas	%	-14.9%	93.6%	80.0%	-13.7%
Cash Recovery Index (CRI)	%	-8.9%	46.4%	47.7%	1.3%

En el tablero anterior se muestran el grado de consecución de las metas para el 2022:

- Se superó la meta de satisfacción de la demanda energética de Hogares, Industrias y Gobierno, abasteciendo el 98% de dicha demanda, superando en un 1.2 % la meta, en relación al 2022.
- La compra de energía alcanzó un valor de 1,329 GWh, 21.5 GWh mayor que la 2021.
- El costo de la compra de energía en este periodo 2022 obtuvo un valor de 194.18 MMUS\$, 46.2 MMUS\$ más que el 2021.
- Se logró reducir el Índice de Perdidas de Energía en 10%, al pasar del 50% al 40%.
- La Facturación por venta de energía cerró en este periodo 2022 en 123.93 MMUS\$, 35.8 MMUS\$ superior al 2021.
- La meta de cobros por venta de energía para este periodo de 2022 fue de 99.1 MMUS\$, 16.5 MMUS\$ menos que el 2021.

- No se logró la meta de cobranzas, quedando este indicador en un 80%, 13.7% menor que el 2021. Esto debido a la facturación 18.7MMUS\$ correspondiente a energía recuperada por normalización de grandes clientes, con impacto de 14.2% menos en la cobrabilidad, debido a un retraso en las negociaciones de cobros de esos montos. Adicionalmente el incremento tarifario ocurrido en el mes de enero representó un impacto 1,9% en el logro de meta de cobranza.

Este documento contiene el esfuerzo de las áreas:

- ✓ Comercial (DCO)
- ✓ Distribución (DDI)
- ✓ Planificación y Proyectos (DPP)
- ✓ Control Pérdida (DCP)
- ✓ Auditoría Interna (DAI)
- ✓ Compras de Energía (DCE)
- ✓ Comunicación Estratégica (COM)
- ✓ Finanzas (DFI)
- ✓ Gestión Humana (DGH)
- ✓ Legal (DLE)
- ✓ Recursos (DRE)
- ✓ Seguridad Física (DSF)
- ✓ Tecnología (DTI)
- ✓ Planificación Estratégica y Control de Gestión (DPE)

Cada director firma un documento en el que se compromete a realizar los máximos esfuerzos de forma proactiva para lograr el cumplimiento de cada uno de los objetivos y acciones descritas en sus planes, respetando los valores de la Empresa y apegado a las leyes y normativas vigentes. Cada uno de ellos tiene la responsabilidad de comunicar sus planes a los colaboradores que supervisa, así como, rendir cuentas de la ejecución durante este año 2022.

Recibidas las planillas, la Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión, luego de agotar un proceso de revisión y validación, consolidó todas las propuestas de proyectos e iniciativas y elaboró el siguiente documento que resume el curso de los compromisos y acciones que se deben ejecutar en el año 2022 para alcanzar los objetivos institucionales, este documento pasa a ser revisado y aprobado por la Administración General de la Empresa.

## 4.1 Ejecución productos/ iniciativas (POA) 2022:

Periodo 2021-4 y 2022-1

DIRECCIÓN	PRODUCTO	LINEAMIENTO	ESTATUS	% EJECUCIÓN
Comercial	<b>Taller de Gestión Integral del Negocio a 150 Colaboradores.</b> -Situación actual: (1 de 4 talleres del año ejecutados en 2022).	Eficiencia Operativa y Administrativa (Optimización de egresos, mejora de procesos, medición del desempeño, etc.).		
Comercial	<b>Mejorar el servicio Técnico Comercial,</b> asegurando la solución de más del 90% - Situación actual: (84% a marzo 2022).	Enfoque hacia el cliente (Mejora de ATC y Calidad del Servicio)		
Comercial	<b>Incrementar cartera de clientes</b> al día de 636,141. -Situación actual: (601,720).	Incremento en los ingresos Totales (por energía y otras iniciativas)		54%
Comercial	<b>Incrementar Cobrabilidad Empresa</b> al 98% en 2022. -Situación actual: Cobrabilidad puntual marzo 2022: 83.1%	Incremento en los ingresos Totales (por energía y otras iniciativas)		
Comercial	<b>Georreferenciación de 120,000 clientes-circuitos en las zonas Luperón, Santo Domingo Norte, Las Américas y Megacentro</b> (40, 954 logrados). - Situación actual: Detenido, para realizar esta actividad se contrató un empresa y su contratación está en revisión en el Dpto. Legal.	Eficiencia Operativa y Administrativa (Optimización de egresos, mejora de procesos, medición del desempeño, etc.).		
Comercial	<b>Puesta en operación de la Oficina Virtual de EDE Este,</b> para atender 15,000 clientes / mes.- -Situación actual: Detenido, proyecto en rediseño.	Enfoque hacia el cliente (Mejora de ATC y Calidad del Servicio)		
Distribución	Mejorar la calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica, llevando 11 subestaciones "en Estado Crítico" a condiciones óptimas de operación y reduciendo a menos del 15% los transformadores sobrecargados.	Enfoque hacia el cliente (Mejora de ATC y Calidad del Servicio)		
Distribución	Mayor confiabilidad del parque de subestaciones, mediante el desarrollo 15 obras menores de mantenimiento y adecuación.	Enfoque hacia el cliente (Mejora de ATC y Calidad del Servicio)		55%

<b>Distribución</b>	Redes con menos tasas de fallas (SOLUCIÓN DE 5,100 ANOMALÍAS, REHABILITACIÓN DE 44 KM DE REDES Y PODA DE 4,279 KM), -Situación actual: 1, 774 anomalías resueltas y 1, 121 KM DE redes de Poda realizada.	Enfoque hacia el cliente (Mejora de ATC y Calidad del Servicio)		
<b>Distribución</b>	Mejora del sistema alumbrado público y la seguridad ciudadana con la puesta en servicio 17,648 luminarias (2021-2022-1). -Situación actual: 7, 580/17, 648 puestas en servicio.	Enfoque hacia el cliente (Mejora de ATC y Calidad del Servicio)		
<b>Auditoria</b>	Garantizar el funcionamiento del Sistema de Control Interno 100 % auditorías realizadas: 41 para marzo 2022 de 82 programadas para el año.	Eficiencia Operativa y Administrativa (Optimización de egresos, mejora de procesos, medición del desempeño, etc.).		100%
<b>Compra de Energía</b>	Incremento de Ingresos por regularización y firma de los contratos de peaje y validación del cálculo del FETE. Situación actual: Firmados los contratos de la Zona Franca la Romana I y II, pendiente firma Induveca.	Incremento en los ingresos Totales (por energía y otras iniciativas)		45%
<b>Compra de Energía</b>	Incrementar las competencias regulatorias de los colaboradores, promoviendo el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. Detenido, en proceso de rediseño.	Eficiencia Operativa y Administrativa (Optimización de egresos, mejora de procesos, medición del desempeño, etc.).		
<b>Comunicación Estratégica</b>	Fortalecimiento de la relación clientes - empresa a través de la efectividad en la gestión comunicacional. Situación actual: Ejecutadas actividades de: Publicidad Escrita, Audiovisual y Radio, Gestión Redes Sociales y Coordinación y Logística de actividades internas.	Enfoque hacia el cliente (Mejora de ATC y Calidad del Servicio)		56%
<b>Proyectos y Gestión Pérdidas</b>	Eliminación de subregistro de energía por normalización de clientes en 32 circuitos clase A para adicionar 51 GWh a la facturación total empresa. Situación actual 44% de ejecución ene-mar (1.25 GWh).	Reducir las Pérdidas de Energía (Técnicas y No Técnicas)		
<b>Proyectos y Gestión Pérdidas</b>	Medición segura y robusta para 6,277 grandes clientes, 85 Celdas Energéticas. Situación actual: Retraso por entrega de medidores 2022.	Reducir las Pérdidas de Energía (Técnicas y No Técnicas)		
<b>Proyectos y Gestión Pérdidas</b>	Solución oportuna de las órdenes de servicio de instalación para clientes vegetativos, Telemididos y del Programa de Medición Neta, de manera eficiente y conforme al reglamento. Situación actual: Retraso por entrega de medidores 2022.	Enfoque hacia el cliente (Mejora de ATC y Calidad del Servicio)		45%

<b>Proyectos y Gestión Perdidas (Proy)</b>	Mejora de la calidad de servicio (SAIDI, SAIFI Y FP) mediante la instalación de 37 bancos de capacitores y 5 bancos de reguladores y 15 reconectores.  Situación actual: Retraso por entrega de materiales 2022.	Enfoque hacia el cliente (Mejora de ATC y Calidad del Servicio)		
<b>Proyectos y Gestión Perdidas (Proy)</b>	EXPANSIÓN EN 25.62 KM DE RED MT PARA DESCARGAR LA RED MT CREANDO 10 NUEVOS CIRCUITOS. –Situación actual: 10 Proyectos diseñados.	Enfoque hacia el cliente (Mejora de ATC y Calidad del Servicio)		
<b>Proyectos y Gestión Perdidas (Proy)</b>	REHABILITACIÓN MAYOR DE 30.52 KM DE REDES MT PARA REDUCIR PÉRDIDAS TÉCNICAS Y MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES. Situación actual: 8 Proyectos diseñados.	Reducir las Pérdidas de Energía (Técnicas y No Técnicas)		
<b>Proyectos y Gestión Perdidas (Proy)</b>	Actualización del sistema de gestión de distribución (SGD), mediante el levantamiento de 110,500 postes y la actualización y rotulación de 82,000 postes. Situación actual: Detenido en proceso de rediseño.	Incremento en los ingresos Totales		
<b>Gestión Humana</b>	Fortalecimiento de las capacidades., auditoría de los puestos existentes, definición de s criterios de meritocracia laboral, levantar y analizar la definición estructural y funcional de la empresa, Identificar las necesidades de capacitación, diseño del plan de capacitación, mejora de la herramienta de medición de clima organizacional actual.-Situación actual en 35%.	Eficiencia Operativa y Administrativa.		35%
<b>Legal</b>	Mayor eficiencia operativa en la gestión legal, con procesos y gestión de contratos de manera ágil y oportuna.  <ul style="list-style-type: none"> <li>No. de atención a denuncias de conexiones ilegales.</li> <li>Judicialización de los infractores.</li> <li>No. de contratos de la empresa elaborados.</li> </ul>	Eficiencia Operativa y Administrativa.		45%
<b>Planificación Estratégica y Control de Gestión</b>	Ejecución de actividades en un 45% Fortalecimiento de la Planificación y Control Institucional a través de la mejora de procesos clave y el uso de la tecnología. -Situación actual: En ejecución proceso de Planificación 2023.	Eficiencia Operativa y Administrativa.		80%
<b>Recursos</b>	Mayor calidad en la gestión y suministro de materiales, equipos y mantenimiento la infraestructura física y de transporte. Situación actual: 15 procesos de Selección de Compras lanzados (enmar) y procesos administrativos institucionales en proceso de ejecución.	Eficiencia Operativa y Administrativa.		83%
<b>Seguridad Física</b>	Mayor efectividad y calidad en la Seguridad del Capital Humano.-Situación actual: Continuidad de procesos de seguridad física en empresa.	Eficiencia Operativa y Administrativa.		95%

<b>Tecnología</b>	Fortalecimiento de La plataforma tecnológica de Edeeste. Continuidad de procesos de soporte técnico y mantenimientos de sistemas en empresa.	Eficiencia Operativa y Administrativa.		95%
-------------------	--	--	---	-----

## PRESUPUESTO PROGRAMADO 2021-1

### CAPEX

DIRECCION	Ppto	Ejec
Pérdidas (DCP)	1,428.38	128.46
Distribución (DD)	1,282.62	37.44
Recursos (DR)	206.75	0.48
Comercial (DC)	190.25	-
Tecnología (DTI)	135.30	-
<b>Total general</b>	<b>3,243.30</b>	<b>166.37</b>

Para el ejercicio 2022-1, EDEEste administro un presupuesto devengado de inversión, (CAPEX) de RD\$ 166.37 Millones destinado mayormente a la construcción de obras mayores de distribución y de redes. En la concepción del presupuesto se priorizó la mayor parte para la Dirección de Distribución, y la de Control de Pérdidas, considerando que la empresa requiere de obras para reducir las pérdidas comerciales que imperan en el sector eléctrico.

### OPEX 2022

DIRECCION	Ppto	Ejec	
Comercial (DC)	1,594.31	168.25	El presupuesto ejecutado como gasto operacional (OPEX) para el ejercicio 2022-1, fue de sera de MMRD\$ 672.16 millones, destinados al mantenimiento de las operaciones regulares del negocio, que permiten su operación en las condiciones que se encuentre la empresa. El gasto se planificó para suplir las necesidades operacionales de las áreas mas sensibles e importantes de la empresa, que representan el mayor cúmulo de empleados y actividades tendentes a mejorar el déficit financiero y operacional de la empresa.
Distribución (DD)	1,124.28	102.00	
Gestión Humana (DGH)	124.03	91.35	
Recursos (DR)	639.81	90.15	
Tecnología (DTI)	478.79	76.43	
Legal (DL)	471.41	53.68	
Pérdidas (DCP)	1,002.36	30.69	
Consejo de Administración (CDA)	134.55	22.90	
Comunicación Estratégica (DCE)	52.52	7.99	
Planificación y Control de Gestión (DPE)	30.06	7.84	
Finanzas (DF)	67.56	7.49	
Compra de Energía (DCR)	37.36	5.72	
Auditoria Interna (DAI)	28.48	4.09	
Administración (AGG)	18.88	1.89	
Seguridad Física (DSF)	329.41	1.69	
<b>Total General</b>	<b>6,133.82</b>	<b>672.16</b>	

Se priorizó el gasto en la dirección de Comercial, Recursos, Distribución y RRHH, siendo estas las áreas vitales para las operaciones de la empresa, representando el 67% del presupuesto OPEX devengado total.

#### **4.1.- Auditoria legal a Empresas Distribuidoras de Electricidad.**

La Vicepresidencia Ejecutiva de las Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDENorte, EDESur y EDEEste) a su llegada a la Dirección de estas empresas, identificó la necesidad de detectar posibles actuaciones irregulares y/o delictivas por parte de funcionarios públicos y/o terceros, en perjuicio tanto de las Empresas Distribuidoras como del Estado Dominicano.

En ese mismo orden, se contrató profesionales del Derecho para realizar auditorías legales a las Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDENorte, EDESur y EDEEste), cuyos servicios continúan para el periodo del año 2022-1.

Para evaluar los procedimientos de compras en relación a la adquisición de materiales eléctricos, rehabilitación de redes, contrataciones de servicios de gestión comercial y operativa, incluyendo la revisión de los procesos de compras y contrataciones en el marco de la ley de Compras y Contrataciones no. 340-06, documentación suscrita, composición de los expedientes de cada proceso auditado, diferentes tipos de contratos, revisión de documentos corporativos, operatividad de los almacenes y la evaluación de procesos de chatarreo de las instituciones.

La empresa contratada, continua los trabajos de auditoria con los levantamientos de auditoria forense durante el 2022. En la actualidad se encuentra realizado los análisis y estudios periciales, en el caso que los hallazgos lo sustenten, se encargará de producir la eventual interposición de acciones legales ante los tribunales de la República o ante cualquier institución pública o privada.

#### **4.2. Identificación de riesgos asociados a los productos**

Identificar los riesgos situaciones que pueden impedir la ejecución oportuna de las actividades programadas) permite anticipar y gestionarlas a tiempo, a fin de buscar solución y evitar los atrasos.

Riesgos detectados:



Como se puede observar en la imagen anterior:

- El 50% de las alertas/riesgos detectados corresponden a Indisponibilidad de recursos-materiales.
- Un 19% a Cambio de prioridades / imprevistos / actividades correctivas que no permitan ejecutar lo planeado
- El 16% al Apoyo de las áreas involucradas.
- Un 8.2% a la Indisponibilidad de la información / sistemas.
- El 4.1 % a Condiciones externas (atmosféricas, sociales) adversas.
- Un 2.6% a la Falta de conocimiento especializado del personal involucrado.

## 5. Metodología de seguimiento y control del Plan Operativo 2022

Para el año 2022, continuamos aplicando mejoras sobre este proceso de planificación operativa, tanto a nivel metodológico como de sistemas, con la incorporación del **Sistema de Metas Institucionales (METAS-SIGOB del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD))**, el cual tiene como objetivo simplificar el proceso de diseño, revisión, consolidación y monitoreo de los Planes Operativos Anuales de cada área de la Empresa.

El seguimiento al cumplimiento se realizará a través el Sistema de Metas Institucionales, las Direcciones tendrán que reportar cada mes el avance logrado de sus Productos y la Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión podrá medir el desempeño de cada área en las actividades definidas.

El siguiente nivel de seguimiento se realiza a través de la Mesa de Metas, siendo esta el espacio de diálogo abierto y democrático entre los directores para plantear, debatir y acordar acciones que fortalezcan la coordinación y acción sobre las alertas, restricciones y entrega de informaciones claves a la alta gerencia.

La Mesa de Metas será **coordinada por la Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión** y estará integrada con carácter permanente, por las siguientes Direcciones:

- a) **Planificación Estratégica y Control de Gestión**
- b) **Finanzas**
- c) **Legal**
- d) **Recursos**
- e) **Tecnología**
- f) **Comunicación Estratégica**

A su vez, tendrán participación a requerimiento:

- g) Dirección responsable del (los) Productos a revisar
- h) Director responsable de solución de una alerta o restricción.

Considerando la convocatoria y participación de los miembros La Mesa de Metas se denominará: **Mesa de Meta permanente** la realizada solo con los directores anteriormente mencionados y **Mesa de Metas ampliada** cuando cuente con la participación del Administrador Gerente General.

El personal designado por la Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión será responsable del seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos en las sesiones de la Mesa de Metas interactuando constantemente con los enlaces y posteriormente emitiendo un informe consolidado dirigido a la Administración General.

**APROBACIÓN INFORME POA  
ENERO-MARZO  
AÑO 2022-1**

Revisado por:



**Yudelka Batista**  
Directora Corporativa  
Planificación y Control de Gestión

Aprobado por:



**Andrés Astacio Polanco**  
Vicepresidente Ejecutivo de las  
Empresa Distribuidoras de Electricidad

HECHO Y FIRMADO en Municipio de Santo Domingo Este, Provincia Santo Domingo, República Dominicana, a los (10) días del mes de abril del año dos mil veinte y dos (2022).