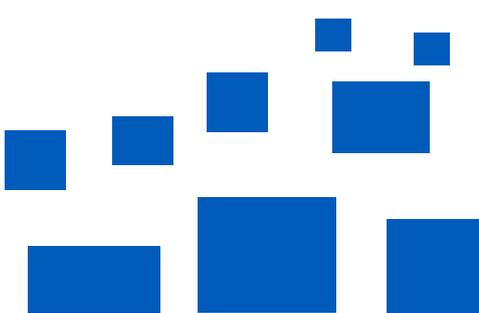
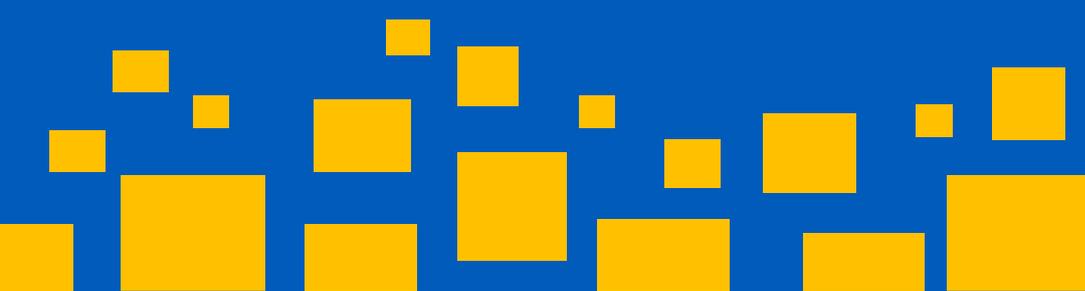


Empresa Distribuidora de
Electricidad del Este



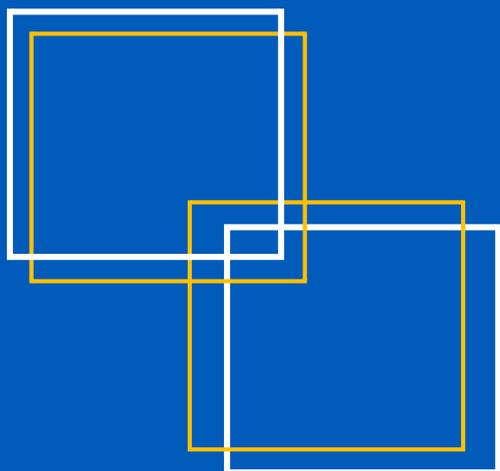
Dirección de Planificación
Estratégica y Control de
Gestión



PLAN OPERATIVO ANUAL

POA-2019

Resumen Ejecutivo



2019

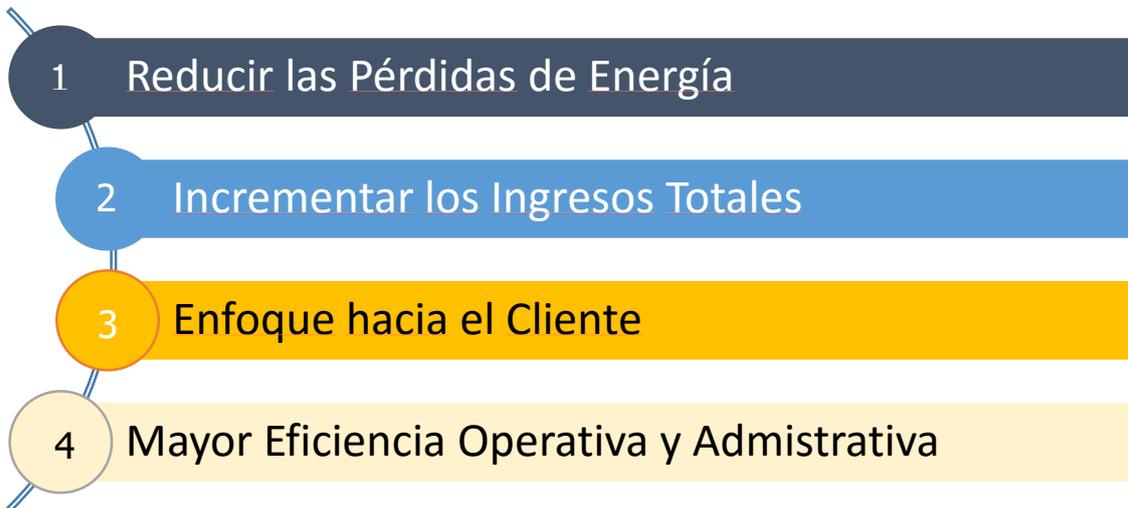
Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Proceso de Planificación 2019.....	4
3.	Filosofía Institucional.....	6
3.1.	Misión y Visión.....	6
3.2.	Valores.....	6
4.	Plan Operativo Año (POA) 2019.....	7
4.1.	Principales Resultados Esperados.....	8
4.2.	Indicadores Claves de Desempeño.....	9
4.3.	Identificación de Riesgos asociados a los objetivos.....	10
5.	Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo 2019.....	12
6.	ANEXOS.....	13

1. Introducción

Con el objetivo de “*proveer un servicio eléctrico de calidad en nuestra área de concesión, fomentando el bienestar de nuestros clientes y desarrollo económico del país*”, la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) ha desarrollado su **Plan Operativo para el año 2019 (POA)**, en este documento se resumen las acciones institucionales que se realizarán en el mencionado año.

Durante el año 2018, EDEESTE realizó un proceso de reenfoque institucional en donde redefinió sus lineamientos o ejes estratégicos, elementos que sirven de base para la orientación de los proyectos, planes o iniciativas tendentes a mejorar los indicadores de la Empresa, los ejes definidos fueron:



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 2019** incluye los resultados esperados, productos institucionales, actividades y metas que se estarán ejecutando durante el año.

Es importante indicar que para la elaboración y formulación de este **POA** se realizó un ejercicio colaborativo con las diferentes áreas funcionales de la Organización, lo que permitió la integración y alineamiento de la estructura orgánica institucional.

Además, con el objetivo de formalizar y establecer un acuerdo de cumplimiento institucional, cada Director rubricó un documento en el que se comprometió a realizar los máximos esfuerzos y emprender de forma proactiva las iniciativas necesarias 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.

2. Proceso de Planificación 2019

El ejercicio de Planificación para el año 2019 se inició en el mes de septiembre del año 2018 con la formalización del calendario programático del proceso, diseñado por la Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión y aprobado por la Administración General.



También se realizó una etapa de socialización del proceso a través del desarrollo de jornadas de interacción con representantes de todas las Direcciones de la empresa, en dichos encuentros se detallaron paso a paso los componentes de este proceso, se dieron a conocer los formatos de los entregables requeridos y se respondieron las inquietudes, sumado al establecimiento de un esquema de seguimiento personalizado a cada Dirección hasta que se concretara la entrega de los formatos acordados.

Al mismo tiempo y para fomentar el alineamiento estratégico de toda la empresa, se ejecutó una campaña de comunicación interna con el propósito de dar a conocer la importancia del proceso de Planificación y garantizar el involucramiento de todos los niveles de la Organización hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Recibido los formatos, la Dirección de Planificación, luego de agotar un proceso de revisión y validación, consolidó todas las propuestas de planes y elaboró el siguiente documento que resume el curso de los compromisos y acciones institucionales que se deben ejecutar en el año 2019 para alcanzar los objetivos institucionales.

Este documento contiene el esfuerzo de las áreas:

- ✓ Compras de Energía (DCE)
- ✓ Distribución (DDI)
- ✓ Técnica Operativa (DTO)
- ✓ Comercial (DCO)
- ✓ Recursos (DRE)
- ✓ Gestión Humana (DGH)
- ✓ Finanzas (DFI)
- ✓ Tecnología (DTI)
- ✓ Legal (DLE)
- ✓ Auditoría Interna (DAI)
- ✓ Planificación Estratégica y Control de Gestión (DPE)
- ✓ Seguridad Física (DSF)
- ✓ Mercadeo y Redes Sociales (MER)
- ✓ Comunicación Estratégica (COM)

Cada Director tiene la responsabilidad de comunicar sus planes a los colaboradores que supervisa, así como, rendir cuentas de la ejecución durante este año 2019.

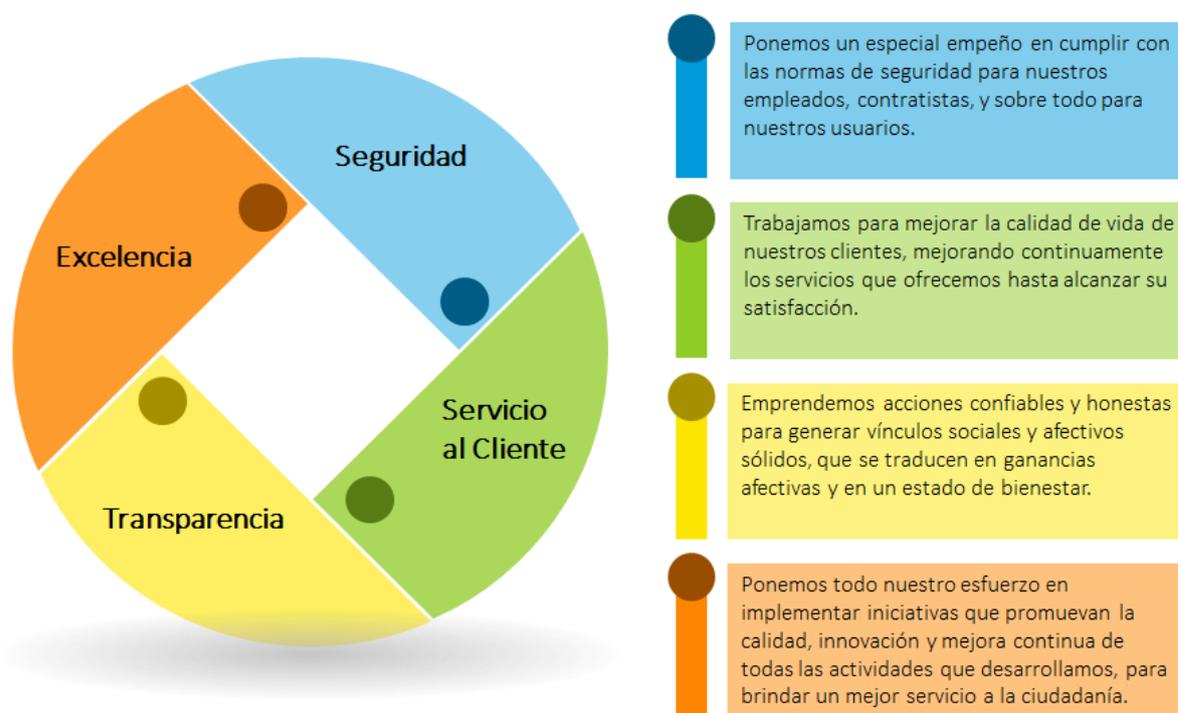
3. Filosofía Institucional

3.1. Misión y Visión

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

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

3.2. Valores

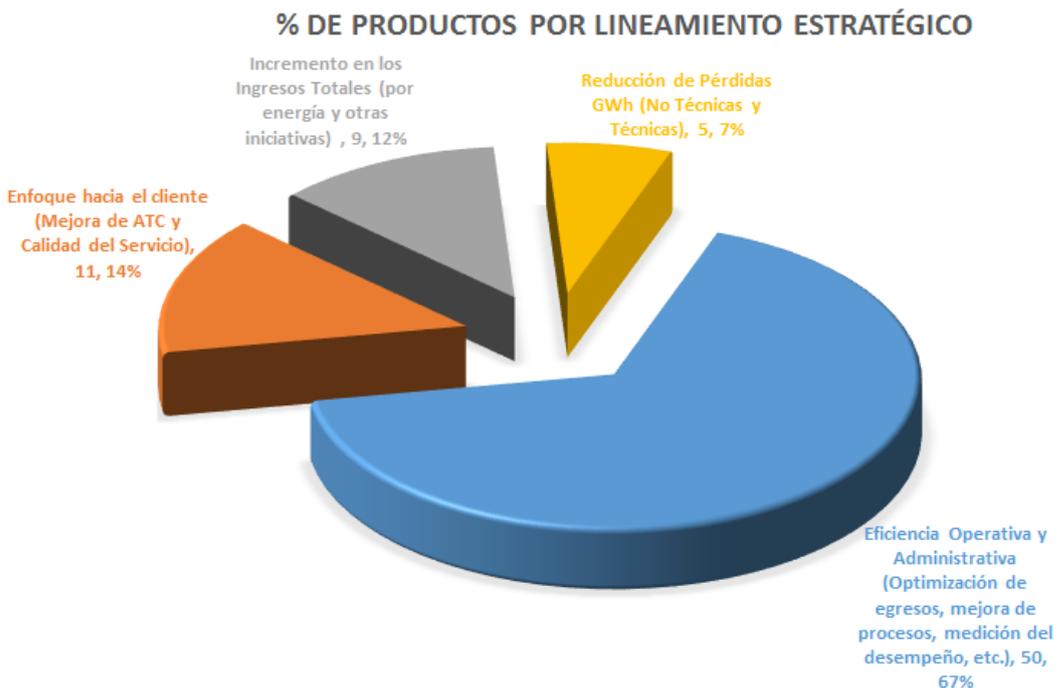


4. Plan Operativo Año (POA) 2019

El Plan Operativo Anual 2019 contiene 242 iniciativas que aportarán 75 productos de los cuales se esperan 35 resultados, todo esto dentro del marco de las 4 líneas estratégicas.



A continuación, la distribución de las iniciativas o productos conforme al lineamiento o eje estratégico que corresponden:



4.1. Principales Resultados Esperados

- ❑ Mejora en la Calidad del Servicio y Producto:
 - **86.1%** Satisfacción promedio de la Demanda.
 - Puesta en Servicio de **1** Nueva Subestación.
 - Repotenciación de **3** Subestaciones existentes.
 - Rehabilitación de **86 km** de Red de Distribución Eléctrica de Media Tensión.
 - Expansión de **77 km** de Red de Distribución Eléctrica de Media Tensión para la construcción de **10** Nuevos Circuitos.
 - Reducción de **1.54 GWh** aprox. en Pérdidas Técnicas.

- ❑ Compra de Energía Total = **5,381.2 GWh** (US\$ 668.7 Millones):
 - Aumento de la Demanda Abastecida para el mercado regulado de 2.32% en relación al año 2018.
 - Incremento de 364.7 GWh, (7%) más que el cierre del año 2018.
 - La compra de energía de los UNR's asciende a 967.51 GWh.

- ❑ Mejora de **4.2%** del Índice de Recuperación de Efectivo (CRI) promedio anual (pasando de **58.7%** a **62.8%**), por medio de:
 - Reducción de **3.22%** en el Índice de Pérdidas de Energía, al pasar de **37.46%** promedio anual al cierre del año 2018 a **34.25%** al Cierre 2019.
 - **94,739** clientes normalizados en zonas intervenidas por los Proyectos de Inversión propios y financiados.
 - **20,004** clientes normalizados en condición actual de suministros directos.
 - índice de cobrabilidad Promedio **95.6%**, **1.7% mayor al cierre 2018** (93.8%).

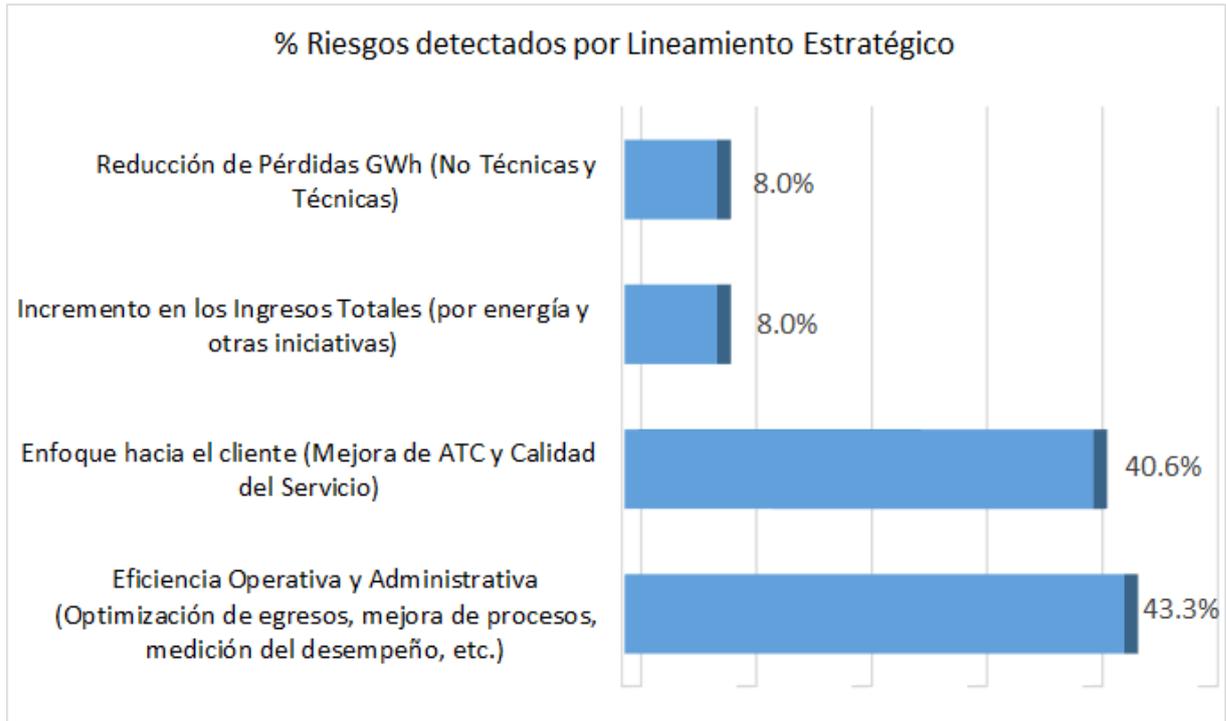
4.2. Indicadores Claves de Desempeño

El Plan Operativo 2019 de EDEEste contempla unos indicadores clave de desempeño empresarial en los que se fundamentan todas las iniciativas planificadas, a continuación, el tablero que resume las metas específicas para el nuevo ejercicio social:

Indicadores de Gestión		Unidad	Cierre 2018	Meta 2019	Var. 2019 Vs. 2018
Operativos	Energía comprada	GWh	5,016.5	5,381.2	364.7
	Precio medio de compra	Cents US\$	13.5	12.4	-1.1
	Costo energía comprada	MMUS\$	677.9	668.7	-9.2
	Energía facturada	GWh	3,137.1	3,538.4	401.3
	Pérdidas de energía	GWh	1,879.4	1,842.8	-36.6
	Precio medio de venta	Cents US\$	15.3	14.3	-1.0
	Facturación por energía	MMUS\$	479.9	504.4	24.5
	Cobros por energía	MMUS\$	450.3	482.1	31.8
Índices	Satisfacción demanda prom.	%	82.4%	86.1%	3.7%
	Pérdidas de energía	%	37.5%	34.2%	-3.2%
	Cobrabilidad	%	93.8%	95.6%	1.7%
	CRI	%	58.7%	62.8%	4.2%

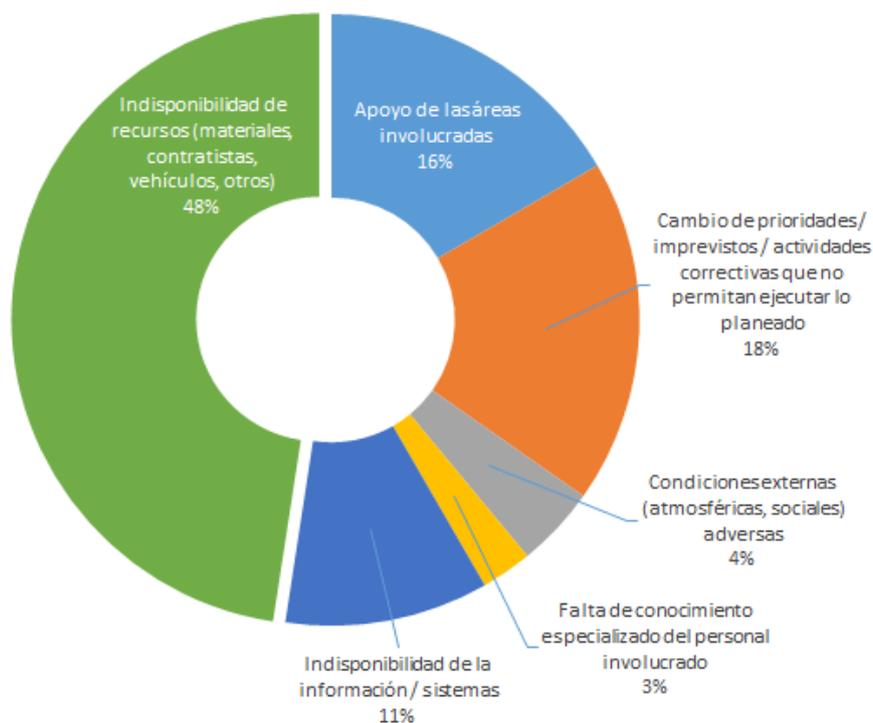
4.3. Identificación de Riesgos asociados a los objetivos

Cabe destacar que en cumplimiento con lo establecido por la matriz de Valoración y administración de riesgos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) se inició el proceso de identificación de riesgos asociados con cada objetivo definido por las direcciones.



El 43.3% de los riesgos detectados apuntan al lineamiento estratégico de Enfoque hacia el Cliente; el 40.6% de los riesgos detectados apuntan al lineamiento estratégico de Eficiencia Operativa y Administrativa; en cuanto al lineamiento estratégico Reducción de Pérdidas e Incremento de los Ingresos, contienen 8.0%, respectivamente, de los riesgos detectados.

Principales Riesgos detectados:



Como se puede observar en la imagen anterior:

- ❑ El 48% de los riesgos detectados corresponden a Indisponibilidad de recursos (materiales, contratistas, vehículos, otros).
- ❑ Un 18% a cambio de prioridades / imprevistos / actividades correctivas que no permitan ejecutar lo planeado.
- ❑ El 16% a problemas con el apoyo de las áreas involucradas en las iniciativas que involucran varias áreas para su ejecución.
- ❑ Un 11% a la indisponibilidad de la información oportuna / posibilidad de fallas en los sistemas.
- ❑ El 4% y 3% corresponden a condiciones externas (atmosféricas, sociales) adversas y falta de conocimiento especializado del personal involucrado, respectivamente.

5. Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo 2019

El seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual se realizará a través de Tableros de Seguimiento y Control, que permitirán medir el desempeño de cada área en los planes y actividades definidas, así como el desarrollo de reuniones periódicas con cada área funcional. También se realizará una comparación de lo programado versus lo completado en base a indicadores específicos de cada actividad, con el objetivo de analizar el grado de cumplimiento mensual en los planes, programas y productos que fueron definidos durante el ejercicio de planificación anual.

Las Direcciones o áreas funcionales deberán reportar cada mes el avance logrado en sus Planes (POA's) a la Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión, quien será la responsable de monitorear la ejecución de todas las actividades planificadas y emitirá un informe consolidado dirigido a la Administración General.

6. ANEXOS

6.1 Resumen de Resultados Esperados (35)

#	Resultados esperados
1	Apoyo a la gestión de reducción de perdidas aplicando los mecanismos legales de denuncias y judicialización de los usuarios ilegales del servicio eléctrico
2	Apoyo a la gestión operativa brindando soporte en materia de seguridad personal y de activos
3	Atender de forma oportuna las tramitaciones legales
4	Aumento de Cooperativas Electricas
5	Campaña informativa para actualización de datos de Cartera de Clientes
6	Campaña para incentivar el pago
7	Campaña para incentivar en los clientes el uso de los canales alternos
8	Campaña para reducción de costo de impresión de facturas
9	Campañas externas informativas
10	Campañas internas informativas
11	Circuitos clasificados
12	Construcción, adecuación y remozamiento de la infraestructura de la Empresa
13	Control de la compra de energia
14	Control de la demanda
15	Disponer de estados financieros en el tiempo oportuno, saneados y sin salvedades de auditorias
16	Disponer de las informaciones financieras de la Empresa en el tiempo oportuno y sin errores
17	Ejecución presupuestaria dentro de lo proyectado
18	Evitar pagos adicionales de recargos y sanciones por incumplimiento de la obligación tributaria
19	Fortalecimiento del control interno
20	Incremento de las recaudaciones
21	Incremento de los ingresos aplicando iniciativas de optimización y mejoras
22	Mantener el vencimiento de saldo de deuda en un tiempo menor a 60 días
23	Mejora de la imagen de la Empresa
24	Mejora del clima organizacional
25	Mejora en el servicio dado al cliente externo
26	Mejora en el servicio dado al cliente interno
27	Mejora en la calidad del servicio
28	Mejora en la calidad del servicio interno con la implementación de mejoras en los sistemas y nuevas soluciones y herramientas
29	Mejora en la Planificación Institucional
30	Personal correctamente entrenado para el desarrollo de sus funciones
31	Prevención de los accidentes laborales
32	Procesos mejorados
33	Procesos, sistemas y estados auditados
34	Reducción de perdidas
35	Reducir reclamos comerciales

6.2 Resumen de Productos (75)

Lineamiento estratégico	#	Productos
Eficiencia Operativa y Administrativa (Optimización de egresos, mejora de procesos, medición del desempeño, etc.)	1	Actualización del Sistema Comercial (SGC)
	2	Aplicación Programa de Gestión de Demanda (PGD)
	3	Campaña para reducción de costo de impresión de facturas
	4	Certificación ISO 9001:2015 en Gestión de Almacén
	5	Cierre administrativo- financiero del año 2019
	6	Circuitos debidamente clasificados
	7	Construcción, adecuación y remozamiento de la infraestructura de la Empresa
	8	Control de la compra de energía
	9	Control de la demanda
	10	Control presupuestario
	11	Creación de la mesa de atención centralizada de Gestión Humana
	12	Cumplimiento con las obligaciones tributarias
	13	Descripciones de puestos actualizadas
	14	Expedientes de colaboradores actualizados y digitalizados
	15	Flotilla de vehículos disponible
	16	Herramienta de Pronóstico de Demanda
	17	Herramientas informáticas y de gestión de la Empresa optimizadas y disponibles
	18	Implementación de la Mesa de Proyecto
	19	Implementación NOBACI en nivel satisfactorio (>95%)
	20	Incremento de la infraestructura para capacitación
	21	Información financiera de la Empresa disponibles en el tiempo oportuno y sin errores
	22	Información geográfica de suministros de clientes actualizada
	23	Informes de gestión actualizados y automatizados
	24	Materiales eléctricos disponibles
	25	Medición de compra de energía en tiempo real
	26	Mejora al Sistema SCADA y nuevas integraciones
	27	Mejora en el proceso de lectura-reparto
	28	Mejora en el servicio dado al cliente externo
	29	Metodologías y certificaciones implementadas para mejora de procesos tecnológicos
	30	Pagos a proveedores en un tiempo menor a 60 días
	31	Plan Anual de Compras y Contrataciones de la Empresa para el año 2020
	32	Planes Operativos de la Empresa para el año 2020 (POA)
	33	Plataformas tecnológicas implementadas y en operación
	34	Poda de arboles
	35	Políticas y procedimientos sobre manejo de información, gestión humana, sistemas de gestión comercial, proyectos, recursos, presupuesto
	36	Presupuesto de Inversiones y Gasto de la Empresa para el año 2020
	37	Procedimiento para Aportes Financieros Reembolsables
	38	Procesos claves operativos y/o administrativos de la Empresa optimizados
	39	Procesos de gestión humana automatizados
	40	Procesos, sistemas y estados auditados
	41	Protocolo para nuevas contrataciones y renovación de contratos para Usuarios No Regulados (UNR's)
	42	Puestos claves identificados
	43	Recursos disponibles
	44	Redes eléctricas rehabilitadas
	45	Registro histórico de proveedores
	46	Sistema de control y seguimiento de Proyectos de Inversión
	47	Sistema de seguimiento y control de los Planes de Adquisición
	48	Sistema de seguimiento y control de Planes Operativos Anuales
	49	Sistema de seguimiento y control del Presupuesto (Tablero de Presupuesto)
	50	Soluciones y herramientas para la gestión de seguridad y para gestión del negocio implementadas y en operación

Lineamiento estratégico	#	Productos
Enfoque hacia el cliente (Mejora de ATC y Calidad del Servicio)	51	Campañas externas informativas
	52	Campañas internas informativas
	53	Casos y/o reclamos con incidencia legal resueltos
	54	Encuesta de clima organizacional
	55	Equipos (Reconectores, Capacitores, Reguladores) para mejora de la calidad de servicio instalados en las redes
	56	Mejora de la imagen de la Empresa
	57	Mejora en la atención del Centro de Contacto
	58	Programas de capacitación especializado y enfocado en las necesidades del personal
	59	Seguridad de nuestros colaboradores, contratistas, usuarios, instalaciones y activos
	60	Solicitudes comerciales resueltas en el plazo regulatorio
	61	Tabulador salarial actualizado
Incremento en los Ingresos Totales (por energía y otras iniciativas)	62	Auditoría Pagos por Peaje
	63	Campaña informativa para actualización de datos de Cartera de Clientes
	64	Campaña para incentivar el pago
	65	Campaña para incentivar en los clientes el uso de los canales alternos
	66	Formación de 6 nuevas Cooperativas Eléctricas
	67	Incremento de las recaudaciones
	68	Inventario de luminarias
	69	Luminarias normalizadas
	70	Política de precios para contratación de UNR y clientes especiales
Reducción de Pérdidas GWh (No Técnicas y Técnicas)	71	Judicialización de los usuarios ilegales del servicio eléctrico
	72	Nuevas redes de distribución eléctrica
	73	Nuevas subestaciones
	74	Nuevos clientes
	75	Subestaciones rehabilitadas

Aprobación Planes Operativos Año (POA) 2019

Elaborado por:

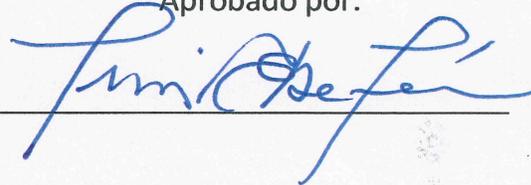


Rafael Polanco

Director de Planificación

Estratégica y Control de Gestión

Aprobado por:



Luís Ernesto de León

Administrador Gerente General

HECHO Y FIRMADO en el Municipio de Santo Domingo Este, Provincia Santo Domingo, República Dominicana, a los veintiocho (28) días del mes de diciembre del año dos mil dieciocho (2018).

