

Empresa Distribuidora de
Electricidad del Este

Dirección de Planificación
Estratégica y Control de
Gestión

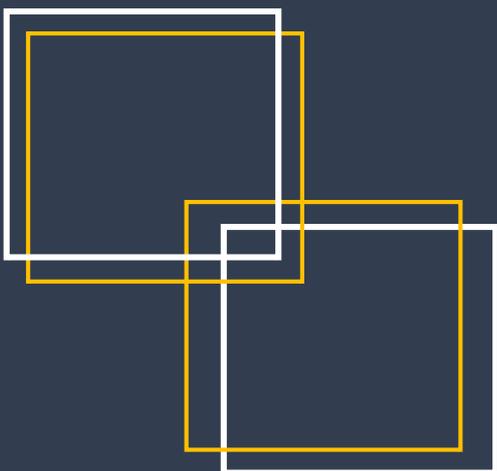


PLAN OPERATIVO ANUAL

POA-2021

ENERO-JUNIO

Resumen Ejecutivo



2021

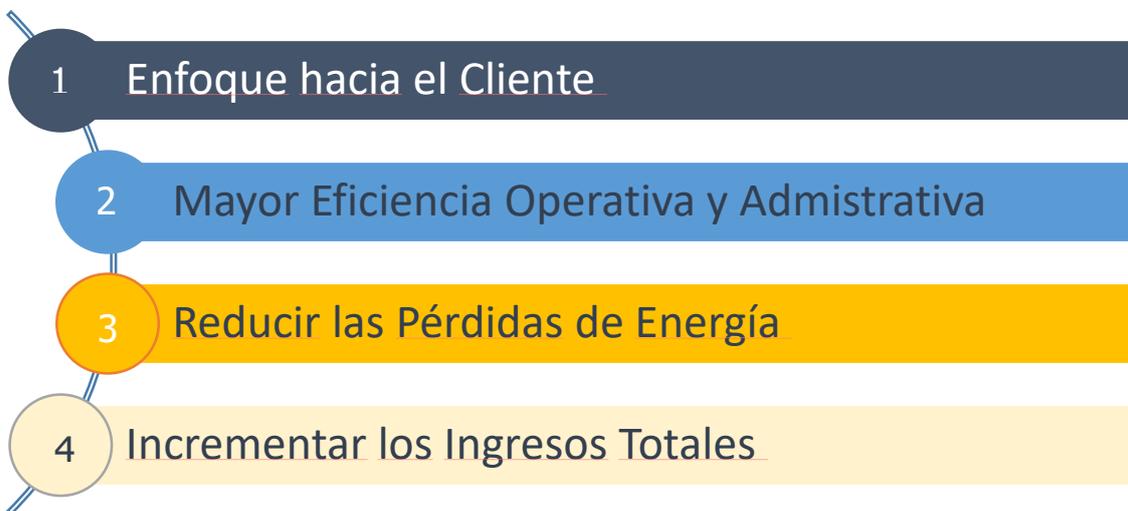
Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Marco Estratégico Institucional.....	4
2.1.	Misión y Visión	4
2.2.	Valores.....	4
3.	Resumen de objetivos principales	5
4.	Proceso de Planificación 2021	6
4.1	Plan Operativo Año (POA) 2021	8
4.2.	Identificación de Alertas asociadas a los productos	9
5.	Metodología de seguimiento y control del Plan Operativo 2021	12

1. Introducción

Con 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”, la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) ha desarrollado su **Plan Operativo para el año 2021 (POA)**; en este documento se resumen las acciones institucionales que se realizarán durante el año en cuestión.

Los productos, planes e iniciativas plasmados en la Planificación Operativa Anual para el año 2021 tendentes 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 2021** incluye los resultados esperados, productos institucionales, actividades y metas que se estarán ejecutando durante el año.

Es importante indicar que la elaboración y formulación de este **POA** se realizó en el marco de los Lineamientos Estratégicos, mediante un ejercicio colaborativo con las diferentes áreas de la Organización, lo que permitió la integración de la estructura orgánica institucional.

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 de objetivos principales

4. Resumen de objetivos principales

- ❑ Calidad del Servicio y Producto:
 - **96%** Satisfacción Demanda acumulado junio 2021.
- ❑ Compra de Energía Total = **2,744.21 GWh** (US\$ 315.3 MM):
 - Incremento de 92.0 GWh, (3.5%) más que la meta 2021.
- ❑ Índice de Recuperación de Efectivo (CRI) enero - junio **46.2%**
 - índice de Pérdidas de Energía enero – junio **50.8%, 0.4%** por encima de la meta.
 - índice de cobrabilidad Promedio **93.9%, 0.2%** mayor a la meta 2021.
 - Cierre de junio **595,704** para un Incremento de **59,559** clientes de cartera al día (0 Factura Vencida).

❑ 3.1 Indicadores Claves de Desempeño

El Plan Operativo 2021 de EDE Este contempla objetivos clave de desempeño en los que se fundamentan todas las iniciativas planificadas, a continuación, el tablero de seguimiento, para enero-junio 2021

Indicadores de Gestión		Unidad	A. Real 2021	B. Meta 2021	% Var. A Vs. B
Operativos	Energía comprada	GWh	2,744.2	2,688.5	2.1%
	Precio medio de compra	Cents US\$	11.5	11.3	1.6%
	Costo energía comprada	MMUS\$	315.3	304.0	3.7%
	Energía facturada	GWh	1,349.4	1,333.5	1.2%
	Pérdidas de energía	GWh	1,394.8	1,355.0	2.9%
	Precio medio de venta	Cents US\$	13.8	13.6	1.4%
	Facturación por energía	MMUS\$	186.5	181.7	2.6%
	Cobros por energía	MMUS\$	175.2	170.3	2.9%
Índices	Satisfacción demanda	%	96.0%	95.2%	0.8%
	Pérdidas de energía	%	50.8%	50.4%	0.4%
	Cobrabilidad	%	93.9%	93.7%	0.2%
	CRI	%	46.2%	46.5%	-0.3%
Financieros	Margen compra-venta	MMUS\$	-140.1	-133.7	4.8%
	Gastos operativos (OPEX)	MMUS\$	25.7	26.8	-4.1%
	Resultado operativo *	MMUS\$	-165.8	-160.5	3.3%
	Tasa de Cambio	RD\$	57.5	61.4	-6%

*Resultado Operativo = Cobros por energía - (Gastos operativos + Costo energía comprada)

5. Proceso de Planificación 2021

El ejercicio de Planificación para el año 2021 se inició en el mes de octubre del 2020 con la formalización por parte de la Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión, luego de aprobado por la Administración Gerencia General, del calendario programático del proceso.

A esto le siguió una etapa de socialización del proceso de manera virtual, con jornadas de interacción a través de video llamadas con las Direcciones; 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, además, se estableció un esquema de seguimiento personalizado a cada Dirección hasta que se concretara la entrega de los formatos establecidos.

Una vez recibidos los entregables, se organizó una jornada de priorización de manera presencial, donde las Direcciones Misionales ponderaron tanto sus productos e iniciativas como los de las demás, resultando los considerados como relevantes. Posteriormente, se identificaron las necesidades que requieren ser cubiertas por las áreas de apoyo y se establecieron compromisos Interdepartamentales mediante la firma de un documento que así lo estipula.



Simultáneamente, se llevó a cabo una campaña de comunicación interna dirigida a todos los colaboradores para concienciar la importancia del proceso de Planificación y garantizar el compromiso de todos los niveles de la Organización.

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 2021 para alcanzar los objetivos institucionales, este documento pasa a ser revisado y aprobado por la Administración General de la Empresa.

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)



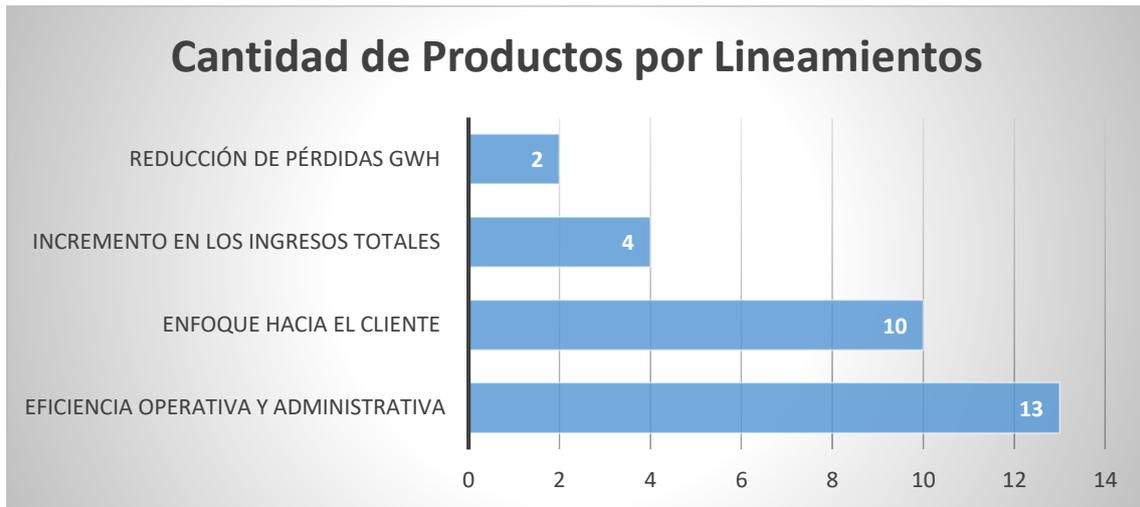
Cada director firma un documento en el que se compromete a realizar los máximos esfuerzos de forma proactiva para lograr el cumplimiento de cada uno de los objetivos y acciones descritas en sus planes, respetando los valores de la Empresa y apegado a las leyes y normativas vigentes. Cada uno de ellos tiene la responsabilidad de comunicar sus planes a los colaboradores que supervisa, así como, rendir cuentas de la ejecución durante este año 2021.

4.1 Plan Operativo Año (POA) 2021

Contiene 29 productos que aportarán 440 iniciativas, todo esto dentro del marco de las 4 líneas estratégicas.

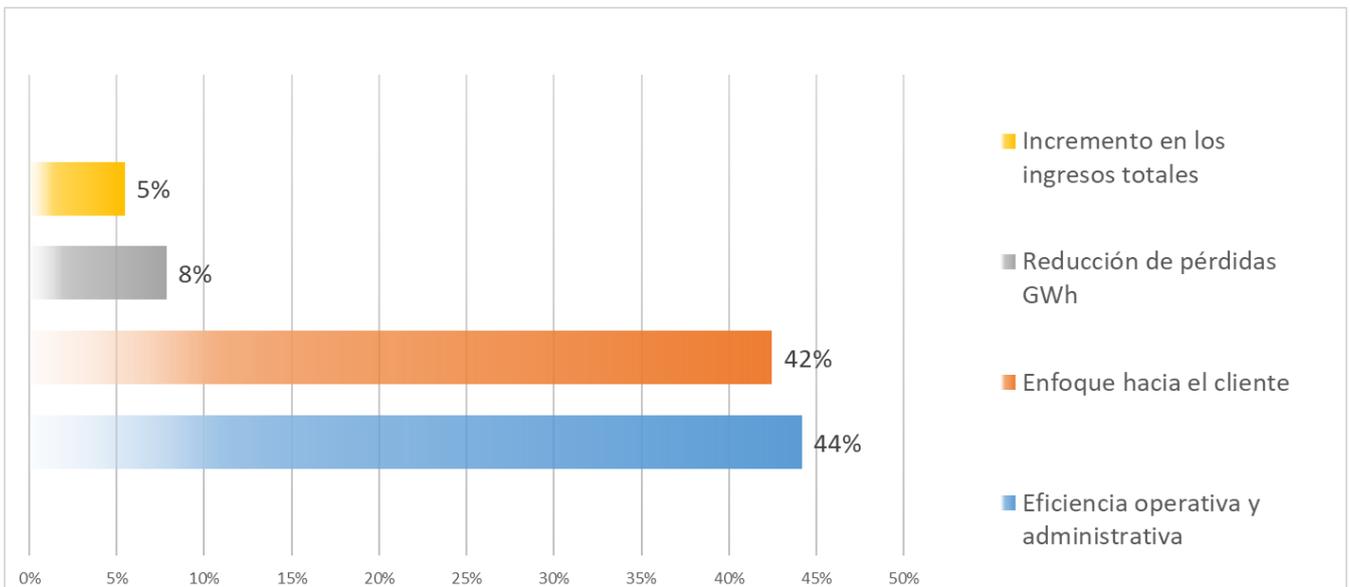
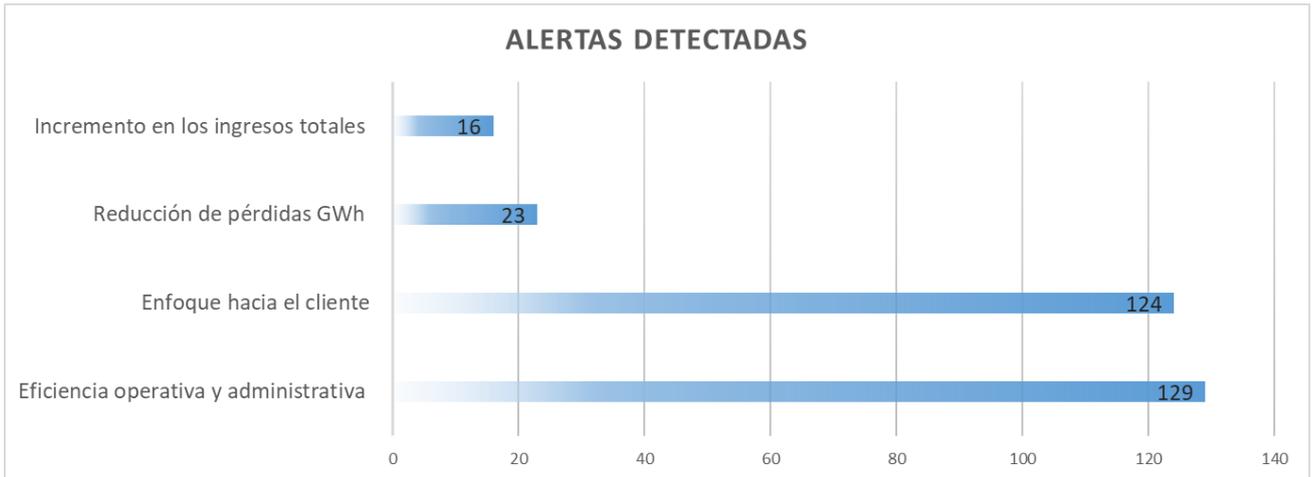
LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	RESULTADO ESPERADO O PRODUCTOS	DIRECCIÓN
Enfoque hacia el cliente	Mejorar la calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica, llevando 11 subestaciones "en Estado Crítico" a condiciones óptimas de operación y reduciendo a menos del 15% los transformadores sobrecargados	Distribución
	Mayor confiabilidad del parque de subestaciones, mediante el desarrollo 15 obras menores de mantenimiento y adecuación.	Distribución
	Redes con menos tasas de fallas, solucionado 5,100 anomalías, rehabilitando 44 KM de redes y poda de 4,279 KM de redes.	Distribución
	Mejora del Sistema alumbrado público y la seguridad ciudadana con la puesta en servicio 17,648 luminarias	Distribución
	Puesta en operación de la Oficina Virtual de EDE Este, para atender 15,000 clientes / mes	Comercial
	Solución oportuna de las órdenes de servicio de instalación para clientes vegetativos, Telemedidos y del Programa de Medición Neta, de manera eficiente y conforme al reglamento	Control Pérdida
	Mejorar el Servicio Técnico Comercial, asegurando la solución de mas del 90% de las órdenes de servicio mensuales.	Control Pérdida
	Fortalecimiento de la relación clientes - empresa a través de la efectividad en la gestión comunicacional	Comunicación Estratégica
	Expansión en 25.62 km de red MT para descargar la red MT creando 10 nuevos circuitos	Planificación y Proyectos
	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	Planificación y Proyectos
Mayor Eficiencia Operativa y Administrativa	Georreferenciación de 142,552 clientes-circuitos en las zonas Luperón, Santo Domingo Norte, Las Américas y Megacentro.	Comercial
	Medición segura y robusta para 6,277 grandes clientes, 85 Celdas energéticas y 365 puntos de compra	Control Pérdida
	Fortalecimiento de la Planificación y Control Institucional a través de la mejora de procesos clave y el uso de la Tecnología.	Planificación Estratégica
	Mayor eficiencia de la Gestión Financiera, contando con informes robustos y el 100% de las cuentas conciliadas.	Finanzas
	Mejora del Clima Laboral a través del fortalecimiento de las capacidades, competencias y condiciones laborales de los colaboradores	Gestión Humana
	Mayor seguridad y fortalecimiento de la plataforma tecnológica de EDEEste	Tecnología
	Mayor calidad en la gestión y suministro de materiales, equipos y mantenimiento la infraestructura física y de transporte.	Recursos
	Rehabilitación Mayor de 30.52 km de redes MT para reducir pérdidas técnicas y mejorar la calidad del servicio a los clientes	Planificación y Proyectos
	Mayor efectividad y calidad en la Seguridad del Capital Humano y Activos de la empresa	Seguridad Física
	Mayor eficiencia operativa en la gestión legal, con procesos y gestión de contratos de manera ágil y oportuna	Legal
	Actualización del sistema de gestión de Distribución (SGD), mediante el levantamiento de 110,500 postes y la actualización y rotulación de 82,000 postes.	Planificación y Proyectos
	Incrementar las competencias regulatorias de los colaboradores, promoviendo el cumplimiento de las leyes y normas vigentes	Compra de energía
	Taller de gestión integral del negocio a 150 Colaboradores.	Comercial
Garantizar el funcionamiento del Sistema de Control Interno, ejecutando 28 auditorías especializadas	Auditoría	
Reducir las Pérdidas de Energía	Eliminación de subregistro de energía por normalización de clientes en 32 circuitos clase A para adicionar 51 GWh a la facturación total empresa.	Control Pérdida
	Rehabilitación de 224.36 km de red MT y BT para normalizar 56,035 usuarios	Planificación y Proyectos
Incrementar los ingresos Totales	Incrementar cartera de clientes al día de 536,141 a 636,141.	Comercial
	Incrementar cobrabilidad empresa al 95% YTD.	Comercial
	Incremento de Ingresos por regularización y firma de los contratos de peaje y validación del cálculo del FETE	Compra de energía

Tenemos dos Productos: **Eliminación de Subregistro de Energía por Normalización de Clientes (Control Pérdidas)** y **Rehabilitación de redes y normalización de 56,035 usuarios (Planificación y Proyectos)** que apuntan al Lineamiento Estratégico: “Reducción de pérdidas de energía”, equivalen a una **inversión de 2,515.4 MMRD\$ (40.4 MMUS\$)** lo cual representa el **19%** del presupuesto general de inversión el cual asciende a 7,094.9MMRD\$ (113.8MMUS\$).



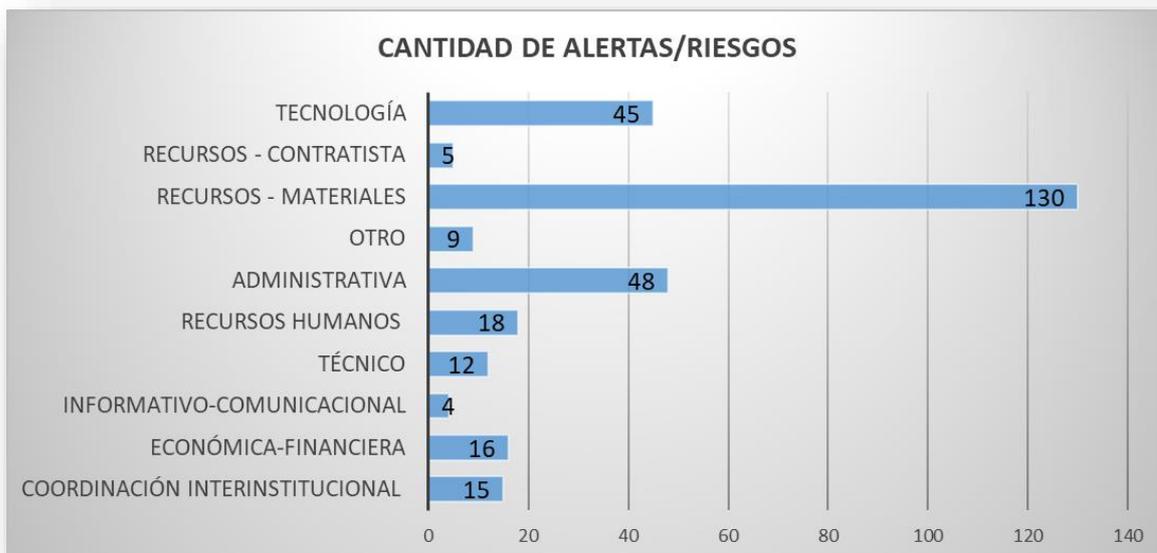
4.2. Identificación de Alertas asociadas a los productos

Identificar las alertas (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.



- ✓ El 44% de las alertas detectadas apuntan al lineamiento estratégico de **Eficiencia Operativa y Administrativa**.
- ✓ El 42% al lineamiento estratégico de **Enfoque hacia el Cliente**.
- ✓ El 8% al lineamiento estratégico **Reducción de Pérdidas GWh**.
- ✓ El 5% al lineamiento **Incremento en los ingresos totales**

292 alertas/riesgos detectadas:



Como se puede observar en la imagen anterior:

- El 43% de las alertas/riesgos detectados corresponden a Indisponibilidad de recursos-materiales.
- Un 16% a procesos o actividades administrativas que no permitan ejecutar lo planeado.
- El 15% a necesidades de equipos y servicios tecnológicos.

- Un 6% a la necesidad de gestión de talentos humanos.

- El 5% a las necesidades económicas-financieras y la coordinación interinstitucional.

5. Metodología de seguimiento y control del Plan Operativo 2021

Para el año 2021, 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 de Planes Operativos Año (POA) 2020

Revisado por:



Yudella Batista

Directora Corporativa de
Planificación y Control de
Gestión

Aprobado por:



Andrés Astacio Polanco

Vicepresidente Ejecutivo
Consejo Unificado de las Empresas
Distribuidoras de Electricidad

HECHO Y FIRMADO en el Municipio de Santo Domingo Este, Provincia Santo Domingo, República Dominicana, al día (01) del mes de julio del año dos mil veinte (2021).