



**Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A.  
(EDEESTE)  
Unidad Ejecutora de Proyectos  
(UEP)**

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Consultoría de Mejora y Rediseño de Procesos Operativos Críticos de EDEESTE  
(Indicadores de Negocio, Regulatorios y Experiencia de Cliente)

**Programa de Mejoramiento de Redes Media y Baja Tensión y Normalización de  
Clientes de las Empresas Distribuidoras de Electricidad a Nivel Nacional.  
Préstamo: BIRF No.9624-DO**

Julio de 2026  
Santo Domingo, Rep. Dom.

## **Términos de Referencia**

### **Consultoría de Mejora y Rediseño de Procesos Operativos Críticos de EDEESTE (Indicadores de Negocio, Regulatorios y Experiencia de Cliente)**

#### **1. ANTECEDENTES**

El Gobierno de la República Dominicana, representado por el Ministerio de Hacienda y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), suscribieron en fecha 20 de mayo de 2024 el convenio de préstamo BIRF Núm. 9624-DO, aprobado según Resolución Núm. 69-24 y Gaceta Oficial No. 11173, por un monto de US\$225,000,000.00, para ser destinado al financiamiento del Programa de Mejoramiento de Redes Media y Baja Tensión y Normalización de Clientes de las Empresas Distribuidoras de Electricidad a Nivel Nacional, ejecutado por Edesur Dominicana, S.A. (EDESUR), la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A. (EDEESTE) y Edenorte Dominicana, S.A. (EDENORTE). Dicho convenio forma parte del Plan Integrado de Reducción de Pérdidas (PIRP) de República Dominicana para reducir las pérdidas de energía en los sistemas de distribución del país.

**La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A. (EDEESTE)**, es una empresa distribuidora de electricidad, responsable de garantizar el servicio eléctrico en toda su zona de concesión, manteniendo siempre la continuidad y calidad del servicio, la sostenibilidad financiera y la satisfacción del cliente.

**EDEESTE** distribuye y comercializa electricidad desde la acera Este de la Máximo Gómez hasta la provincia La Altagracia (Higüey), incluyendo Monte Plata y Santo Domingo Norte. Cubre una extensión de 11,700 kilómetros cuadrados del territorio dominicano, sirviendo electricidad a más de 912 mil clientes y suministra más de 7,475 millones de kWh al año.

**EDEESTE** está comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida dentro de su zona de concesión, con el desarrollo comercial, industrial y empresarial, cumpliendo siempre con las normas de calidad y protección del medio ambiente.

En el contexto actual, la empresa enfrenta desafíos operativos que impactan directamente su desempeño institucional, particularmente en tres dimensiones estratégicas:

- **Indicadores de negocio:** facturación efectiva, eficiencia en cobros y reducción de pérdidas técnicas y no técnicas.
- **Indicadores regulatorios:** cumplimiento de estándares de calidad del servicio tales como SAIDI, SAIFI y ASAI.
- **Experiencia del cliente:** eficiencia en la gestión de reclamos, tiempos medios de atención (TMA), calidad de servicio percibida y confiabilidad operativa.

Con el propósito de fortalecer su desempeño operativo y avanzar hacia una gestión moderna basada en procesos, resultados y mejora continua, EDEESTE requiere contratar una firma consultora especializada que acompañe la optimización integral de procesos

técnico-operativos críticos mediante diagnóstico, rediseño, implementación piloto, estandarización y transferencia de capacidades internas.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General**

El objetivo de esta consultoría es optimizar e implementar los procesos técnico-operativos críticos que impacten de forma directa los resultados financieros, regulatorios y la experiencia del cliente en EDEESTE, asegurando su sostenibilidad operativa y continuidad posterior a la consultoría.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- a. Realizar un diagnóstico integral de procesos operativos críticos con enfoque en eficiencia y control.
- b. Rediseñar procesos mediante metodologías de mejora continua y reingeniería operativa.
- c. Implementar pilotos que permitan validar las mejoras propuestas en entornos operativos.
- d. Fortalecer capacidades internas mediante transferencia estructurada de conocimiento.
- e. Estandarizar procedimientos alineados al sistema de gestión de calidad institucional.
- f. Definir lineamientos para el escalamiento corporativo e integración tecnológica sostenible.

## **3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.**

El alcance de esta consultoría comprende la contratación de una firma consultora especializada para la prestación de servicios técnicos orientados al diagnóstico, evaluación, rediseño, validación, implementación piloto, documentación, estandarización y transferencia de capacidades asociadas a los procesos técnico-operativos críticos de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A. (EDEESTE), con el objetivo de mejorar de manera sostenible su desempeño financiero, regulatorio y la experiencia del cliente.

La consultoría deberá enfocarse prioritariamente sin ser limitativo en la revisión y optimización de los siguientes procesos críticos institucionales y sus subprocesos asociados:

### **1. Gestión y Control de las Pérdidas de Energía**

Subprocesos:

#### **a. Mapeo de pérdidas.**

- GP-RT-PR-002 V0 Procedimiento Mapeo Polígonos

#### **b. Gestión de brigadas.**

- GP-PE-PR-004 V01 Gestión de Cubicaciones

**c. Plan de control y reducción de pérdidas.**

**d. Normalización de clientes y suministros.**

- GP-TC-PR-002 V1 Normalización Grandes Clientes y Gobierno

**e. Aseguramiento de la medida.**

- GP-GM-PR-002 V1 Procedimiento Calibración de Medidores
- GP-GM-PR-003 V1 Prueba de aceptación de medidores nuevos
- GP-GM-PR-004 V1 Procedimiento Análisis Clientes Telemedidos
- GP-GM-PR-007 V1 Procedimiento Configuración de medidores telemedidos
- GP-GM-PR-008 V1 Procedimiento Medidores Removidos Enviados a INDOCAL

**f. Gestión de micro, macro medición y georreferenciación.**

**2. Gestión de Planificación de Proyectos de la Red**

Subprocesos:

**a. Diseño de proyectos y estudios para la red.**

- PR-DP-PR-001 V0 Procedimiento Ingeniería de Detalle para Proyectos de Redes

**b. Administración, ejecución y gestión de proyectos.**

- PR-CP-PR-003 V0 Procedimiento Planificación General de Proyectos
- PR-GP-IN-003 V0 Instructivo de Ejecución de Proyectos

**c. Cierre de proyectos.**

- PR-GP-IN-003 V0 Instructivo de Ejecución de Proyectos

**3. Transformación y Distribución de la Energía**

Subprocesos:

**a. Planificación de la transformación y distribución de energía.**

- DT-MR-PR-002 Procedimiento de Gestión de Ordenes de Trabajos de Distribución Alumbrado Público
- DT-OP-PR-002 V0 GESTION DE INCIDENCIAS
- DT-OP-PR-005 V0 Procedimiento Tratamiento de Alarmas
- DT-OP-PR-006 Procedimiento de Transferencia de Cargas

- DT-OP-PR-007 Procedimiento de Tratamiento de Disparos TR de Potencia
- DT-SC-PR-001 V1 Procedimiento Normalización Puntos Reincidentes

#### **b. Distribución de energía y gestión de activos.**

- DT-GIS-PR-001 Procedimiento Actualización Del Inventario De Infraestructura Eléctrica
- DT-GIS-PR-002 V0 Procedimiento Cálculo Entidades Eléctricas en Sistemas Distribución
- DT-IG-PR-002 V2 TRAMITACIÓN Y APROBACIÓN DE PLANOS ELÉCTRICOS E INTERCONEXION EN OBRAS EN INSTALACIONES PROYECTOS SUPERIORES A 10 kVA
- DT-OP-PR-006 Procedimiento de Transferencia de Cargas
- GP-RT-MA-001 Manual de Instalación de Puntos de Medida para Suministro
- GP-TC-PR-002 V1 Normalización Grandes

#### **c. Mantenimiento de subestaciones.**

- DT-SB-IN-006 V0 Instructivo Tratamiento de Aceite de Transferencia de Potencia
- DT-SB-PR-001-Procedimiento-Mantenimiento-infraestructura-de-Subestaciones
- DT-SB-PR-002 Procedimiento Mantenimiento de Protecciones y Controles de Subestaciones
- DT-SB-PR-003 V0 Procedimiento Mantenimiento y desarrollo SCADA
- DT-SB-PR-005 Procedimiento Análisis de Protecciones Subestaciones
- DT-SB-PR-006 Procedimiento para la Gestión de Transformadores (Reparables-Descartables) en el Taller
- DT-SB-PR-009 Procedimiento Movimiento de Transformadores de Potencia

### **4. Gestión Comercial**

Subprocesos:

#### **a. Proceso de contratación e instalación de suministros.**

- CM-CO-PR-001 Procedimiento Solicitud y Contratación de Suministro
- CM-GC-PR-001 Contratación de Usuarios No Regulados (UNR)
- CM-GC-PR-003 V0 PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y CONTRATACIÓN DEL PROGRAMA MEDICIÓN NETA
- CM-GP-PR-001 V2 Procedimiento Contratación y Migración Sev Prepago
- CM-SA-PO-002 POLÍTICA DE SOLICITUD Y CONTRATACIÓN DE SUMINISTRO
- CM-SA-PO-007 POLÍTICA DE CONTRATACIÓN Y SOLICITUD DE SUMINISTRO PARA ESTACIONES DE CARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS
- CM-TC-PR-001 V1 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ORDENES DE SERVICIO
- CM-TC-PR-002 V0 Procedimiento Gestión de Corte

#### **b. Gestión de lectura y facturación.**

- CM-GC-IN-001 V0 Instructivo Facturación Suministro Dentro del Programa Medición Neta
- CM-GP-IN-004 V0 Instructivo Registro de Factura y Cobro Prepago
- CM-LF-IN-003 V0 INSTRUCTIVO LECTURA CON TPL
- CM-LF-IN-006 V0 Instructivos para Cambio de Tarifa
- CM-LF-IN-007 V01 Instructivo para Realizar la Lectura y el Reparto
- CM-LF-PO-001 V1 Política de Lectura de Medidores
- CM-LF-PO-002 V0 Política de Facturación
- CM-LF-PO-003 V0 Política de Impresión, Distribución y Reparto de Facturas
- CM-LF-PR-005 V2 PROCEDIMIENTO CAMBIO DE TARIFA
- CM-LF-PR-006 V2 PROCEDIMIENTO DE LECTURA DE MEDIDORES
- CM-LF-PR-007 TRATAMIENTO DE FACTURACIÓN CON ANOMALÍAS

#### **c. Gestión de cobranza y deudas.**

- CM-CO-PR-018 PROCEDIMIENTO DE COBROS MÓVILES
- CM-CO-PR-019 Procedimiento Gestión Operativa Bonoluz
- CM-GP-IN-001 V0 Instructivo Devolución de Fianza (Cheque)
- CM-GP-IN-003 V0 Instructivo Venta de Energía Prepago
- CM-GP-PO-002 V0 Política de Gestión de Cobro Descentralizados
- CM-GP-PO-003 V0 Política de Pagos Canales Electrónico
- CM-GP-PR-003 V1 TRANSFERENCIA DE DEUDA
- CM-GP-PR-004 V2 Devolución de Fianza o Depósito de Garantía
- CM-GP-PR-006 V0 Procedimiento Cobro en Estafeta Virtual
- CM-SA-PO-008 Política Exoneración Cobro de Fianza y Primera Factura a Usuarios

#### **d. Administración de servicios comerciales.**

- CM-CM-PO-001 V01 POLÍTICA PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS OFICINAS OPERATIVAS Y COMERCIALES

### **5. Gestión de Centros Técnicos de Servicios**

Subprocesos:

#### **a. Administración y cierre de órdenes de servicio.**

- CM-TC-PR-001 V1 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ORDENES DE SERVICIO
- CM-TC-PR-002 V0 Procedimiento Gestión de Corte
- GP-PE-PR-005 V0 Procedimiento Generación de Ordenes de Inspección

#### **b. Gestión de brigadas operativas.**

- CM-TC-PR-005 V0 Procedimiento Cubicación, Pago y Penalidades a Contrata

**c. Seguimiento, supervisión y control operativo.**

**6. Gestión de Servicios y Atención al Cliente**

Incluye procesos asociados a:

**a. Gestión de reclamaciones.**

- CM-CO-IN-007 V1 Instructivo Generación de Reclamo por Portal de Servicio BPM
- CM-CO-PR-003 V3 Procedimiento Gestión de Reclamaciones Comerciales
- CM-SA-IN-004 V1 Instructivo Dialogo de Repuesta Caso Correo Electrónico Centro de Contacto

**b. Atención presencial y remota.**

- CM-CO-IN-005 V1 Instructivo Generación de Avería Por Portal
- CM-CO-IN-007 V1 Instructivo Generación de Reclamo por Portal de Servicio BPM
- CM-CO-PO-004 V2 Política Tratamiento de Información Personal
- CM-CO-PO-006 V1 Política Manejo Sistema de Turnos

**c. Tiempos medios de atención.**

- CM-SA-IN-004 V1 Instructivo Dialogo de Repuesta Caso Correo Electrónico Centro de Contacto

**d. Calidad de servicio percibida.**

**e. Seguimiento a compromisos y casos críticos.**

- CM-CO-PR-009 Procedimiento Gestión de Buzón de Quejas y Sugerencias
- CM-SA-PO-003 V1 Política Monitoreo de Llamadas Centro de Contacto

Como parte integral del TdR, se adjunta documentos de procesos y procedimientos actual de EDEESTE.

Como parte de la reingeniería de procesos, la firma consultora analizará el organigrama actual de EDEESTE y propondrá modificaciones compatibles con las propuestas de cambios a ser diseñada por la firma consultora.

La firma consultora deberá realizar una evaluación integral de dichos procesos considerando, entre otros aspectos:

- Restricciones impuestas por sistemas de información existentes: SAP/ERP, SGD, SGC, CHM, IGEA, SCADA, SGS, ECL, SGAT, PRIME RIDE, STAR TWACS, HEXING, CONTROL DE FACTURAS,

| Clasificación | Sistema                            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comerciales   | SGC (Sistema de Gestión Comercial) | Sistema transaccional en el que se gestiona el ciclo comercial (Lecturas, Facturación, Cobros)                                                                                                                                                                                                  |
|               | BDG (Base de Datos de Gestión)     | Sistema de seguimiento de los principales elementos comerciales (Lecturas, Facturación en kWh y RD\$, Cobros, Atención al cliente, servicio técnico, entre otros.), utilizado por supervisores, gerentes y directores para ver los avances de las actividades y ayudar a la toma de decisiones. |
|               | OBJETIVOS COBROS                   | Utilizado para seguimiento porcentual y en monto de las metas de cobros de las diferentes carteras de gestión.                                                                                                                                                                                  |
|               | COBRANZA BANCARIA                  | Sirve para transferir los archivos de lotes de cobros de las entidades bancarias. También permite consultar los pagos registrados por los diferentes medios de cobro.                                                                                                                           |
|               | UNR                                | Sistema utilizado para la facturación de los clientes no regulados                                                                                                                                                                                                                              |
|               | PAGOS MASIVOS                      | Sistema utilizado para la aplicación masiva de pagos provenientes de grandes clientes                                                                                                                                                                                                           |
|               | SISTEMA DE TURNOS                  | Este sistema es utilizado para generación y seguimiento de los tickets de turnos de atención para los clientes que nos visitan en las áreas de servicio al cliente de la empresa.                                                                                                               |
|               | KIOSKOS                            | Computador con pantalla Touch Screen (Sensible al tacto) que permite a los usuarios consultar balance, disponibilidad del circuito, realizar su pago con Tarjeta de crédito.                                                                                                                    |

|  |                                  |                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | OFICINA VIRTUAL                  | Sistema para nuestros clientes acceder vía nuestra página web a un área transaccional para obtener servicios como reportes de denuncias, consultas de reclamos comerciales, pago en línea y consultas de suministro.                          |
|  | CHM                              | Sistema que permite la administración, control y seguimiento de Herramientas, Materiales y medidores.                                                                                                                                         |
|  | CONCILIACION COMERCIAL           | Sistema utilizado para realizar la conciliación de los movimientos comerciales VS los movimientos bancarios                                                                                                                                   |
|  | MESSAGE CENTER (TPL)             | Carga y descarga de itinerario para la toma de lectura desde la aplicación local de lectura y app móvil                                                                                                                                       |
|  | ESTAFETA VIRTUAL                 | Este Sistema permite realizar cobros de facturas y consultas de los clientes de la empresa, mediante una interface Web con el Sistema Comercial. Lo utilizan los diferentes puntos autorizados para cobrar facturas de clientes de la empresa |
|  | DATA VARIABLE                    | Sistema utilizado para generar facturas físicas de la empresa y enviar vía correo. .                                                                                                                                                          |
|  | ECL                              | Solución completa y automatizada para el Control de Energía que permite monitorizar y controlar mensualmente los flujos de energía por la red de distribución, así como planificar las estrategias de Control de Energía.                     |
|  | GCM                              | Herramienta que permite planificar, asignar y dar seguimiento la asignación de calles durante un proceso de contratación usando dispositivo móvil.                                                                                            |
|  | IVR (Interactive Voice Response) | Sistema de interacción telefónica de los clientes para reporte de averías,                                                                                                                                                                    |

|                     |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                                                  | reclamos y aplicación de pagos.                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                     | IGEA                                             | IGEA (Indra Geographic Enterprise Application) es un GIS (Geographical Information System) que proporciona herramientas para el análisis de datos más eficaz. Permite la gestión de las fincas comerciales.                                                                               |
| Distribución        | SGD (Sistema de Gestión de Distribución)         | Sistema de gestión de los procesos de distribución de energía. Incluye la planificación de la red, diseño, construcción, operación, mantenimiento y atención al cliente. Actualmente se encuentra en implementación y ya tenemos en producción las 4 subestaciones del distrito nacional. |
|                     | SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) | Permite la centralización de todo el sistema de distribución para la detección de fallas, apertura y cierre de circuitos, alertas, entre otros.                                                                                                                                           |
|                     | SGT (Sistema de Gestión de Trabajos)             | Se utiliza para la gestión de obras eléctricas de la empresa. Es donde se registran las obras de mantenimiento y construcción de redes.                                                                                                                                                   |
|                     | Frequency                                        | El software permite calcular y monitorear la frecuencia eléctrica de un sistema de potencia a través de un dispositivo de adquisición de datos. Adicionalmente, realiza el registro de datos de la frecuencia a una base de datos estructurada.                                           |
|                     | SGS (Sistema Gestión Ordenes de Servicios)       | Sistema utilizado para gestión de las ordenes de servicios comerciales y técnicas                                                                                                                                                                                                         |
|                     |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Gestión de Perdidas | Aclara ONE (Twacs)                               | Permite la tele medición de todos los clientes que sean alcanzado bajo el protocolo PLC.                                                                                                                                                                                                  |

|                |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | PRIME READ/ PRIME GUARD                                 | Sistema utilizado para recolectar las informaciones de los medidores telemedidos (Envían informaciones por la red), que son los puntos de compra de energía y los Grandes Clientes o Industrias.                                                                                                                 |
|                | STL (Sistema Tele-Medidos)                              | Sistema utilizado para realizar análisis de los clientes Tele-Medidos                                                                                                                                                                                                                                            |
|                | Hexing                                                  | Permite la tele medición de medidores inteligentes soportado por el HES de Hexing, bajo el protocolo GPRS.                                                                                                                                                                                                       |
|                | STAR POWER                                              | Permite la telemedicion de medidores inteligentes soportado por el HES de STAR, bajo el protocolo GPRS.                                                                                                                                                                                                          |
|                | SGAT (Sistema Gestión Totalizadores)                    | Sistema para la asociación de clientes a totalizadores                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Otros sistemas | SoftExpert - BPM                                        | Portal para que los clientes puedan hacer los siguientes 6 tipos de solicitudes: Aprobación de planos para la interconexión, solicitud de medición neta, solicitud de nuevo contrato de servicios, Reporte de averías y emergencias, Reclamaciones Comerciales y Proceso de interconexión de proyectos privados. |
|                | CA Service Desk ManagerIVR (Interactive Voice Response) | Se usa para el Registro, Control y Seguimiento de los requerimientos, problemas e incidentes que reportan los empleados de las áreas de Tecnología, Servicios Generales y Transportación.Sistema de interaccion telefonica de los clientes para reporte de averias, reclamos y aplicación de pagos.              |
|                |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |

- Eficiencia operativa.
- Tiempos de respuesta y ejecución.
- Nivel de automatización.
- Integración entre áreas y sistemas.
- Calidad y confiabilidad de la información.
- Riesgos operativos y puntos de control.
- Impacto sobre indicadores regulatorios, comerciales y financieros.
- Impacto en la experiencia del cliente.

#### Implementación Piloto

La consultoría deberá incluir la implementación piloto de procesos rediseñados en áreas operativas seleccionadas por EDEESTE, en la zona de Santo Domingo Este, priorizando procesos de alto impacto operacional y comercial. El piloto tendrá como propósito validar en condiciones reales las mejoras propuestas, medir resultados operativos y realizar ajustes antes de un eventual despliegue institucional.

La consultoría deberá incluir la implementación piloto de un proceso o subproceso priorizado previamente y definido conjuntamente con EDEESTE, seleccionado en función de su criticidad operativa, impacto comercial y viabilidad de implementación.” El alcance definitivo del piloto será validado y aprobado por EDEESTE durante la fase de diagnóstico.

La implementación piloto deberá realizarse en modalidad presencial en el área de Santo Domingo Este, se ejecuta el proceso o subproceso seleccionado y en modalidad virtual según los tiempos estimados en el plan de trabajo de la consultoría y deberá incluir:

- Acompañamiento técnico-operativo en campo.
- Capacitación al personal involucrado.
- Seguimiento y monitoreo de indicadores.
- Medición comparativa antes/después.
- Identificación de lecciones aprendidas y ajustes requeridos.

#### Dedicación del Equipo Consultor

La firma consultora deberá garantizar la disponibilidad y participación efectiva de los expertos clave durante toda la ejecución de la consultoría, incluyendo presencia física in situ cuando sea requerida para levantamientos, validaciones, talleres, implementación piloto y acompañamiento operativo.

Los oferentes deberán presentar en su propuesta técnica:

- Nivel de dedicación estimado de cada especialista clave.
- Tiempo de permanencia en el país.
- Distribución de horas/hombre por fase.
- Metodología de acompañamiento presencial y remoto.

La consultoría se ejecutará bajo un enfoque participativo, asegurando la coordinación permanente con las áreas técnicas y operativas de EDEESTE y promoviendo la transferencia efectiva de capacidades institucionales.

Los servicios se ejecutarán conforme a los presentes Términos de Referencia, al Plan de Trabajo aprobado y a las disposiciones aplicables por el organismo financiador.

#### **4. ACTIVIDADES**

Las actividades que se detallan a continuación son enunciativas y no limitativas, y representan el mínimo de acciones que la firma consultora deberá ejecutar. La firma consultora asumirá la responsabilidad de realizar cualquier actividad adicional que resulte necesaria para garantizar el cumplimiento íntegro del alcance de los servicios y los objetivos de la consultoría.

La firma consultora deberá, como mínimo, desarrollar las siguientes actividades:

- a) Realizar reuniones de inicio de consultoría a efectos de validar y ratificar la comprensión de los Términos de Referencia y Modelos de informe de entregables a ser presentado para la aprobación de los productos esperados.
- b) Elaborar y socializar el Plan de Trabajo de la Consultoría, definiendo estrategias, metodología y productos, integrando un cronograma detallado de actividades y recursos.
- c) Organizar reuniones de coordinación y socialización de los trabajos a realizar.
- d) Realizar los respectivos levantamientos de información y documentación.
- e) Revisar los procedimientos, informes de gestión, reportes, políticas, acciones documentadas y no documentadas de la empresa.
- f) Revisar los documentos e informes que se generen como resultado de los trabajos, formatos y contenidos.
- g) Elaborar y proponer los respectivos diseños, manuales, lineamientos y diagramas de flujo, incluyendo los puntos de control y planes, según el alcance y descripción de los productos a entregar.
- h) Implementar el plan de capacitación y dirigir la prueba piloto.
- i) Proponer los lineamientos para el escalamiento e integración de los procesos, así como las estrategias para garantizar la continuidad de la implementación, que incluyan las actividades, actores, recursos y sistemas tecnológicos, sin ser limitativo.

#### **5. ENTREGABLES Y PRODUCTOS PREVISTOS.**

La firma consultora deberá presentar, como resultado de la ejecución de la consultoría, los siguientes entregables, los cuales estarán sujetos a revisión, validación técnica y aprobación por parte del Contratante, conforme a los mecanismos establecidos en estos Términos de Referencia. La aceptación conforme de los entregables será condición necesaria para la tramitación de los pagos correspondientes.

**Entregables:** Se espera que la firma consultora desarrolle los entregables y/o productos siguientes:

- 1) **Entregable 1: PLAN DE TRABAJO DE LA CONSULTORÍA:** que detalle las actividades específicas a realizar y los productos/entregables de la consultoría, con sus respectivas fechas proyectadas de ejecución. Dicho plan deberá incluir la metodología de trabajo propuesta para desarrollar la consultoría, en cumplimiento con los términos de referencia, así como un cronograma detallado, entregables por etapas y recursos necesarios.
- 2) **Entregable 2: INFORME DIAGNÓSTICO INTEGRAL DE PROCESOS CRÍTICOS:** lo cual abarcará:
  - a. Levantamiento y mapeo detallado de procesos técnico-operativos prioritarios.
  - b. Identificación de puntos críticos de los procesos en las siguientes dimensiones: tiempo, actividad, calidad, sistemas, confidencialidad u otros relevantes.
  - c. Identificación de cuellos de botella, reprocesos, ineficiencias y riesgos operativos.
  - d. Evaluación de controles actuales y análisis de brechas de gestión.
  - e. Análisis del impacto de los procesos en:
    - Facturación y cobros.
    - Reducción de pérdidas eléctricas.
    - Indicadores regulatorios.
    - Experiencia del cliente.
    - Elaboración de línea base de indicadores operativos y desempeño.
- 3) **Entregable 3: PROPUESTA DE REINGENIERÍA Y REDISEÑO DE PROCESOS:** lo cual abarcará modelos de procesos optimizados, diagramas de flujo y propuestas de mejora.
  - a. Diseño de procesos optimizados con enfoque Lean, eficiencia operativa y control inteligente.
  - b. Simplificación de flujos operativos sin incremento innecesario de burocracia.
  - c. Incorporación de automatización y mejoras digitales cuando aplique.
  - d. Diseño de indicadores operativos y mecanismos de monitoreo continuo.
  - e. Validación técnica y operativa con las áreas responsables.
- 4) **Entregable 4: INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DE PILOTO** *(con resultados cuantificados)*, lo cual abarcará:
  - a. Implementación controlada de procesos rediseñados en áreas seleccionadas.
  - b. Acompañamiento operativo en campo durante la ejecución piloto.
  - c. Medición de resultados mediante indicadores definidos.
  - d. Identificación de ajustes necesarios basados en resultados reales.
- 5) **Entregable 5: DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROPUESTA DE PLAN DE DESPLIEGUE INSTITUCIONAL,** lo cual abarcará:

- a. Incorporación de mejoras derivadas de la experiencia piloto.
- b. Documentación de manuales operativos, procedimientos y guías prácticas.
- c. Documentación de diagramas de flujo de macroprocesos y procesos.
- d. Diseño de estándares institucionales de ejecución.
- e. Definición de modelo de gobernanza operativa para sostenibilidad.

**6) Entregable 6: PLAN DE CAPACITACIÓN IMPLEMENTADO**, lo cual abarcará transferencia de capacidades y acompañamiento en la gestión del cambio:

- a. Capacitación técnica al personal operativo y administrativo.
- b. Realización de talleres prácticos en mejora continua y control operativo.
- c. Acompañamiento en adopción del cambio organizacional.
- d. Formación en monitoreo y análisis de indicadores.

**7) Entregable 7: LINEAMIENTOS PARA EL ESCALAMIENTO E INTEGRACIÓN DE PROCESOS**, lo cual abarcará:

- a. Escalamiento progresivo de procesos optimizados a nivel general.
- b. Integración con sistemas tecnológicos institucionales existentes.
- c. Diseño de mecanismos de monitoreo continuo post consultoría.
- d. Definición de hoja de ruta para mejora continua operativa.

## 6. REQUISITOS SOBRE LA PRESENTACIÓN DE INFORMES

La firma consultora preparará informes por cada producto resultante de la consultoría, así como informes intermedios en caso de ser requeridos por el contratante los mismos serán remitidos a la Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión. Cada informe será revisado por la Dirección de Planificación y Control de Gestión y por el Comité de Proyecto designado por la Gerencia General; quienes presentarán para la aprobación del Gerente General de EDEESTE.

Los informes serán preparados en idioma español, entregados en formato digital y remitidos por medio de correo electrónico con una comunicación suscrita por el consultor y dirigidos a la gerencia general de EDEESTE que será responsable de la aceptación y aprobación final de los informes de entregables.

## 7. PLAZO PARA LA ENTREGA DE PRODUCTOS

Los plazos de entrega serán contados en días calendario a partir de la fecha de inicio del contrato, de acuerdo con lo siguiente:

| No. | Descripción de productos y/o entregables          | Plazo de entrega |
|-----|---------------------------------------------------|------------------|
| 1   | Plan de trabajo de la consultoría                 | 15 días          |
| 2   | Informe diagnóstico integral de procesos críticos | 45 días          |
| 3   | Propuesta de reingeniería y rediseño de procesos  | 45 días          |

|          |                                                                                  |         |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>4</b> | <b>Informe de implementación de piloto</b>                                       | 45 días |
| <b>5</b> | <b>Documentación de procesos y propuesta de plan de despliegue institucional</b> | 15 días |
| <b>6</b> | <b>Plan de capacitación implementado</b>                                         | 10 días |
| <b>7</b> | <b>Lineamientos para el escalamiento e integración de procesos</b>               | 5 días  |

Estará sujeto al plan de trabajo que presente la firma consultora.

### **7.1 Confidencialidad y propiedad de los documentos**

Todos los productos de esta consultoría (estudios, informes, memorias, bitácoras u otros materiales, etc.) son propiedad del Gobierno de la República Dominicana a través de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE), no podrá disponerse a favor de terceros sin la autorización escrita del Gerente General de Edeeste.

La firma consultora deberá aceptar expresamente que toda la configuración, documentación, información, instalación y conocimiento realizado para el Proyecto son de propiedad de EDEESTE y no tiene o tendrá costo.

Excepto con el consentimiento previo por escrito del Contratante, el Consultor no comunicará en ningún momento a ninguna persona o entidad ninguna información confidencial adquirida en el curso de los Servicios, ni el Consultor hará públicas las recomendaciones formuladas en el curso de, o como resultado de, los Servicios.

## **8. DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA**

La duración estimada de la consultoría será de seis (6) meses, contados a partir de la firma del contrato y según el Plan de Trabajo acordado entre las partes.

## **9. MÉTODO DE SELECCIÓN**

La selección de la firma consultora se realizará mediante el método de Selección Basada en la Calidad y el Costo (SBCC), conforme a las Regulaciones del Banco Mundial, septiembre 2023.

## **10. REQUISITOS SOBRE LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO Y LAS CALIFICACIONES DE LOS EXPERTOS CLAVE**

### **10.1 Experiencia de la sociedad o firma consultora**

Experiencia mínima de tres (3) contratos de documentación y rediseño de procesos o proyectos similares como contratista principal o miembro de una APCA, firma individual o en asociación, en los últimos diez (10) años contados a partir del 1. ° de enero de 2016.

Experiencia específica de al menos un (1) contrato similar al especificado en el alcance de esta consultoría como contratista principal o como miembro de una APCA, en utilities eléctricas o empresas de servicios relacionados con el sector eléctrico, en los últimos diez (10) años contados a partir del 1.º de enero de 2016.

- **10.2 Expertos Clave requeridos / dedicación mínima en SDQ** Director de Proyecto – 6 misiones de 1 semana c/u
  - Grado universitario en Ingeniería Industrial, Ingeniería eléctrica u otras ramas afines a la consultoría.
  - Maestría o doctorado en carreras afines a la consultoría.
  - Certificación en Gestión Profesional de Proyectos (agrega valor)
  - Experiencia mínima de diez (10) años dirigiendo proyectos de mejora/rediseño de procesos.
  - Experiencia mínima de tres (3) años en transformaciones operativas en sectores logísticos, utilities, infraestructura o sectores similares de alta criticidad.
  - Idioma: español
- Especialista en Gestión de Procesos y Mejora Continua – con base en SDQ durante la duración del proyecto
  - Grado universitario en Ingeniería Industrial, Ingeniería eléctrica, Administración de empresas u otras ramas afines a la consultoría.
  - Maestría o doctorado en carreras afines a la consultoría.
  - Experiencia mínima de diez (10) años en documentación y mejora de procesos.
  - Experiencia en auditoría de procesos
  - Idioma: español.
- Especialista en Distribución Eléctrica – 4 misiones de 1 semana c/u
  - Grado universitario en ingeniería eléctrica, electromecánica, civil, industrial, u otras ramas afines a la consultoría.
  - Maestría o doctorado en carreras afines a la consultoría, agrega valor.
  - Formación técnica en diseño y gestión de sistemas de transmisión/distribución/sistemas de potencia.
  - Formación en gestión de proyectos, agrega valor.
  - Experiencia mínima de cinco (5) años gestionando procesos de operación y/o mantenimiento de sistemas de distribución eléctrica.
  - Experiencia mínima de tres (3) años en automatización de sistemas de potencia/Redes de distribución inteligentes, agrega valor.
  - Idioma: español
- Especialista en Procesos Técnicos Comerciales– 4 misiones de 1 semana c/u
  - Grado universitario en ingeniería industrial, eléctrica, electromecánica, administración de empresas, mercadeo u otras ramas afines a la consultoría.
  - Maestría o doctorado en carreras afines a la consultoría, agrega valor.
  - Formación en gestión de proyectos, agrega valor.
  - Formación en mercados, experiencia de cliente.

- Formación en regulación del mercado eléctrico, agrega valor.
- Experiencia mínima de cinco (5) años gestionando procesos de gestión técnico-comerciales y reducción de pérdidas no técnicas en empresas comercializadoras de electricidad.
- Experiencia mínima de un (1) proyecto de implementación de herramientas tecnológicas para la automatización de procesos y gestión de clientes.
- Idioma: español.

## 11. APORTES DEL CONTRATANTE Y PERSONAL DE CONTRAPARTIDA

### Lugar de trabajo

El consultor presentará sus servicios en modalidad virtual y en modalidad presencial en las distintas instalaciones de EDEESTE, (con una dedicación mínima en SDQ establecida en la Sección 10 del TdR) para lo cual se le proporcionará el espacio físico adecuado para el desarrollo de sus labores. Las reuniones de trabajo se realizarán en modalidad virtual como en modalidad presencial en las distintas oficinas donde estén ubicadas las unidades operativas de la empresa.

### Recursos

- Acceso a procesos y documentación interna.
- Acceso a sistemas operativos.
- Información histórica de indicadores.

### Personal de contraparte

El consultor trabajará directamente bajo la supervisión de la Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión y en coordinación con el Comité de Proyecto designado vinculado a las siguientes áreas:

- Dirección Comercial
- Dirección Gestión de Pérdidas
- Dirección de Distribución
- Dirección de Proyectos
- Dirección de Tecnología de la Información
- Gerencia de Proyectos Especiales

## 12. CRONOGRAMA DE PAGOS

Los pagos se tramitarán a partir de la aprobación conforme de los productos por parte de la entidad contratante, conforme a la siguiente distribución y esquema de pagos.

|     |                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------|
| 10% | Contra la entrega y aceptación del Entregable 1     |
| 25% | Contra la entrega y aceptación del Entregable 2     |
| 20% | Contra la entrega y aceptación del Entregable 3 y 4 |
| 30% | Contra la entrega y aceptación del Entregable 5     |

|     |                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------|
| 15% | Contra la entrega y aceptación del Entregable 6 y 7 |
|-----|-----------------------------------------------------|

La consultoría se ejecutará bajo la modalidad de contrato de suma global.

## **ANEXO I**

### **CONFLICTO DE INTERÉS**

(A continuación, párrafos 3.14, 3.16 y 3.17 de las Regulaciones de Adquisiciones)

El Banco exige que las empresas y los individuos que participan en las adquisiciones correspondientes a operaciones de financiamiento para proyectos de inversión no tengan conflictos de interés.

El Banco exige que los Consultores:

- a. brinden asesoramiento profesional, objetivo e imparcial;
- b. otorguen en todo momento máxima importancia a los intereses del Prestatario, sin consideración alguna de cualquier labor futura;
- c. eviten, al brindar asesoramiento, los conflictos con otros trabajos y con sus propios intereses corporativos.

No se contratarán Consultores para ningún trabajo que esté en conflicto con sus obligaciones actuales o previas respecto de otros clientes o que les impida llevar adelante el trabajo teniendo en cuenta los intereses del Prestatario. Sin que ello constituya limitación alguna a la cláusula anterior, no se contratarán Consultores en ninguna de las circunstancias que se indican a continuación:

- a. Toda firma que haya sido contratada por el Prestatario para suministrar Bienes, realizar Obras o prestar Servicios de No-Consultoría para un proyecto (o por una compañía afiliada que la controla o que la firma controla, directa o indirectamente, o que se encuentran ambas bajo un control conjunto) quedará descalificada para brindar Servicios de Consultoría que resulten de esos Bienes, Obras o Servicios de No-Consultoría o que se relacionen directamente con ellos. Esta disposición no se aplica a las diversas empresas (Consultores, Contratistas o Proveedores) que en conjunto cumplan las obligaciones del contratista en el marco de un contrato llave en mano o de diseño y construcción.
- b. Toda firma que haya sido contratada para brindar Servicios de Consultoría para la preparación o ejecución de un proyecto (o por una compañía afiliada que la controla o que la firma consultora controla, directa o indirectamente, o que se encuentran ambas la compañía afiliada y la firma consultora bajo un control conjunto) quedará descalificada para suministrar posteriormente Bienes, Obras o Servicios de No-Consultoría que resulten de los Servicios de Consultoría, o que se relacionen directamente con ellos. Esta disposición no se aplica a las diversas empresas (Consultores, Contratistas o Proveedores) que en conjunto cumplan las obligaciones del contratista en el marco de un contrato llave en mano o de diseño y construcción.
- c. No se contratará a ningún Consultor (incluidos su personal y subconsultores) ni afiliado (que le controla o que el Consultor controla, directa o indirectamente, o que se encuentran ambos el afiliado y el Consultor bajo un control conjunto) para realizar un trabajo que, por su naturaleza, genere un conflicto de interés con otro trabajo del Consultor.

d. Los Consultores (incluidos sus expertos y otros empleados, así como sus subconsultores) que tengan una relación comercial o familiar cercana con un miembro del personal profesional del Prestatario o del organismo de ejecución del proyecto, o de un receptor de una parte del financiamiento del Banco, o con cualquier otra persona que represente o actúe en nombre del Prestatario y que esté directa o indirectamente involucrado en algún aspecto de:

- i. la elaboración de los términos de referencia del trabajo,
- ii. el proceso de selección para el contrato, o
- iii. la supervisión del contrato, no podrán resultar adjudicatarios de un contrato a menos que el conflicto originado por esta relación haya sido resuelto de manera aceptable para el Banco y así se mantenga durante todo el proceso de selección y ejecución del contrato.

## ANEXO II FRAUDE Y CORRUPCIÓN

[El texto de este anexo no deberá modificarse]

### 1. Propósito

- 1.1 Las Directrices Contra el Fraude y la Corrupción del Banco y este anexo se aplicarán a las adquisiciones en el marco de las operaciones de Financiamiento para Proyectos de Inversión del Banco.

### 2. Requisitos

- 1.2 El Banco exige que los Prestatarios (incluidos los beneficiarios del financiamiento del Banco), licitantes (postulantes / proponentes), consultores, contratistas y proveedores, todo subcontratista, subconsultor, prestadores de servicios o proveedores, todo agente (haya sido declarado o no), y todo miembro de su personal, observen las más elevadas normas éticas durante el proceso de adquisición, la selección y la ejecución de contratos financiados por el Banco, y se abstengan de prácticas fraudulentas y corruptas.

2.2 Con ese fin, el Banco:

- a. Define de la siguiente manera, a los efectos de esta disposición, las expresiones que se indican a continuación:
  - i. Por “práctica corrupta” se entiende el ofrecimiento, entrega, aceptación o solicitud directa o indirecta de cualquier cosa de valor con el fin de influir indebidamente en el accionar de otra parte.
  - ii. Por “práctica fraudulenta” se entiende cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de información, con el que se engañe o se intente engañar en forma deliberada o imprudente a una parte con el fin de obtener un beneficio financiero o de otra índole, o para evadir una obligación.
  - iii. Por “práctica colusoria” se entiende todo arreglo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito ilícito, como el de influir de forma indebida en el accionar de otra parte.
  - iv. Por “práctica coercitiva” se entiende el perjuicio o daño o la amenaza de causar perjuicio o daño directa o indirectamente a cualquiera de las partes o a sus bienes para influir de forma indebida en su accionar.
  - v. Por “práctica de obstrucción” se entiende:
    - (b) la destrucción, falsificación, alteración u ocultamiento deliberado de pruebas materiales referidas a una investigación o el acto de dar falsos testimonios a los investigadores para impedir materialmente que el Banco investigue denuncias de prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas o colusorias, o la amenaza, persecución o intimidación de otra parte para evitar que revele lo que conoce sobre asuntos relacionados con una investigación o lleve a cabo la investigación, o
    - (b) los actos destinados a impedir materialmente que el Banco ejerza sus derechos de inspección y auditoría establecidos en el párrafo 2.2 e, que figura a continuación.
- b. Rechazará toda propuesta de adjudicación si determina que la empresa o persona recomendada para la adjudicación, los miembros de su personal, sus agentes, subconsultores, subcontratistas, prestadores de servicios, proveedores o empleados han participado, directa o indirectamente, en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas para competir por el contrato en cuestión.

- c. Además de utilizar los recursos legales establecidos en el convenio legal pertinente, podrá adoptar otras medidas adecuadas, entre ellas declarar que las adquisiciones están viciadas, si determina en cualquier momento que los representantes del prestatario o de un receptor de una parte de los fondos del préstamo participaron en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas durante el proceso de adquisición, o la selección o ejecución del contrato en cuestión, y que el prestatario no tomó medidas oportunas y adecuadas, satisfactorias para el Banco, para abordar dichas prácticas cuando estas ocurrieron, como informar en tiempo y forma a este último al tomar conocimiento de los hechos.
- d. Podrá sancionar, conforme a lo establecido en sus directrices de lucha contra la corrupción y a sus políticas y procedimientos de sanciones vigentes, a cualquier empresa o persona en forma indefinida o durante un período determinado, lo que incluye declarar a dicha empresa o persona inelegibles públicamente para: (i) obtener la adjudicación o recibir cualquier beneficio, ya sea financiero o de otra índole, de un contrato financiado por el Banco<sup>[1]</sup>; (ii) ser nominada<sup>[2]</sup> como subcontratista, consultor, fabricante o proveedor, o prestador de servicios de una firma que de lo contrario sería elegible a la cual se le haya adjudicado un contrato financiado por el Banco, y (iii) recibir los fondos de un préstamo del Banco o participar más activamente en la preparación o la ejecución de cualquier proyecto financiado por el Banco.
- e. Exigirá que en los documentos de solicitud de ofertas/propuestas y en los contratos financiados con préstamos del Banco se incluya una cláusula en la que se exija que los licitantes (postulantes /proponentes), consultores, contratistas y proveedores, así como sus respectivos subcontratistas, subconsultores, prestadores de servicios, proveedores, agentes y personal, permitan al Banco inspeccionar<sup>[3]</sup> todas las cuentas, registros y otros documentos referidos a la presentación de ofertas y la ejecución de contratos, y someterlos a la auditoría de profesionales nombrados por este.

<sup>[1]</sup> A fin de disipar toda duda al respecto, la inelegibilidad de una parte sancionada en relación con la adjudicación de un contrato implica, entre otras cosas, que la empresa o persona no podrá: (i) presentar una solicitud de precalificación, expresar interés en una consultoría, y participar en una licitación, ya sea directamente o en calidad de subcontratista nominado, consultor nominado, fabricante o proveedor nominado, o prestador de servicios nominado, con respecto a dicho contrato, ni (ii) firmar una enmienda mediante la cual se introduzca una modificación sustancial en cualquier contrato existente.

<sup>[2]</sup> Un subcontratista nominado, consultor nominado, fabricante o proveedor nominado, o prestador de servicios nominado (se utilizan diferentes nombres según el Documento de Licitación del que se trate) es aquel que: (i) ha sido incluido por el licitante en su solicitud de precalificación u oferta por aportar experiencia y conocimientos técnicos específicos y esenciales que le permiten al licitante cumplir con los requisitos de calificación para la oferta particular; o (ii) ha sido designado por el Prestatario.

<sup>[3]</sup> Las inspecciones que se llevan a cabo en este contexto suelen ser de carácter investigativo (es decir, forense). Consisten en actividades de constatación realizadas por el Banco o por personas nombradas por este para abordar asuntos específicos relativos a las investigaciones/auditorías, como determinar la veracidad de una denuncia de fraude y corrupción a través de los mecanismos adecuados. Dicha actividad incluye, entre otras cosas, acceder a la información y los registros financieros de una empresa o persona, examinarlos y hacer las copias que corresponda; acceder a cualquier otro tipo de documentos, datos o información (ya sea en formato impreso o electrónico) que se considere pertinente para la investigación/auditoría, examinarlos y hacer las copias que corresponda; entrevistar al personal y otras personas; realizar inspecciones físicas y visitas al emplazamiento, y someter la información a la verificación de terceros.