



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

Año 2024



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

Año 2024



GOBIERNO DE LA

REPÚBLICA DOMINICANA

---

  
**edesur**  
¡Energía positiva para ti!

## TABLA DE CONTENIDO

---

### ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	1
<b>II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b> .....	5
2.1 Marco Filosófico Institucional.....	5
a. Misión.....	5
b. Visión.....	5
c. Valores.....	5
2.2 Base Legal.....	6
2.3 Estructura Organizativa.....	8
2.4 Planificación Estratégica Institucional.....	10
<b>III. RESULTADOS MISIONALES</b> .....	23
<b>IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO</b> ..	83
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	83
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos.....	109
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	128
4.4 Desempeño de la Tecnología.....	137
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	142
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones.....	151
<b>V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</b> .....	158
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio.....	160
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	166
5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	169

5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia .....	171
<b>VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO.....</b>	<b>174</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>177</b>
a. Matriz de Logros Relevantes .....	177
b. Matriz de Gestión Presupuestaria Anual.....	178
c. Matriz de Principales Indicadores del POA.....	179
d. Resumen del Plan de Compras .....	182
e. Glosario Términos Técnico.....	183

## I. RESUMEN EJECUTIVO

Edesur Dominicana presenta la consolidación de los logros más relevantes alcanzados por la institución durante el año 2024, como parte de la gestión del Gobierno del Excelentísimo Señor Presidente de la República, Luis Abinader y enfocados en los ejes estratégicos definidos: Servicio y Atención al Cliente, Desempeño Financiero, Fortalecimiento Procesos Internos y Aprendizaje y Desarrollo.

A través de una gestión responsable, transparente y eficiente, Edesur ha realizado esfuerzos para que el país pueda disfrutar de un suministro eléctrico continuo y de calidad, asequible y confiable, contribuyendo con los objetivos del desarrollo nacional y la mejora de la calidad de vida de miles de dominicanos. Los logros alcanzados en dicho período se presentan a continuación:

- Repotenciación de las subestaciones Granitos Bojos en Haina, Bayona, Azua, Neyba y Matadero con una inversión de MMRD\$243.30, impactando a un total de 124,500 clientes.
- Rehabilitación de Redes en el Sectores Los Solares de Milton o María Montez del Municipio Villa Central de la Provincia de Barahona y del paraje Ángel Félix del Municipio la Descubierta en la Provincia Independencia, donde se izaron 274 postes, montaje de 28 transformadores con una capacidad instalada de 630.0 kVA, el tendido de 7.03 Km de red de Media de Tensión (MT) y 7.12 Km de red de Baja Tensión (BT) y la instalación de 243 luminarias. Con una inversión de MMRD\$51.18, impactando a 694 familias que se benefician del servicio eléctrico.



- Durante el año 2024, en el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo de Subestaciones, se han ejecutado un total de 98 mantenimientos preventivos en los campos de 24 subestaciones, con una inversión de MMRD\$26.4 e impactando alrededor a 1,393,581 clientes.
- Habilitación en proceso de dos (2) nuevas salidas de Media Tensión (MT) alimentadas a través de los campos de transformación T01 y T02 de la subestación UASD con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de nuestros clientes que se alimentan de esta subestación. El total de clientes impactados es 23,831 con un monto invertido de MMRD\$18.79. A la fecha, el proyecto registra un avance del 50%.
- Conversión de tensión y puesta en servicio del circuito JUCO102 para la alimentación de El Puerto Cabo Rojo, Pedernales.
- Instalación de un nuevo transformador de potencia en la provincia de Azua, con una capacidad de 28 a 37 MVA, el cual será colocado en la subestación de Las Clavellinas, optimizando el suministro de energía eléctrica en los circuitos Azua 101, 102, 103 y 104, beneficiando directamente a los clientes de la demarcación. Con esta modernización, se espera aliviar la carga actual, prevenir futuras interrupciones y asegurar un suministro eléctrico más robusto y eficiente.
- Durante el año 2024, Edesur logró incorporar a 19,390 clientes a su sistema de factura digital, lo que representó un ahorro en costos de impresión, reducción de papel y envío de facturas. Este cambio permitió a la empresa ahorrar un total de RD\$119,636.30 en dicho



período. Edesur envía un promedio mensual de 375,769 facturas por correo con un ahorro mensual prom. de MMRD\$2.6.

- Incremento de un 11% (190,991) clientes en enero-noviembre 2024 utilizando los canales alternos para pagos de Estafetas Bancarias, Oficina Virtual, Pagos Recurrentes, App Edesur Móvil, ChatBot y Kioscos de Autoservicio en comparación con enero-noviembre del año 2023, pasando de tener 1,777,386 contratos cobrados en el acumulado del periodo indicado del 2023 a 1,968,377 contratos cobrados en el acumulado del mismo periodo de 2024.
- El lanzamiento de la Suite de Autoservicio en febrero 2024 ha impactado a 7,421 clientes, alcanzando una recaudación de MMRD\$67.37 a noviembre 2024; con este proyecto Edesur ofrece a sus clientes las herramientas para realizar sus pagos y consultas sin la asistencia de un representante. Fueron integrados: un teléfono de contacto directo con el Call Center, una pantalla touch con acceso directo a la Oficina Virtual desde donde los clientes pueden crear un usuario o acceder, realizar pagos con sus tarjetas registradas, realizar trámites de servicio y un Kiosco para realizar sus pagos con una tarjeta de crédito o débito de manera física.
- Implementación de la herramienta SGAT (Sistema de Gestión de Asociación y Totalizadores), que es de vital importancia para la gestión de pérdidas en Edesur ya que permite la detección del fraude de manera efectiva, mediante el balance del consumo de los clientes versus el consumo en el transformador de distribución. Con esto se gestiona con mayor eficiencia 18,106 micromedidas con la cual se



controlan unos 219,404 suministros y una energía controlada de aproximadamente 60.59 GWh.

- Participación en el proceso de licitación EDES-LPI-NG-04-2023 coordinado por el Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras (CUED) para la integración de nueva generación eléctrica en la República Dominicana de hasta 800 MW en centrales tipo Turbinas de Gas operando en Ciclo Combinado y utilizando gas natural como combustible. Este proceso ha sido llevado a término con éxito y se encuentra en la fase de revisión y firma de los contratos. En dicho proceso fueron adjudicados:
  - 400 MW a la empresa ENERGÍA 2000, S.A.
  - 400 MW a la empresa NEXGEN CAPITAL, LTD.
  
- Entrada en operación de los contratos con el Parque Fotovoltaico Calabaza I (Enren) y el Parque Solar Los Negros, que cubrirán el 2% de la energía consumida por Edesur con energía renovable.
  
- El Proyecto de Sabana Real ha sido reconocido internacionalmente como un proyecto innovador, ganando el primer lugar en la categoría “Descentralización” por parte del Comité Regional de la CIER para Centroamérica y el Caribe (CECACIER) y el primer lugar en la misma categoría, pero compitiendo con proyectos de toda Latinoamérica, por parte de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER).



## II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

### 2.1 Marco Filosófico Institucional

#### a. Misión

Satisfacer las necesidades energéticas con soluciones eficientes, transparentes y sostenibles a todos nuestros clientes.

#### b. Visión

Ser un modelo regional en eficiencia y calidad de soluciones energéticas.

#### c. Valores

- Integridad: Trabajamos y convivimos con nuestros compañeros en apego a principios éticos y morales.
- Compromiso: Asumimos con pasión y entusiasmo las responsabilidades contraídas, siendo proactivos en la presentación de soluciones y entregando a tiempo resultados que excedan las expectativas.
- Calidad: Operamos bajo procedimientos y normativas locales e internacionales, orientados a satisfacer necesidades de nuestros clientes con altos estándares de desempeño.



- Eficiencia: Organizamos y ejecutamos nuestras operaciones para proveer la máxima satisfacción, con seguridad, al menor costo y tiempo posible.
- Servicio Oportuno: tratamos con empatía y calidez a nuestros clientes internos y externos, dando seguimiento y respuesta pertinente y oportuna a sus requerimientos.

## **2.2 Base Legal**

Edesur Dominicana, S.A., fue creada en cumplimiento con la Ley General de Reforma de la Empresa Pública No. 141-97 de fecha 24 de junio de 1997, como una empresa autónoma de servicio público, la cual queda investida de personalidad jurídica y patrimonio propio, con facultad de contratar, demandar y ser demandada. Sus funciones consisten en explorar instalaciones de distribución de electricidad para su comercialización y/o su propio uso en un sistema interconectado, explorar instalaciones de distribución en la forma, modo y porcentajes que se establezcan en la Resolución 235-98 de fecha 29 de octubre de 1998 dictada por la Secretaría de Estado de Industria y Comercio, así como cualquier otra actividad de lícito comercio que sea similar o esté relacionada directamente con el negocio principal de la misma.

Edesur Dominicana, S.A., es una sociedad comercial propiedad del Estado Dominicano, a través del Fondo Patrimonial de Empresas Reformadas (FONPER) que posee el 99.97% del capital accionario. El restante 0.03% es poseído por accionistas minoritarios. Esta composición accionaria se actualizó, en virtud del Acta de la Asamblea



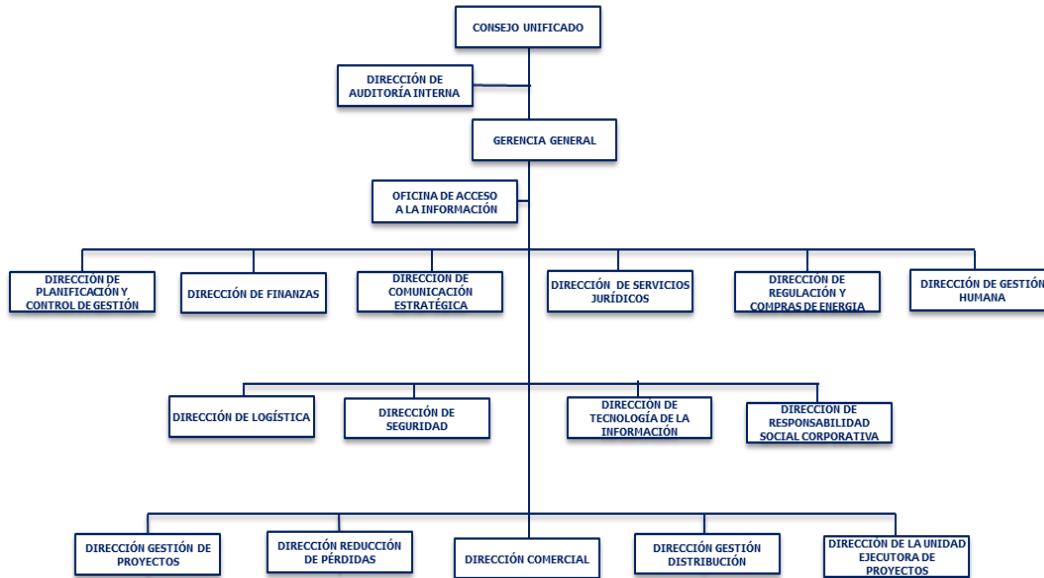
General Extraordinaria de accionistas de la Sociedad Comercial Edesur Dominicana S.A. de fecha 28 de abril del año 2021.

La Compañía mantiene sus oficinas administrativas en la avenida Tiradentes No. 47, Torre Serrano, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Edesur Dominicana S.A., tiene el derecho adquirido para la distribución de energía eléctrica en el área geográfica del Sur de la República Dominicana, cuya zona geográfica de responsabilidad está limitada por la Cordillera Central desde la frontera con la República de Haití hasta Bonaó y bajando hacia el sur por el río Isabela hasta la acera oeste de la Avenida Máximo Gómez del Distrito Nacional. Las provincias comprendidas en el límite del área geográfica son: parte de la provincia Santo Domingo, con el municipio Santo Domingo Oeste y el Distrito Nacional, San Cristóbal, San José de Ocoa, Azua, San Juan de la Maguana, Elías Piña, Batoruco, Independencia, Barahona, Pedernales y Peravia.



## 2.3 Estructura Organizativa



Funcionarios:

Miembros del Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras de Electricidad:

Nombre	Cargo
Celso José Marranzini Pérez	Presidente
José E. Florentino Rodríguez	Vicepresidente
Ricardo José Gómez Canaán	Secretario
Edwin Acosta Suárez	Vocal
Rafael Leónidas Suárez Pérez	Vocal
José Pedro Díaz González	Vocal



Rubén Darío de Jesús Reynoso F.	Vocal
Luis Joaquín Miura Ramirez	Vocal
Jorge Ramón Rodríguez Dabas	Vocal

Personal Directivo:

Nombre	Cargo
Jose Luis Actis	Gerente General
Federico Méndez Nova	Dir. Comunicación Estratégica
Nassir Miguel Yapor Victoria	Director Comercial
Yemmis Mercedes Guzman Felipe	Dir. Planif. y Control de Gestión
Charinel Franchezca Quezada Suriel	Director Auditoría Interna
Ronald Pacheco Letona	Dir. Regulación y Compras Energía
Daniel Américo Yapor Genao	Director de Seguridad
Andrés de Jesús Matos Garcia	Director Finanzas
Michelle Ivette Marti Luna	Directora Gestión Humana
Xavier Oscar Saint-Hilaire Belliard	Director Logística
Marcelina I. Paniagua Valenzuela	Director de Proyectos
Jhorlenny Rodriguez Rosario	Director Servicios Jurídicos
Hafet Guerrero Cueto	Dir. Tecnología de la Información
Cristino Sánchez Rivera	Director Gestión Distribución
Ana Isabel Rojas Fortuna	Resp. Oficina Acceso a Información
Miguel José Santana Rojas	Dir. Responsabilidad Social Corp.
Wanda Del Carmen Araujo Vidal	Dir. Unidad Ejecutora de Proyectos



## 2.4 Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024, es el resultado de un análisis concienzudo y consensado por los colaboradores de nuestra empresa, acerca de la situación del negocio, las expectativas de nuestros clientes y las problemáticas más apremiantes que deben ser resueltas en el corto y mediano plazo.

Constituye un compromiso de acción cuyo resultado apunta a la satisfacción de las expectativas de servicio de nuestros clientes, apoyados en una institución transparente, eficiente y sostenible.

El suministro de energía de manera estable y sostenida es imprescindible para la mejora de la calidad de vida de los dominicanos, así como para impulsar el desarrollo económico que demandan los tiempos de crisis que estamos viviendo.

Nuestro Plan Estratégico Institucional nos brinda una brújula clara del rumbo al que debemos llegar. Estamos decididos a transformar de manera sustancial la calidad de la atención que ofrecemos a nuestros clientes, así como entregar al país una empresa sostenible y eficiente, capaz de incorporar a sus operaciones las mejores prácticas de calidad y transparencia.

A continuación, se presenta la Descripción General de los Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Estrategias definidos en el Plan:

A. Eje Servicio y Atención al Cliente:

1. Objetivo Estratégico: Incrementar el ASAI desde un 91.32% a 99.0%.



Este objetivo persigue ejecutar un plan integral de desarrollo y mantenimiento de las instalaciones que garanticen la continuidad y calidad del servicio entregado a los clientes, a través de la intervención desde los puntos de compra de energía SMC hasta el medidor instalado a cada cliente.

a) Estrategia: Desarrollo de Instalaciones Eléctricas.

El objetivo es explotar las instalaciones hasta un 80% de su capacidad nominal, a través de la construcción de las subestaciones y circuitos que permitan atender la demanda de los clientes sin sobrecarga en las instalaciones, conforme el plan de expansión de la red de distribución.

b) Estrategia: Mantenimiento de Instalaciones.

El objetivo es garantizar la continuidad del servicio de los clientes cumpliendo, como mínimo, con los límites admisible de la norma SIE 066-2016 (8 y 10 interrupciones por semestre, así como 20 y 36 horas de interrupciones por semestre para las zona urbana y rural, respectivamente). Se prevé realizar acciones que permitan reducir las interrupciones por averías y mantenimientos en las instalaciones, mediante la identificación temprana de fallas, implementación de un plan de flexibilización de la red y trabajos en caliente.

Las acciones concretas serán:

Desarrollar e implementar:

Plan de mantenimiento predictivo (subestaciones, redes Media Tensión (MT), redes Baja Tensión (BT)).



- Plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones (subestaciones, redes Media Tensión (MT), redes Baja Tensión (BT)).
- Plan de mantenimiento correctivo (subestaciones, redes Media Tensión (MT), redes Baja Tensión (BT)).
- Plan de flexibilización y conectividad de la red.
- Plan de trabajo en caliente.

2. Objetivo Estratégico: Incrementar el índice de calidad del servicio al cliente de 60.3% a 72%.

Este objetivo persigue posicionar a Edesur dentro de las calificaciones promedio de la región en cuanto a calidad de servicio y atención al cliente medido por la encuesta de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER).

a) Modelo de Atención al Cliente

En ese sentido se creará un Modelo de Atención al Cliente que aborde de una manera integral todos los puntos de contacto del cliente con la empresa, buscando estandarizar la respuesta y los procedimientos, al tiempo que fortalece las competencias blandas y técnicas del personal para ofrecer una respuesta ágil, cálida, eficiente y empática.

Al mismo tiempo se estará revisando la infraestructura tecnológica de apoyo a las operaciones del cliente, de modo que se puedan fortalecer y orientar a convertirse en una fuente confiable de información que



evite el doble registro y permita agilidad y eficiencia de los procesos, asegurando la satisfacción de los clientes.

Está contemplado crear un plan de accesibilidad para los clientes, de manera que puedan acceder a una atención de calidad y en tiempo oportuno, que nos permita transformar su experiencia de cliente y a mejorar su percepción sobre la marca, a través de la creación de nuevos canales de atención, transformación de los procesos de atención al cliente, implementación de un sistema robusto de control y medición de la experiencia y satisfacción al cliente en cada servicio entregado y la creación de soluciones de autogestión para los clientes, tanto transaccionales como de información.

b) Estrategia: Accesibilidad del Cliente.

El objetivo de esta estrategia es lograr un 97% de atención entre nuestros usuarios y clientes, a través de la creación de las condiciones de disponibilidad, presencia, existencia de productos, información, recursos de soporte y el personal suficiente para la atención al cliente, de manera que se pueda cumplir con las disposiciones del regulador respecto a la norma de calidad, evitando una desviación superior al 3% ante cada requerimiento demandado por los clientes.

c) Estrategia: Posicionamiento de la Marca.

El objetivo de esta estrategia es lograr un índice de confianza del cliente hacia Edesur de un 80% y persigue conectar de manera efectiva con los clientes, mediante un plan de comunicación coherente y de orientación, donde fruto del conocimiento generado los clientes conozcan el impacto de la energía en la calidad de vida. Esta estrategia permitirá, a través de campañas 84 segmentadas de orientación y



formación de consumidores, lograr una mejor valoración de marca, involucrando a los clientes como parte activa de las soluciones.

## B. Eje Desempeño Financiero:

1. Objetivo Estratégico: Alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la optimización de sus recursos.

Este objetivo procura la rentabilidad operativa del negocio, con la maximización de los ingresos y la optimización de los costos y gastos. Implica la intervención de todas las operaciones de la Empresa relacionadas con la generación de ingresos y costos.

- a) Estrategias: Gestión de Ingresos, Optimización del costo de la compra de energía, Eficientización del gasto y Optimización de los indicadores financieros.

Esta estrategia persigue mejorar los indicadores de recuperación efectivo y otros activos, así como impulsar nuevos ingresos, optimizar la adquisición de energía y potencia, bienes y servicios, y procurar la eficiencia de las operaciones mediante la ejecución de proyectos de normalización de clientes y usuarios, manejo adecuado de las carteras, captación de nuevos clientes e implementación de nuevos negocios, cobro de deudas pendientes, recuperación de materiales y equipos en almacenes, recuperación de fondos embargados, así como la eficientización de los costos, mediante la optimización de las compras de energía, implementación de esquemas eficientes de adquisición de



bienes y contratación de servicios, agilidad de los procesos y productividad del personal.

2. Reducir las pérdidas de energía a un 25.83% al año 2024.

a) Rehabilitación de Redes y Aseguramiento de Medida.

Esta estrategia apunta al aseguramiento de la capacidad de entrega de energía al mercado considerando el incremento de la demanda, al tiempo que se garantiza la calidad y la eficiencia de las redes eléctricas, conforme a las normas técnicas.

3. Objetivo Estratégico: Lograr la calidad de la información financiera de la empresa.

Este objetivo apunta al saneamiento de los informes financieros de la empresa, evitando así las observaciones que de manera recurrente han hecho los auditores externos.

a) Estrategia: Gestión de Activos Fijos:

Esta estrategia busca levantar, documentar e incorporar a los registros financieros del negocio todos los activos fijos existentes en nuestra área de concesión, realizando su correspondiente avalúo y cálculo de su depreciación.



- a) Aseguramiento de la calidad en los registros contables acorde a las NIF's.

Con esto se busca revisar las políticas, procedimientos y prácticas de operación de las áreas financieras para ajustarlas a las normas internacionales que rigen el sector.

### C. Eje Fortalecimiento Procesos Internos:

1. Objetivo Estratégico: Fortalecer la estandarización y reglamentación del desempeño de la empresa para asegurar la concreción de sus ejes sustantivos.

Este objetivo tiene como propósito, normar los parámetros de actuación o desempeño del personal, así como asegurar la limitación de la discrecionalidad particular de las decisiones que impactan el quehacer general de la Empresa y mejorar la eficiencia interna de cada uno de los procesos de la institución, garantizando calidad de la gestión en un modelo efectivo de desarrollo organizacional, que garantice el cumplimiento para la concreción de los ejes de Servicio y Atención al Cliente y Desempeño Financiero.

- a) Estrategia: Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional.

Esta estrategia tiene como objetivo fundamental alcanzar la efectividad de los procesos de la planificación institucional, del mejoramiento de la gestión de procesos, la gestión legal y el diseño organizacional de Edesur.



Persigue mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos estandarizados de Edesur, a través de la gestión de los procesos (BPM) en donde se diseñan, modelan, organizan, documentan, controlan y optimizan, de forma continua, los procesos, así como la auditoria y fiscalización de los procesos críticos de los negocios, para garantizar la medición y mejora continua de los mismos. Asegurar el cumplimiento de la regulación aplicable al sector e implementar el modelo organizativo que responda eficientemente a los procesos asegurando el servicio, atención al cliente y desempeño financiero para cumplir la misión y visión de la Empresa. Esta estrategia se caracteriza por la transversalidad en la organización e impacta todos los aspectos normativos de la Empresa.

b) Estrategia: Fortalecimiento de Seguridad en Manejo de Riesgo.

Esta estrategia tiene como objetivo fundamental el garantizar, en el ámbito de las competencias de quienes asumen las responsabilidades designadas, de la seguridad y mitigación de los riesgos de la Empresa en todos sus ámbitos.

Esta estrategia implica:

- Mitigar o asumir el riesgo interno o externo que pueda afectar la operación e imagen de la Empresa mediante análisis de información recolectada por un equipo de investigación interna.
- Mitigar o asumir el riesgo de daños físicos a personas, instalaciones y equipos mediante la implementación de dispositivos de seguridad.



- Mitigar o asumir el riesgo laboral mediante la implementación de normas y políticas internas que reduzcan la probabilidad de accidentes laborales, y de un control riguroso interno.
  - Mitigar o asumir el riesgo en la seguridad de la información mediante el establecimiento de controles para fortalecimiento de la información de la Empresa.
  - Mitigar o asumir el riesgo producido al medio ambiente derivado de las operaciones de la Empresa.
2. Objetivo Estratégico: Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición de bienes, obras y servicios de un 55% a un 85%.

Este objetivo tiene como propósito asegurar la continuidad de las operaciones a través de una eficiente gestión de los procesos de compras, de modo que las áreas cuenten con las herramientas, maquinarias y equipos que necesitan para ofrecer un óptimo y oportuno servicio a sus clientes, tanto internos como externos, siempre respetando los lineamientos legales y normativos que rigen la materia.

#### D. Eje Aprendizaje y Desarrollo:

1. Objetivo Estratégico: Mejora de la productividad y desempeño laboral del personal acorde a los requerimientos del negocio.



Es de especial importancia el involucramiento de los colaboradores en la dinámica de trabajo que tienda al logro de los objetivos organizacionales. En ese sentido se estarán impulsando diversas iniciativas y acciones enmarcadas en las estrategias siguientes:

a) Estrategia: Fortalecimiento Gestión de Personas.

El objetivo de esta estrategia es garantizar el desempeño y desarrollo del capital humano de la Empresa. Busca fortalecer el sistema de gestión de personas que permita obtener una fuerza laboral capacitada, motivada y comprometida, que preste servicios de calidad y sea capaz de cumplir con la misión y objetivos de la Empresa. Tiene un alcance transversal en la organización, y su operacionalización será a través de la definición de un modelo integral de gestión humana, desarrollo e implementación del plan de capacitación y plan de desarrollo de carrera, la implementación de un sistema de compensación equitativo, continuidad e implementación de mejoras al modelo evaluación del desempeño y ejecución de acciones puntuales para mejorar el clima organizacional, conforme el reciente estudio de clima organizacional realizado en el 2019.

b) Estrategia: Fortalecimiento de la Cultura e Identidad Corporativa.

Busca fortalecer el clima organizacional que permita crear cohesión y alineación del personal para el logro de los objetivos de la Empresa. A través de esta estrategia se busca fortalecer las ideas y valores de las personas, a través de un modelo de comunicación corporativa que permita transmitir los rasgos distintivos del quehacer de la organización. Tiene un alcance transversal y debe ser abordada a través



de la implementación de iniciativas que favorezcan el fortalecimiento de los valores y la identificación del personal con la identidad corporativa.

2. Objetivo Estratégico: Fortalecer los sistemas de información para favorecer la toma de decisiones de forma oportuna, pertinente y de calidad para lograr los objetivos del negocio.

Este objetivo persigue el aseguramiento de la continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos e implementación de sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio. El alcance de este objetivo es integrar mejoras, implementaciones y rediseños de todos los servicios de infraestructura, telecomunicaciones y sistemas de la Empresa, vinculados a los objetivos estratégicos de Edesur, para este período 2021 al 2024, respondiendo a la capacidad y continuidad de las plataformas, así como las necesidades de movilidad y autogestión de servicios de usuarios, la digitalización de los procesos empresariales que soporten la eficiencia operativa y fortalecer la gestión de información mediante herramientas de fácil usabilidad y con alto potencial de integrar componentes avanzados para análisis de datos.

a) Estrategia: Procesos sistemas de información que soporten los objetivos estratégicos del negocio.

Esta estrategia persigue apoyar la toma de decisiones de la Empresa mediante sistemas de Información que le permitan operar los modelos de negocio vigentes y los proyectados en el PEI 2021-2024. Define la evolución, sustitución e integración de los sistemas de información que requiera la organización para la gestión de los modelos de negocio



vigentes, el desarrollo de nuevos modelos de servicios y atención a clientes, y colaborar con la eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos y la toma de decisión basada en la analítica de los datos. Esta estrategia impacta todas las actividades operativas que requieran sistemas de información eficientes que les permitan, para el período 2021-2024, administrar los modelos comerciales, técnicos y administrativos, implementando la digitalización de procesos, fortaleciendo la gestión de información mediante herramientas de fácil usabilidad y con alto potencial de integrar componentes avanzados para análisis de datos.

3. Objetivo Estratégico: Fomentar investigación y desarrollo para favorecer los procesos de innovación, la creación de valor y mejora continua.

Buscar abrir nuevos horizontes relacionados al negocio de distribución y comercialización de electricidad. Se persigue crear nuevas oportunidades de negocios con la finalidad de incrementar el volumen de ingreso de la Empresa, hacerla más resiliente ante cambios o situaciones que pudieran comprometer nuestros ingresos por parte de la distribución y comercialización tradicional. Alcanza las áreas de sistemas informativos y telecomunicaciones, procesos comerciales, redes de distribución, gestión de la energía, organismos reguladores y agentes del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM).

En este nuevo Plan Estratégico 2021-2024, esta estrategia se integra y se crea el compromiso de que la organización profundice y analice las opciones para explotación que tiene en materia de innovación y desarrollo en el mercado.



b) Estrategia: Innovación y Desarrollo.

Esta estrategia tiene como finalidad estar a la vanguardia de las últimas tendencias de los procesos o tecnologías aplicadas al negocio. Persigue ofrecer nuevos servicios y robustecer nuestra infraestructura de servicio comercial y técnico para poder disponer de una experiencia excepcionalmente positiva a nuestros clientes.

La Gerencia General ha continuado con el fortalecimiento del proceso de planificación estratégica y operativa en Edesur Dominicana, en ese sentido, en el último trimestre del año 2024, se elaboró el nuevo Plan Estratégico Institucional 2025-2028, desarrollado con un modelo participativo con los líderes y mandos medios de la organización, y con la metodología de gestión por resultados y cadena de valor, con el objetivo de lograr la visión de la empresa.



### III. RESULTADOS MISIONALES

Alineados a los Ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para el 2024 se definieron acciones estratégicas en procura de alcanzar los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo del Año 2024. A continuación, se presentan los principales indicadores que miden dichas acciones y los de más relevancia para el ciudadano:

Producto(s)	Responsable	Indicador	ENERO – SEPTIEMBRE 2024		
			Programación Física	Ejecución Física	Nivel de Cumplimiento
Servicio Técnico	Dirección Comercial	Tiempo Reconexión de Servicio (RSFP)	3.0%	2.7%	100.0%
Aseguramiento de la Facturación	Dirección Comercial	Porcentaje Efectividad de Lectura Edesur	83.4%	87.7%	100.0%
Aseguramiento de la Facturación	Dirección Comercial	Porcentaje Calidad de la Facturación	96.3%	94.4%	98.0%
Mejorar Tiempo Respuesta	Dirección Comercial	Porcentaje de Reclamaciones Resueltas Dentro del Plazo (IPP)	95.9%	92.9%	96.9%
Disponibilidad de Canales	Dirección Comercial	Nivel del Servicio Call Center	82.2%	69.4%	84.4%
Gestión Operación de la Red	Dirección Distribución	Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Zona 1 y Zona 2) (Horas)	1.3	0.8	100.0%
Calidad del servicio técnico	Dirección Distribución	ASAI	98.8%	98.6%	99.8%
Calidad del servicio técnico	Dirección Distribución	SAIDI	8.9	10.4	85.9%
Calidad del servicio técnico	Dirección Distribución	SAIFI	11.2	15.5	72.8%
Atención Solicitudes de información a Edesur	Oficina de libre Acceso a la Información	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo mediante el Portal Único de Libre Acceso a la	100.0%	88.1%	88.1%
Atención Solicitudes de información a Edesur	Oficina de Acceso a la Información	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo - 311 (15 días)	100.0%	100.0%	100.0%
Atención Solicitudes de información a Edesur	Oficina de Acceso a la Información	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo de manera física por la Oficina de Libre Acceso a la Información	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Dirección de Planificación y Control de Gestión

- Durante el año 2024, en el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo de Subestaciones, se han ejecutado un total de 98 mantenimientos preventivos en los campos de las subestaciones Los Prados, Campamento 16 de Agosto, Granitos Bojos, San Juan, Villarpando, Matanzas, Vallejuelo, Bayona, Bani Per, Arroyo Hondo, Embajador, Vicente Noble, San Cristóbal, Las Matas, Madre Vieja, Neyba,



Barahona, Villa Altagracia, San José de Ocoa, Azua, Hato Nuevo, Caldera Base, Carrefour y Salinas, con una inversión de MMRD\$26.4, impactando alrededor a 1,393,581 clientes. Estas labores incluyeron diversos campos de transformación de las subestaciones en el área de concesión de Edesur Dominicana, abarcando incluso aquellas pertenecientes a nuestros clientes.

- Repotenciación de las siguientes subestaciones con una inversión de MMRD\$243.30 e impactando a un total de 124,500 clientes:
  - Granitos Bojos, Haina: se incrementó la potencia total de la subestación a 54 MVA con la instalación de un transformador de potencia de 10-14 MVA, logrando así eliminar la sobrecarga y garantizando el suministro eléctrico para los 42,295 clientes que se alimentan de esta subestación, con una inversión de MMRD\$ 52.2.
  - Bayona: incrementando la potencia con el cambio de un transformador de potencia de 10-14 MVA por otro de 16-20 MVA, logrando así eliminar la sobrecarga y garantizando el suministro eléctrico para los 15,420 clientes que se alimentan de esta subestación, con una inversión de MMRD\$ 24.2.
  - Azua: se incrementó la potencia con el cambio de un transformador de potencia de 24-30 MVA por otro de 28-37 MVA, logrando así eliminar la sobrecarga y garantizando el suministro eléctrico para los 22,581 clientes que se alimentan de esta subestación, con una inversión de MMRD\$ 35.6.



- Neyba: se incrementó la potencia con el cambio de un transformador de potencia de 16-20 MVA por otro de 24-30 MVA, logrando así eliminar la sobrecarga y garantizando el suministro eléctrico para los 13,283 clientes que se alimentan de esta subestación, con una inversión de MMRD\$ 29.0.
- Matadero: incremento de la potencia con la adición de un transformador de 40-50 MVA, duplicando la capacidad para eliminar la sobrecarga y garantizar el suministro eléctrico a los 30,921 clientes que se alimentan de esta subestación, con una inversión de MMRD\$ 102.3.
- Se realizaron sustitución de bushing de alta tensión por causa de envejecimiento a los transformadores de potencia de los campos de las subestaciones: Los Prados (LPRA T01, LPRA T02, LPRA T03), Embajador (EMBA T01 y T02) y Metropolitano (METR T01), reduciendo la tasa de falla en estos transformadores por esta causa.
- Ensamblaje de un nuevo transformador de potencia de 40-50 MVA, 138/12.8 kV en la subestación Matadero. Este transformador garantiza el suministro de energía a 30,921 clientes conectados a dicha subestación.
- Habilitación en proceso de dos (2) nuevas salidas de Media Tensión (MT) alimentadas a través de los campos de transformación T01 y T02 de la subestación UASD con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de nuestros clientes que se alimentan de esta subestación. El total de clientes impactados es 23,831 con un monto invertido de MMRD\$18.79. A la fecha, el proyecto registra un



avance del 50%, habiéndose concluido la construcción de la nueva salida UASD107. Para alcanzar el 100% de finalización, resta completar la construcción de la nueva salida UASD108.

- Instalación de un nuevo transformador de potencia en la provincia de Azua, con una capacidad de 28 a 37 MVA, el cual será colocado en la subestación de Las Clavellinas, optimizando el suministro de energía eléctrica en los circuitos Azua 101, 102, 103 y 104, beneficiando directamente a los clientes de la demarcación. Con esta modernización, se espera aliviar la carga actual, prevenir futuras interrupciones y asegurar un suministro eléctrico más robusto y eficiente.

La instalación de este nuevo transformador de potencia, representa un avance significativo en la infraestructura eléctrica de la provincia, permitiendo un servicio más estable y eficiente para la provincia de Azua. Entre las zonas que se verán favorecidas por esta mejora están: el municipio de Azua de Compostela, Peralta, Majagual, Las Lomas, Los Parceleros, Las Yayitas, Los Mangos, Pueblo Abajo, Las Charcas, Estebanía, Hatillo, Las Clavellinas, Las Terreras, Pueblo Viejo y Los Tramojos.

- Eliminación de sobrecarga en la subestación Cítricos Nacionales (Moradores) con el trasvase de carga del circuito CNAC701 a la subestación Villa Altagracia, quedando alimentado por medio de un ITC (Interruptor Telecontrolado), denominado VALT102A, impactando a 1,412 clientes; con un monto invertido de MMRD\$ 2.05.



- Recepción de dos (02) nuevos transformadores de potencia de 40-50 MVA, 138/12.5 kV, que serán instalados en los campos T01 y T02 de la subestación Matadero, lo que permitirá incrementar la potencia instalada de 50 MVA a 100 MVA.
  
- Durante el año 2024, Edesur ha desarrollado un conjunto de actividades enfocadas en la recuperación y optimización del sistema eléctrico. Estas iniciativas han abarcado diversos aspectos, entre los que se destacan:
  - Desmontaje de equipos eléctricos obsoletos y en mal estado, con el objetivo de liberar espacios y mejorar la eficiencia del sistema.
  
  - Análisis y estudios exhaustivos para evaluar el funcionamiento de los circuitos y subestaciones, identificando puntos críticos y áreas de mejora.
  
  - Inspección y levantamiento de infraestructura eléctrica, incluyendo líneas de Media Tensión (MT) y subestaciones, para detectar posibles fallos y realizar las reparaciones.
  
  - Atención de 404 solicitudes para nuevas instalaciones de proyectos de peticiones de clientes privados y gubernamentales. Estas solicitudes implican una carga instalada de 187,065 kVA, de los cuales 162,050 kVA corresponden a 363 solicitudes para la aprobación de planos eléctricos de interconexión y aumento de potencia. Estas cifras demuestran el potencial de crecimiento de nuestro negocio y nuestra capacidad para satisfacer la demanda de energía de nuestros clientes.



- Identificación de cuatro (4) terrenos para las futuras subestaciones de: Cristo Rey, Piedra Blanca, Duarte y Evaristo Morales, infraestructuras propuestas para la tercera etapa del Plan de Expansión de la Red, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). A la fecha se ha podido confirmar intención de venta y el de Cristo Rey está en negociaciones. Ver Tabla Anexa.

Año Previsto de Entrada	Subestación	Monto US\$
2027	Cristo Rey	1,000,000
2028	Piedra Blanca	980,000
2028	Duarte	1,575,000
2028	Evaristo Morales	13,278,008
<b>Total</b>		<b>16,833,008</b>

*Fuente: Dirección de Distribución*

- Se elaboró la arquitectura de la red para la conversión de tensión de la provincia de Pedernales, la cual incluye para la referida provincia la rehabilitación de las redes actuales, construcción de nuevos troncales de circuitos, sustitución y adición de los centros de transformación en las redes de distribución y la construcción de una nueva subestación 138 / 12.5 kV con una potencia instalada de 30 MVA.
- Se elaboró estudio de ingeniería básica y de detalle para la habilitación de una nueva subestación de distribución en un campo disponible en la subestación de transmisión de ETED Duvergé en la cual se planea la construcción de un campo de transformación 138 /12.5 kV con una potencia instalada de 14 MVA y la construcción de dos salidas de media tensión para conectarse a las redes existentes



del circuito LDAM101. Beneficiando a 6,428 clientes con una inversión de MMRD\$80.3.

- Se elaboró el estudio de evaluación e Ingeniería Básica y de Detalle para realizar los trasvases de carga parciales; desde el circuito BAYO102 perteneciente a la subestación Bayona hacia un nuevo circuito que será denominado HANU103 de la subestación Hato Nuevo, entre los circuitos UASD103, UASD102 y UASD106 pertenecientes a la subestación UASD, entre los circuitos MVIE104 y MVIE105 de la subestación Madre Vieja, entre los circuitos PEDE502 perteneciente a la planta de generación EGE HAINA localizada en la Provincia de Pedernales y la nueva salida JUCO102 perteneciente la subestación del Parque Solar Juancho Los Cocos, entre BARA106 de la subestación Barahona y la salida KIND101 de la subestación privada Block Khoury. Con estos trasvases se busca mejorar la explotación de la red y los indicadores de calidad para mejora del servicio, permitiendo la interconexión de nuevos clientes y colaborando activamente con los planes de desarrollo país.
- Durante el año 2024 se ha logrado recuperar materiales reutilizables mediante jornadas de desmontajes de equipos en desuso en las redes de distribución realizadas en los sectores: Distrito Norte, Noroeste, Villa Altagracia, San Cristóbal, Bani, San Juan y Barahona recuperando un valor de MMRD\$4.7. Ver tabla anexa:



Resumen de los Materiales y Equipos Recuperados a través de Desmontaje durante el año 2024		
Material/Equipos	Cantidad	Monto (RD\$)
Transformadores	24	1,295,336.99
Postes	119	2,399,411.55
Conductores	10,401.5	717,972.92
Materiales Diversos	564	327,357.00
<b>Total</b>		<b>4,740,078.46</b>

*Fuente: Dirección Gestión de Distribución*

- Para asegurar que nuestro Sistema Cartográfico refleje con precisión la realidad en el terreno y optimizar el flujo de caja, se han realizado levantamientos de actualización geográfica en 11 provincias del área de concesión de la empresa: Azua, Bahoruco, Barahona, Elias Piña, Pedernales, Distrito Nacional, Peravia, Provincia Santo Domingo, San Cristóbal, San José de Ocoa y San Juan. En estas provincias, se lograron modificar 10,630 vías.
- Levantamiento del trazado y la verificación de las unidades constructivas y luminarias actualizadas de nueve (9) circuitos: AZUA102, VALT102, CNAC701, CUMB501, MATA101, MATA102, METR104, MTAN101, PIZA101. También se realizaron actualizaciones de los inventarios de luminarias de los Ayuntamientos de Sabana Larga, San Gregorio de Nigua, Villa Altagracia, Villa Fundación y Las Charcas de Azua.
- Como resultado de los levantamientos previamente citados, se llevaron a cabo diversas actualizaciones en el Sistema de Gestión de Distribución (SGD):



Gestión Actualización SGD y Cartografía Año 2024	Total
Cartografía (Vías actualizadas)	10,630
Cantidad CT's Actualizados	5,209
Cantidad KM Redes Media Actualizados	787.5
Cantidad KM Redes Baja Actualizados	136.2
Levantamiento Luminarias	8,590
Levantamiento CT's	2,609
Levantamiento Red MT (km)	388.7
Levantamiento Red BT (km)	319.7
Etiquetado CT	28
Levantamiento postes	15,580
<b>Total</b>	<b>44,278.0</b>

*Fuente: Dirección Gestión de Distribución*

- Se realizaron inspecciones para evaluar las condiciones y el cumplimiento normativo de la operatividad de los circuitos de distribución con el objetivo de identificar y cuantificar las problemáticas que los afectan y de planificar su mantenimiento y normalización basado en un diagnóstico preciso. Fueron sometidos a inspección los siguientes 22 circuitos: UASD103, UASD107, UASD104, UAS102, UASD105, VALT102, PARA105, METR101, METR102, METR103, METR104, METR105, METR106, METR107, METR108, MATA102, UASD101, UASD106, MATA101, MATA103, MATA104 y MATA105.

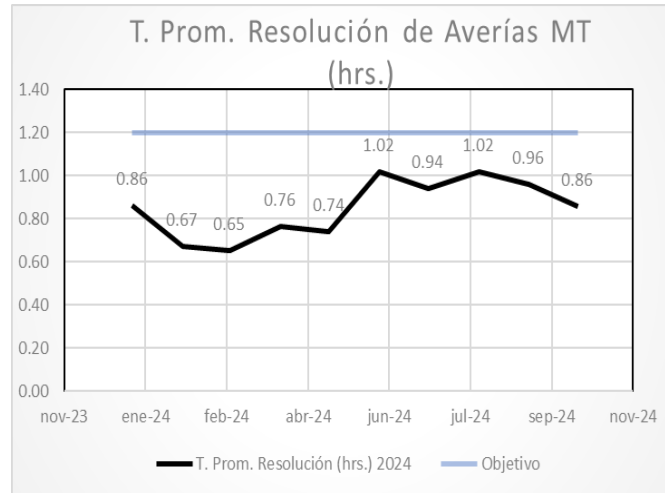


Inspección Redes de Distribución	Cantidad	Riesgo
		(kVA)
Postes en mal estado	273	82,879
Transformadores en mal estado	114	15,808
Transformadores sin protección	55	8,703
Seccionadoras sin protección	47	1,805
Empalmes y conductores inadecuados	91	43,565
Ramales donde se requiere podas	116	39,743

*Fuente: Dirección Gestión de Distribución*

- Los ingresos obtenidos por Energía No Servida como resultado de auditar y convertir trabajos de apertura de circuito completo a trabajos con apertura seccionada fueron de 15.38 GWh representando un beneficio para la empresa de MMRD\$15.98. Este seguimiento permitió a la empresa servir 2.98 GWh.
- El Tiempo Medio de Resolución de Averías (TMRA / MT) del período enero - octubre 2024, se mantuvo dentro del objetivo para todos los meses en 1.20. Este indicador nos muestra la premura y efectividad con la que se gestionan las averías de Media Tensión (MT) en nuestra zona de concesión. Este resultado impacta directamente el servicio al cliente de la empresa. Ver imagen anexa:





*Fuente: Dirección Gestión de Distribución*

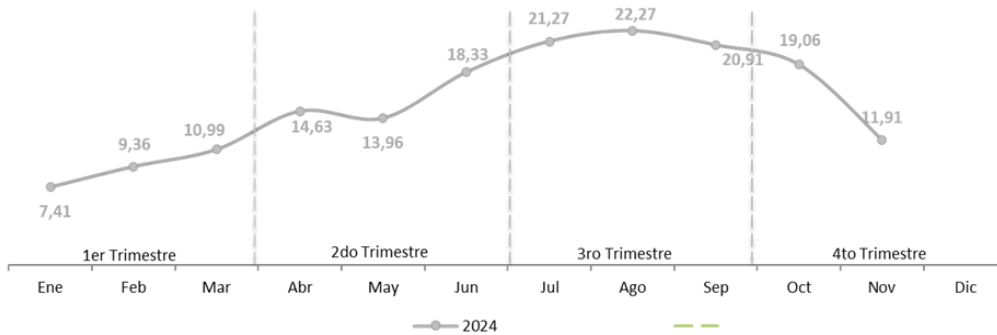
- La Dirección Gestión Distribución durante el período enero - octubre de 2024, realizó un análisis y seguimiento continuo de los indicadores de calidad del servicio técnico de la empresa. En cuanto al SAIFI (Índice de Frecuencia Promedio de Interrupciones del Sistema), aunque no se logró mantener este indicador por debajo del límite normativo de 5 interrupciones mensuales, se han identificado áreas de mejora en la gestión que permitirán acercar los resultados a los márgenes establecidos. Por otro lado, el SAIDI se mantuvo dentro de los objetivos establecidos por la normativa (13 horas mensuales) a lo largo de todo el año. Estos resultados tienen un impacto directo en la calidad del servicio brindado a los clientes de la empresa.



### SAIDI Mensual Empresa 2024



### SAIFI Mensual Empresa 2024



- Levantamientos de 488 incidentes en la red, realizados en diferentes sectores del área de concesión de la empresa con el objetivo de establecer la responsabilidad de la empresa en cada uno de estos eventos.



Incidentes Ocurridos en el período enero - noviembre 2024	
Casos	Cantidad
Accidentados	28
Electrocutados	44
Choques de postes	121
Incendios	245
Accidente Laboral	5
Daños a terceros	18
Efectos Quemados	2
Otros	4
Violación Propiedad	6
Caída de poste	5
Caída de Conductor	2
Animales Electrocutados	7
Chock Eléctrico	1
<b>Total</b>	<b>488</b>

Fuente: Dirección Gestión de Distribución

- A continuación se muestra el balance mensual de ingreso de tendido de red de media tensión (MT), un total de 87 kms, producto de los proyectos ejecutados en la empresa. Las áreas más beneficiadas por dichos proyectos fueron los sectores de Baní y Villa Altigracia. Esto implicó una expansión para la empresa y una mejora sustancial en la calidad del servicio para esas comunidades.

Detalle	Expansión de la Red MT									
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24
Nuevos kms MT (Nueva Red)	15,46	3,62	4,70	7,52	21,19	4,38	6,13	7,53	10,71	5,67

Fuente: Dirección Gestión de Distribución

- Ejecución de importantes labores durante el período en la Gestión de Distribución, entre las que destacan:
  - Sustitución 3,822 metros de líneas en tramos de red soterrados y 30 transformadores.



- Reparación o rescate de 30 transformadores tipo Pad Mounted, generando un ahorro para la empresa de MMRD\$18.3.
- Resolución de 300 fallas en redes soterradas.
- Se atendieron de manera oportunamente 6,874 incidencias causadas por averías en Media Tensión (MT), así como 282,121 reportes relacionados con incidencias distribuidas en cinco sectores: Distrito Sur, Distrito Norte, Noroeste, San Cristóbal y Villa Altagracia, que pertenecen a las Zonas 1 y 2 de Edesur Dominicana. Esta gestión permitió cumplir con las metas internas vinculadas a los indicadores de calidad del servicio técnico.
- Evaluación de la calidad de energía mediante los levantamientos Técnicos de Calidad de Energía a un total de 29 clientes industriales, comerciales y del programa de Medición Neta de la empresa. Cabe señalar que el costo por operación para realizar estos levantamientos asciende a aproximadamente MMRD\$2.6.
- Como parte del Plan de Expansión del Sistema de Distribución de la empresa, se ha dado continuidad a la construcción de 3 subestaciones, pertenecientes al lote 1 de licitación, las cuales son Metropolitano 138 kV, Arroyo Hondo 69 kV, y Centro de Operaciones de Herrera 138 kV, para mantener los perfiles de tensión asociados al eje estratégico de atención y servicio al cliente que conlleva la alimentación en alta tensión (AT) de 138 kV y 69 kV. Esta iniciativa beneficiará a 189,730 clientes quienes disfrutarán de una mejor calidad y confiabilidad del servicio eléctrico. El monto de inversión es de MMUS\$38.2. Los trabajos en



las subestaciones mencionadas presentan avances de 2% para Centro de Operaciones, 16% para Metropolitano y 9% para Arroyo Hondo.

- Elaboración de la documentación técnica (Declaración de Trabajo, Especificaciones Técnicas y Memoria Descriptiva proceso Medioambiental) de las subestaciones de la Segunda Etapa del Plan de Expansión del Sistema de Distribución de Edesur Dominicana (Aeropuerto de Herrera, Granitos Bojos 138 kV, Arroyo Manzano y Engombe-Manoguayabo) para la Unidad Ejecutora de Proyectos (UEP) del Ministerio de Energías y Minas (MEM). Esta documentación fue utilizada por la UEP para el lanzamiento de un proceso de licitación para la construcción de estas instalaciones. Actualmente nos encontramos en el proceso de firma de contratos.
- Se realizaron los diseños asociados al Plan de Repotenciación de subestaciones 2024-2025, contemplando el movimiento de 27 transformadores de potencia para mejorar la calidad del suministro de energía de 335,722 clientes a través del incremento de 290.8 MVA de potencia instalada en el parque de transformación de Edesur
- Se preparó la documentación técnica para la licitación de construcción de campo de distribución en las subestaciones Cruce de Cabral I, Jimaní y Pedernales, propiedad de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED), localizadas en las provincias Barahona, Independencia y Pedernales, respectivamente.
- Durante el período 01 de enero - 15 de noviembre del 2024 en la Dirección Gestión Distribución fueron atendidas 1,661 solicitudes para realizar pruebas transformador de distribución y de corriente, pruebas de módulos de transformación, pruebas de capacitores,



recepción materiales de desmonte, pruebas eléctricas de luminarias, pruebas de postes de hormigón, pruebas de conductores URD y de elementos eléctricos a solicitud de nuestros clientes internos de nuestra empresa dando respuesta en un 100%. Ver planilla anexa.

Tipo de Actividad	Cantidad de Informes	Porcentaje Informes
Recepción Materiales Desmontes (Propios)	1	0.1%
Pruebas Transformadores de Corrientes	327	19.7%
Pruebas Eléctricas de Luminarias	1	0.0%
Pruebas Transformadores de Distribución	1,321	79.6%
Pruebas de Conductores URD	1	0.1%
Pruebas Capacitores	5	0.3%
Pruebas Módulos	5	0.3%
<b>Total</b>	<b>1,661</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Dirección de Distribución*

- Se realizaron pruebas a 346 transformadores de Distribución retirados de la red para su recuperación, donde 54 unidades superaron las pruebas, representando un 15.6% del total antes señalado y con las pruebas de resultado rechazado (que no cumple que tiene partes eléctricas y que no están de acuerdo con los requerimientos exigido por las normas un total de 290 transformadores representando un 83.8%. Quedaron 2 pendientes de los resultados de las pruebas (0.6%).
- La Dirección de Gestión de Distribución respondió de manera satisfactoria a un total de 229 solicitudes provenientes de diferentes departamentos internos de nuestra empresa. Estas solicitudes abarcaban diversas actividades como la recepción técnica de materiales, la inspección técnica de materiales, la evaluación de planillas y muestras, así como la recepción de materiales de desmonte. Además, se realizaron evaluaciones de proyectos multilaterales y pruebas de postes de hormigón de distribución,



transformadores de corriente, módulos de transformación y conductores URD. Dando respuesta satisfactoria a todas las solicitudes, logrando una tasa de cumplimiento del 100%.

- Reestructuración de las redes de Media Tensión (MT) y Baja Tensión (BT) en el proyecto de Las Flores, donde se izaron 80 postes de hormigón, se instalaron más de 2,000 metros de cable 1/0 para la red de Media Tensión y 6,300 metros de Triplex 4/0 para la red de Baja Tensión. Estas mejoras benefician a más de 252 clientes.
- Reestructuración de las redes de Baja Tensión (BT) en el proyecto Don Panchito, donde se instalaron 6,000 metros de Triplex 4/0 para Baja Tensión, beneficiando 247 clientes por esta mejora.
- Reestructuración de las redes en el proyecto Puerta de Hierro, donde se izaron 17 postes, se instalaron 3,000 metros de cable Triplex y más de 200 metros de cable 1/0 de Media Tensión. Fueron beneficiados 351 clientes por esta mejora.
- La Dirección Gestión de Distribución está brindando apoyo al personal encargado de la gestión de pérdidas en los sectores de Don Panchito y Las Flores con el objetivo de regularizar a los clientes no registrados y prevenir las conexiones ilegales. En este sentido, se instaló un transformador de 75 KVA para equilibrar las cargas. Además, se están realizando levantamientos para la instalación de crucetas con el fin de separar el tendido de baja tensión (BT) de las viviendas y dificultar las conexiones ilegales.

Por otro lado, entre los meses de febrero y mayo, en el Distrito Norte se ejecutó un operativo intensivo de retiro de "chichiguas" y otros objetos en las líneas, con el propósito de reducir las fallas y averías.



Los circuitos intervenidos fueron los correspondientes a la subestación La 40 (CUAR101, CUAR102, CUAR103, CUAR104), Arroyo Hondo (AHON101) y Km 10.5 de la carretera Duarte (KDIE101). Los sectores afectados por estas intervenciones fueron los siguientes: Cristo Rey, Ensanche la Fe, Puerto Isabela, Los Girasoles, la Agustina, Las Flores, Las 800, Palma Real, Los Ríos, La Esperanza, Los Peralejos y Los Angeles.

- Instalación de 30 cuchillas tripolar 600 A y de 6 ITC, en los sectores de La Feria, Centro de los Héroes, Bella Vista, Mirador del Norte y Zona Universitaria; 1,738 mts de conductor MT en Zona Industrial de Herrera y Los Cacicazgos. Se colocaron 2,300 metros de tendido Triplex en el sector de Bella Vista.
- En el período junio-noviembre 2024, en el Distrito Norte se llevó a cabo la sustitución de 51 transformadores con las siguientes capacidades: 12 de 25 KVA, 10 de 37.5 KVA, 19 de 50 KVA y 10 de 75 KVA. Esta acción permitió la normalización del suministro eléctrico, beneficiando a un total de 351 clientes.
- En los meses de enero a noviembre del 2024, se ejecutó un proyecto de mejora en el tendido monofásico del sector La 800 (AHON101), en el cual se han sustituido aproximadamente 5,000 metros de cable HDB por cable 1/0 ACSR. Además, se reemplazaron 52 aisladores tipo pin por aisladores line post y 42 aisladores de porcelana tipo suspensión por aisladores poliméricos. También se cambiaron 4 postes en mal estado por otros recuperados en mejor condición. Esta rehabilitación ha beneficiado a un total de 2,020 clientes en la zona.



- En el período julio-noviembre 2024, fueron realizadas 40 interconexiones y 10 Retranqueos en la Zona 4, contribuyendo a una mejor cobranza.
- En el sector de Villa Altagracia, en el transcurso del último cuatrimestre del 2024 se han realizado 29 interconexiones, de las cuales 17 corresponden a clientes exclusivos con una capacidad total instalada de 2,465 KVA. Las 12 interconexiones restantes corresponden a casos de clientes compartidos con un total de 112 Suministros nuevos y una potencia instalada de 650 KVA. La cantidad total de potencia instalada es de 3,115 KVA, con un total de 129 suministros nuevos.
- Durante el periodo de julio a noviembre de 2024, se ha llevado a cabo una serie de trabajos, tanto de mantenimiento preventivo y correctivo, como de interconexiones, con el objetivo de mejorar las redes de distribución y ofrecer soluciones eficaces. Ver tabla anexa:

Descripción de Acciones	Unidad Medida	Cantidad
Crucetas Instaladas	Unidades	55
Postes Instalados	Unidades	43
Sustitución de aisladores tipo pin	Unidades	98
Sustitución de aisladores tipo cadena	Unidades	53
Sustitución de Fusibles	Unidades	37
Km Instalados Nuevos en MT	Kms	4
Instalaciones de Cuchillas	Unidades	17
Seccionadores Cut-Out	Unidades	142
Km Instalados Nuevos en BT	Kms	2
Sustitución de Transformadores	Unidades	71
Km de Poda	Kms	132

*Fuente: Dirección Gestión de Distribución*



- Con el fin de equilibrar la carga en los transformadores de las subestaciones Herrera Nueva (HNUV) y Herrera (HERR), se ejecutaron trasvases de carga entre los circuitos HERR-105/106 y HNUV-103/104. Además, para mejorar la estabilidad de los circuitos, se realizó un balance de carga en los circuitos KDIE-104, COHE-103 y HNUV-103. También se procedió con la instalación de un ITC 3 $\phi$  en el circuito BAYO-102, a solicitud de la Gerencia de Operaciones, para contrarrestar la sobrecarga en el transformador de potencia.
- Se procedió con la instalación de un ITC 3 $\phi$  en el circuito YAGU101 (Subestación Yaguate, San Cristóbal), a solicitud de la Dirección de Pérdidas, con el objetivo de gestionar la reducción de pérdidas de energía en la comunidad de Semana Santa, San Cristóbal.
- Instalación de ITC trifásico trasvase de carga del CNAC701 al VALT-102, para poder llevar la carga del antiguo Cítricos Nacionales donde se le colocó un ITC llamado VALT-102am.
- Se realizó un balance de carga en los circuitos YAGU101, MVIE104 y MVIE105, mediante la instalación de pinzas datalogger en el nacimiento del circuito y en varios ramales monofásicos, con el fin de identificar y analizar las cargas distribuidas en cada fase, optimizando así la distribución y eficiencia de la red eléctrica.

Luego de realizado los balances, los circuitos se mantendrán dentro de los parámetros admisibles de desbalance tanto de tensión como de corriente, se podrá mantener el circuito seccionalizado para realizar trabajos y, además, disminuirá la energía perdida producida



por altas corrientes en el neutro y podrá mantener el servicio en las 24 horas, sin riesgos a disparos por altas corrientes en el neutro.

- Distrito Sur ejecutó labores de balances de carga: EMBA106, EMBA104, HNUV101, LPRA102, MATA101, MATA102. Estas labores previnieron que 66,189 clientes no experimentaran problemas en su servicio eléctrico.
- La Dirección de Gestión de Distribución ha trabajado en mejorar el perfil de tensión del circuito SCNO103, que suministra energía eléctrica a diversas comunidades, incluyendo Cambita Uribe, Cambita Sterling, La Guama, Cambita El Pueblecito, Cambita Garabito, La Colonia y Los Cacaos. Esta colaboración tiene como objetivo optimizar la calidad del servicio eléctrico en estas áreas, asegurando un suministro más estable y eficiente para los residentes de dichas localidades. Se estima que la regulación logrará la reducción de un 4.8% de las pérdidas técnicas en el circuito SCNO103.
- Se llevó a cabo la compensación de potencia reactiva en el circuito SCNO103 con el objetivo de alcanzar un factor de potencia superior a 0.95. Para ello, se instalaron un banco trifásico de capacitores de 300 KVAR y un banco trifásico de capacitores de 600 KVAR estáticos en la red de media tensión. Además, se procedió a normalizar dos (2) bancos trifásicos de capacitores de 300 KVAR, con lo que se logró optimizar el desempeño del circuito, mejorando la eficiencia del sistema eléctrico y reduciendo las pérdidas de energía.



- En el mismo circuito, se procedió a la instalación de un banco de reguladores de tensión de 7,620 V con una regulación de  $\pm 10\%$ , con una potencia instalada de 3 x 167 KVA, ubicado en la carretera principal de El Pueblecito, cerca del Callejón Hermanas Mirabal (El Cajón). De manera similar, se instaló otro banco de reguladores de tensión de 7,620 V con regulación de  $\pm 10\%$ , con una potencia de 3 x 250 KVA, ubicado en la carretera principal de Cambita Sterling, próximo al Callejón El Vivero.
- A finales de octubre iniciaron los trabajos de construcción del nuevo circuito Los Prados (LPRA110), con el objetivo de aliviar la carga que actualmente soporta la subestación del KM 10.5. Hasta el momento, se han tendido un total de 1,740 metros de conductor 559 MCM.
- Se brindó apoyo a los departamentos de Ingeniería, Subestaciones y Operaciones para la ejecución de los trasvases de carga en las subestaciones Metropolitana y UASD. Como parte de estos trabajos, se realizaron cambios en algunos Postes. Los circuitos METR108 y METR104 fueron transferidos al METR102, mientras que los circuitos METR106 y METR107 se asignaron al METR105. El objetivo de estas modificaciones fue liberar el transformador de potencia para su traslado a la Subestación de Azua donde fue instalado.
- Acciones en Alumbrado Público:



- En cuanto a Alumbrado Público se han instalado 716 luminarias nuevas y se han sustituido 2,409 y se han realizado 14,689 normalizaciones.
- Durante el período Julio-noviembre del año 2024, en el Sector San Juan fueron realizadas 1,864 acciones, de los cuales 1,576 fueron normalizaciones de lámparas que estaban sobreencendidas en el día y algunas que no encendían en horario nocturno; se instalaron 29 lámparas nuevas y se sustituyeron un total de 259 lámparas en diferentes comunidades y sectores de la Zona 4 que estaban dañadas sin poder ser reparadas.
- Se ejecutaron tareas de mantenimiento en el sistema de alumbrado público del sector AZUA, las cuales incluyeron la normalización de 2,715 luminarias, sustitución de 1,469 lámparas por modelos más eficientes, instalación de 193 fotoceldas para optimizar el encendido y apagado automático y el tendido de 840 metros de cable triplex para ampliar la red de distribución.
- Durante el periodo de julio a noviembre del presente año, la Dirección Gestión Distribución en el marco del Plan Anual de Mantenimiento Preventivo de Redes del Sector San Juan Zona 4, se llevaron a cabo un total de 118 mantenimientos preventivos en los circuitos de SJUA101, SJUA102, SJUA103, SJUA104, LMAT101, LMAT102, ELPI101, ELPI102, GUAN101, GUAN102, SABA101, SABA102, VAJU101 y VAJU102, y 81 mantenimientos correctivos que en su mayoría han sido causados por: Jumper abiertos (25), correctivos de otras áreas (14, de Subestaciones y Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana - ETED), Accidentes de Tránsito en su gran mayoría (13), Reparación y Sustitución de



Transformadores (10), sustitución de Fusible en ramales (8), reparación de Conductores (6), entre otras averías causadas por Tornados ocurridos en la zona, lluvias con fuertes vientos y varias averías de postes rotos por parte de la empresa de Generación Eléctrica (5), sumando un total de 4,043 acciones en la red de distribución.

Estas actividades incluyeron la adecuación de redes de media y baja tensión (MT/BT), poda de árboles, salvamentos y reparaciones de transformadores, interconexiones y retranqueos a solicitud de clientes.

- En el período Julio-Noviembre 2024 fueron realizadas Inspección y levantamiento de infraestructura eléctrica, tales como: Líneas de Media Tensión (MT) y Baja Tensión (BT), Transformadores existente en las redes eléctricas en la Zona 4, además de estructuras y protecciones de los transformadores, poda de árboles, alumbrado público, entre otros elementos.
- En Azua se realizó la interconexión eléctrica de varios recintos y establecimientos, entre ellos la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) de Azua con una capacidad de 750 KVA, el Supermercado Olé con la misma capacidad de 750 KVA, y Electro Lama con una capacidad de 500 KVA. Además, se llevó a cabo la interconexión eléctrica del hotel Sun of the Bay Beach Hotel, Palmar de Ocoa con 225 KVA.

En cuanto a obras de infraestructura, se inició la primera y segunda etapa de rehabilitación de las Bombitas. También se construyó la electrificación total de las comunidades Villa Palomino (en Padre



Las Casas), Galindo y Nuevas Ideas. Asimismo, se desarrolló y puso en explotación la electrificación de las bombas de riego Hermano del Villar Pujols, en Río Chiquito y se realizó la sustitución de 1,450 metros de cable tipo triplex en los sectores de Amiama.

- Se realizaron diversas mejoras en la infraestructura eléctrica de la parte norte de Baní, incluyendo la adecuación de líneas de media tensión (MT) en los sectores Barrio del Padre, Guazuma, El Fundo, La Saona y Playa Miguel Tejada. Además, se pusieron en servicio 3 km de líneas trifásicas para optimizar el servicio y balancear el circuito BANP102. Se concluyó la adecuación de redes de MT y BT en el sector Arroyo Hondo, en el Distrito Municipal de Matanzas, y se inició la adecuación de líneas de 34.5 KV en dicha localidad.

En cuanto a la gestión de cargas, se llevó a cabo el balance de cargas de los circuitos BANI103, BANP101 y BANI102. También se activó un nuevo circuito BANP103 y se realizó el trasvase de carga desde el BANP104 al BANP103. Se avanzó en los proyectos de electrificación en la Villa Tatón, en el Municipio Ocoa, y se realizó la conexión de las estaciones de bombeo de agua de El Cencerro y Caño de Mario. Asimismo, se ejecutó la adecuación de redes de MT y BT en el sector El Cocal (antiguo barrio Los Ñocos), en San José de Ocoa. Se rehabilitó cable triplex en desuso y se retiró el cable triplex en mal estado en el sector Los Come Dulce, en Sabana Larga Abajo. También se llevó a cabo la conexión de las comunidades de La Jabilla y del Municipio Rancho Arriba, así como la conexión de las comunidades de Quija Quieta y Los Tumbaos, en el Distrito Municipal de Matanzas.



- Elaboración de Ingeniería de Detalles:
  - Circuitos de la Subestación Matafongo, Provincia Peravia; correspondiente a diseños y presupuesto, contemplando 116 postes eléctricos, 16.99 Km de red de media tensión, la cual beneficiará a usuarios de esta demarcación geográfica, cuya inversión asciende a los MMRD\$ 43.6.
  - Nuevas Salidas Subestación Centro de Operaciones de Herrera, COHE108, COHE109 y COHE110 (actualización), Sto. Dgo. Oeste, Provincia Santo Domingo, correspondiente a diseños y presupuesto, contemplando 7.71 Km de red de media tensión, 80 postes eléctricos; la cual beneficiará a usuarios de esta demarcación geográfica, cuya inversión asciende a MMRD\$60.6.
  - Rehabilitación Sector El Limón, Ocoa, Provincia San José de Ocoa; correspondiente a diseños y presupuesto, contemplando 14.07 Km de red de media tensión; 16 postes eléctricos, la cual beneficiará a estos usuarios de la referida demarcación geográfica, cuya inversión asciende aproximado de MMRD\$39.3.
  - Nueva Subestación Arroyo Manzano, Distrito Nacional; correspondiente a diseños y presupuesto, contemplando 20.09 Km de red de media tensión y unos 251 postes eléctricos, la cual beneficiará a usuarios de esta demarcación geográfica, cuya inversión asciende a MMRD\$92.8.
  - Nueva Subestación Zona Franca DISDO, Municipio Los Alcarrizos; Provincia Santo Domingo correspondiente a diseños y presupuesto, contemplando 60.49 Km de red de media tensión, 650 postes eléctricos, la cual beneficiará a usuarios de esta



demarcación geográfica, cuya inversión asciende a MMRD\$306.7.

- Reconducción PEDE501 & PEDE503, Conversión de Tensión PEDE502, del municipio de Pedernales, Provincia Pedernales; correspondiente a diseños y presupuesto, contemplando 14.7 Km; de red de media tensión; 18 postes eléctricos la cual beneficiará a usuarios de esta demarcación geográfica, cuya inversión asciende a MMRD\$40.3.
  - Construcción Nueva Subestación Jimaní, Municipio Jimaní, Provincia Independencia; correspondiente a diseños y presupuesto, contemplando 23 Km de red de media tensión y 5.7 Km de red de baja tensión; 383 postes eléctricos, para beneficiar a usuarios de esta demarcación geográfica, cuya inversión asciende a MMRD\$67.3
- La Dirección Gestión Distribución, logró cuantificar un total de 73 transformadores desmontados de la red por avería en los distintos Sectores de Edesur Dominicana, sometido a ejecución de pruebas a transformadores por averías.
  - La Dirección Gestion Distribución, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los clientes, y pensando en el desarrollo de la región, realizó en Neyba la reconducción de 2.4 km de red de 4/0 a 559 en el circuito NEYB101, 4.8 km de red del circuito LDAM101 de conductor 4/0 a 312 desde los reguladores de Jimaní hasta la entrada del pueblo de Jimaní, 2.8 km de red de 4/0 a 312 del circuito VBON101.



- Electrificación de la Feria Ecoturística de Producción Neyba 2024, izado de 16 postes, instalación de un (1) Transformador de 50 KVA, 450 metros de conductor triplex y 32 luminarias.
- Ejecución del plan de compensación de reactivos del circuito LDAM101 con la instalación de 4 bancos de capacitores y reposición de 2.
- Ejecución del plan de compensación de reactivos en el circuito NEYB102, que incluyó la instalación de un (1) banco de capacitores y la reposición de tres (3) bancos de capacitores existentes.
- Electrificación del proyecto de Bombeo La Furnia, Las Clavellinas con el izado de 18 postes y el tendido de 3.6 km de red.
- Conversión de tensión y puesta en servicio del circuito JUCO102 para la alimentación de El Puerto Cabo Rojo, Pedernales.
- En el Municipio de Baní, se realizaron proyectos de Adecuaciones de redes en la periferia de la UASD-BANI, beneficiando parcialmente la comunidad de Guazuma, colocando 4,616 metros de conductor, 54 postes, 9 transformadores y 54 luminarias.
- Durante el año 2024, Edesur logró incorporar a 19,390 clientes a su sistema de factura digital, lo que representó un ahorro en costos de impresión, reducción de papel y envío de facturas. Este cambio permitió a la empresa ahorrar un total de RD\$119,636.30 en dicho período. Al cierre de diciembre 2024 se proyecta incorporar 3,800 clientes a recibir su factura digital. Edesur envía un promedio



mensual de 375,769 facturas por correo con un ahorro mensual prom. de MMRD\$2.6.

Esta cifra no solo evidencia la eficiencia operativa que implica la factura digital, sino que también resalta el impacto positivo que tiene en las finanzas de la compañía. Es importante destacar, que la recepción de facturas de manera electrónica agiliza el proceso de pago, reduce la posibilidad de extravíos o retrasos en la entrega, brinda a los usuarios la comodidad de acceder a su información de forma rápida y segura y reduce el uso de papel contribuyendo con el cuidado del medio ambiente.

- Durante el periodo de Enero a Octubre 2024 se incorporaron al servicio Teleconsumo 20,008 nuevos clientes, elevando el total a 318,258 usuarios que ahora tienen acceso a información detallada sobre su consumo de energía en tiempo real. Al cierre de diciembre 2024 se proyecta incorporar a este servicio 3,600 clientes adicionales. Esta herramienta no solo proporciona datos en kilovatios y pesos, sino que también permite a los usuarios realizar ajustes para optimizar su consumo y, en última instancia, ahorrar dinero en sus facturas eléctricas.

Además, en el mes de abril 2024 se introdujeron nuevas modificaciones en el sistema de Teleconsumo que han ampliado aún más los beneficios para los usuarios.



- Durante el periodo de Enero a Octubre del año 2024, un total de 109,536 reclamaciones presentadas por clientes fueron atendidas y respondidas de manera efectiva. Al cierre de diciembre 2024 se proyecta seguir resolviendo un promedio de 11,000 reclamos de clientes por mes. Este logro refleja el compromiso de la empresa con la satisfacción del cliente y la importancia que se le otorga a resolver cualquier situación que pueda surgir en el proceso de prestación de servicios. Cada reclamación resuelta representa una oportunidad para mejorar los procesos internos, identificar posibles áreas de mejora y fortalecer la relación con los clientes.
- A través de la Aplicación Edesur Móvil se logró satisfacer la demanda de más de 25,991 clientes para la compra de recargas del servicio Prepago de forma digital, incrementando en más de 3,308 clientes en el periodo enero-noviembre 2024 respecto a enero-noviembre 2023.
- Incremento de un 11% (190,991) clientes en enero-noviembre 2024 utilizando los canales alternos para pagos de Estafetas Bancarias, Oficina Virtual, Pagos Recurrentes, App Edesur Móvil, ChatBot y Kioscos de Autoservicio en comparación con enero-noviembre del año 2023, pasando de tener 1,777,386 contratos cobrados en el acumulado del periodo indicado del 2023 a 1,968,377 contratos cobrados en el acumulado del mismo periodo de 2024.



Canal Alterno	Ene-Nov 2023	Ene-Nov 2024	Variación	%
Estafetas Bancarias (CDP)	1,370,095	1,519,229	149,134	11%
Oficina Virtual (CDP)	138,252	135,452	(2,800)	-2%
Pagos Recurrentes	40,728	42,560	1,832	4%
Kioscos de Autoservicio	0	7,431	7,431	100%
Edesur Móvil	199,835	236,822	36,987	19%
CHATBOT	28,476	26,883	(1,593)	-6%
<b>Total</b>	<b>1,777,386</b>	<b>1,968,377</b>	<b>190,991</b>	<b>11%</b>

*Fuente: Dirección  
Comercial*

- Corrección y mejora de características de la Oficina Virtual y Aplicación Edesur Móvil, para facilitar visualización de consumo en las facturas, eliminación de usuarios, afinar las orientaciones de uso y ampliar las opciones de accesos directos a informaciones y contactos de la empresa a disposición del cliente.
- A partir de agosto 2024 se logró implementar un contacto único para la atención a los clientes por Chatbot, IVR y Call Center a través del número 809-683-9393, durante el periodo enero-octubre 2024 a través del Chatbot hemos alcanzado un total de 1,757,541 interacciones. En comparación con el periodo enero-octubre 2023, en la cual tuvimos 2,149,322 interacciones, se presenta un decrecimiento de un 18% (391,781) producto de la migración de plataforma de ChatBot y el cambio de número el cual estamos en campaña para fidelizar y generar el conocimiento de dicho contacto de servicio.



Consultas ws	Acumulado ene-oct 2023	Acumulado ene-oct 2024	Variación	%
Consulta y pago	991,974	764,670	(227,304)	-23%
Circuito y averías	1,001,716	836,842	(164,874)	-16%
Duplicado de factura	29,882	40,432	10,550	35%
Teleconsumo	25,817	29,690	3,873	15%
Consulta de reclamaciones	44,994	43,969	(1,025)	-2%
Otros servicios	43,485	32,766	(10,719)	-25%
Sucursales y horarios	11,454	9,172	(2,282)	-20%
<b>Total</b>	<b>2,149,322</b>	<b>1,757,541</b>	<b>-391,781</b>	<b>-18%</b>

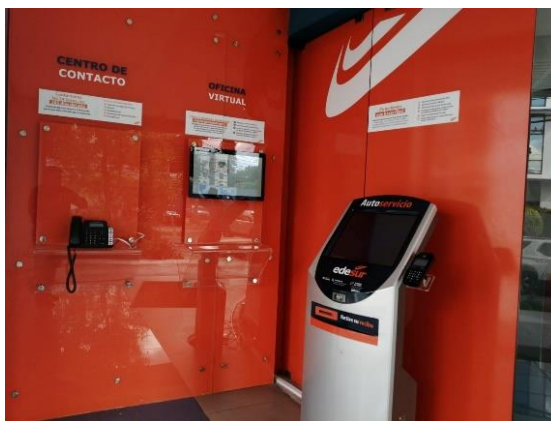
*Fuente: Dirección Comercial*

- El lanzamiento de la Suite de Autoservicio en febrero 2024 ha impactado a 7,421 clientes, alcanzando una recaudación de MMRD\$67.37 a noviembre 2024.

Con este proyecto Edesur Dominicana ofrece a sus clientes las herramientas para realizar sus pagos y consultas sin la asistencia de un representante. Fueron integrados: un teléfono de contacto directo con el Call Center, una pantalla touch con acceso directo a la Oficina Virtual desde donde los clientes pueden crear un usuario o acceder, realizar pagos con sus tarjetas registradas, realizar trámites de servicio y un Kiosco para realizar sus pagos con una tarjeta de crédito o débito de manera física.

Dentro de las opciones de consultas del Kiosco, están los pagos de facturas, consulta de estados de reclamaciones, averías e histórico de pagos. Estas Suites fueron instaladas en las oficinas comerciales Naco, Rómulo Betancourt, Herrera y Patio Colombia.





*Suite de Autoservicio de la Oficina de Naco*



*Suite de Autoservicio de la Oficina de Patio Colombia*

- Corrección y mejora de características de la Oficina Virtual y Aplicación Edesur Móvil, herramientas clave para facilitar la visualización del consumo en las facturas, eliminar usuarios, afinar las orientaciones de uso y ampliar las opciones de accesos directos a informaciones y contactos de la empresa a disposición del cliente. En este ensayo, se analizará la importancia de estas mejoras y cómo pueden influir en la experiencia del cliente.
- La cartera de Grandes Clientes en sentido general representa entre un 50% y un 60% de la facturación total de la empresa. Desde enero



a octubre del 2024 se han incorporado 217 nuevos clientes a esta cartera.

- Acuerdo de Reconocimiento de Deudas y Formalización de Servicio suscrito el 28 de octubre de 2024 entre Edeeste y Edesur, por punto de intercambio de energía por valor de US\$6,415,538.46.
- La cartera de clientes con medición neta ha experimentado un incremento del 18% respecto al cierre del año 2023, llegando a octubre 2024 a un total de 5,632 clientes. Este aumento es un claro reflejo del compromiso de la empresa hacia el apoyo y la promoción de las energías renovables.
- El tiempo medio de habilitación de nuevo suministro ha mostrado mejora considerable pasando de tener 23 días al cierre del 2023 a tener 4 días a Octubre 2024. Este avance representa una optimización sustancial en los procesos, reflejando un compromiso con la eficiencia operativa y una notable mejora en los tiempos de respuesta, lo que ha permitido una mayor satisfacción de los clientes y una mejora en la incorporación a tiempo de un nuevo cliente.
- En lo que respecta a las ejecuciones de pérdidas se registran:

Clientes Regulares:

- 3,098 nuevas instalaciones de medidores.
- 8,984 eliminaciones de conexiones directas.
- 62,236 cambios de medidor.
- 122,056 otras normalizaciones.
- 190 nuevas micromedidas instaladas.



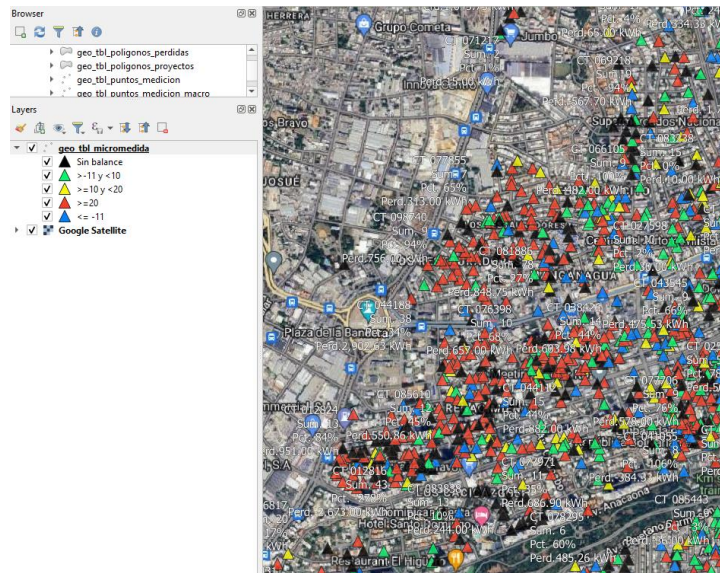
- 1,407 actas de fraude administrativas (9.6 GWh).
- 452 actas PGASE (1.5 GWh).

Grandes Suministros:

- 205 nuevas instalaciones de medidores.
  - 758 normalizaciones.
  - 768 cambios de medidor.
  - 8,866 suministros verificados.
  - 2,198 cortes y desmantelamientos.
  - 751 reconexiones.
  - 6 intervenciones SMC/OC.
  - 37 adecuaciones de macromedidas.
- En lo referente a la puesta en explotación de la información se ha continuado con el avance en la consulta de información por medio de georreferencia lo que facilita a las unidades operativas las ejecuciones en terreno y una mejor comprensión de la gestión de pérdidas al asociar la data con el terreno. Fueron creados varios complementos en la herramienta informática QGIS.
- Capa de circuitos.

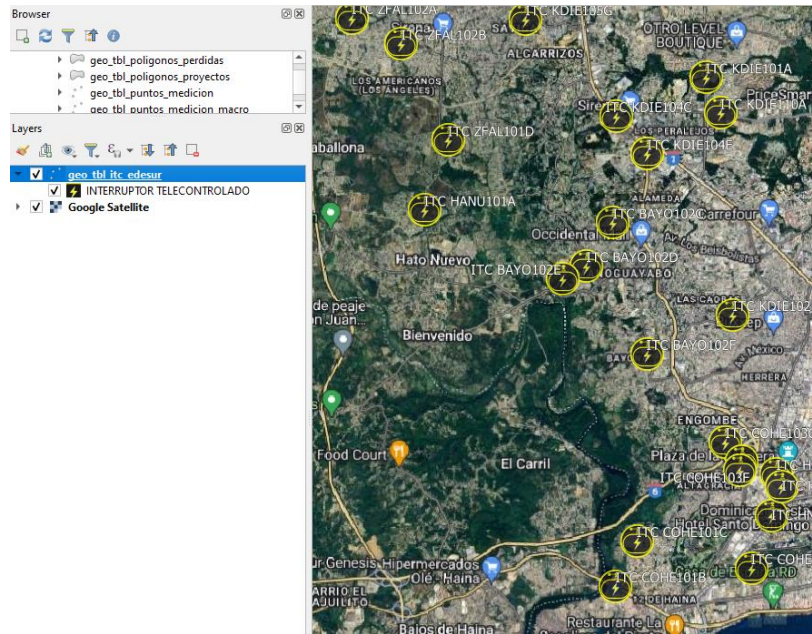






Fuente: Dirección de Pérdidas

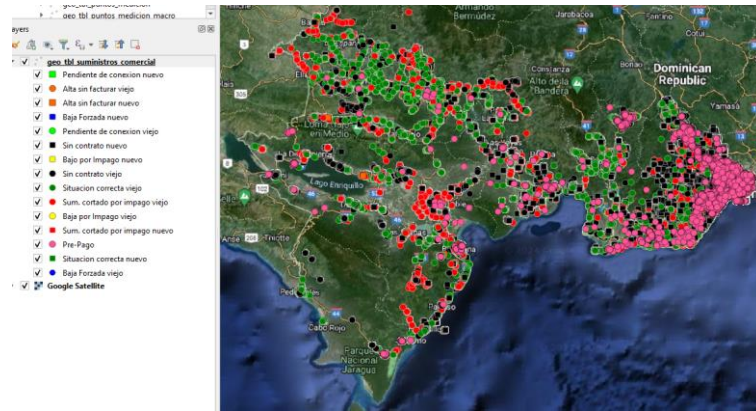
- Capa de los interruptores telecontrolados (ITC).



Fuente: Dirección de Pérdidas

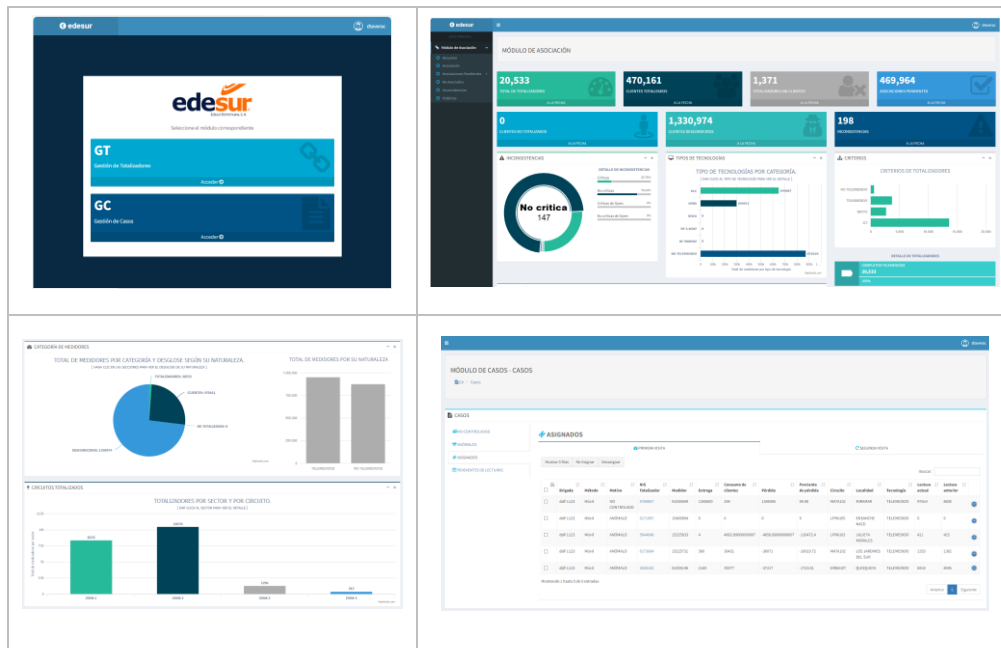
- Capa de Suministros.





Fuente: Dirección de Pérdidas

- Implementación de la herramienta SGAT (Sistema de Gestión de Asociación y Totalizadores), que es de vital importancia para la gestión de pérdidas en Edesur ya que permite la detección del fraude de manera efectiva, mediante el balance del consumo de los clientes versus el consumo en el transformador de distribución.



Este sistema de balance energético realiza las funciones de administrar, analizar, gestionar y dar seguimiento a los totalizadores con la finalidad de detectar anomalías e irregularidades para realizar acciones que reduzcan los niveles de pérdidas. Cuenta con una parte web y un entorno móvil que permite a las brigadas la actualización de los datos desde el terreno. Con la puesta en funcionamiento se logrará gestionar con mayor eficiencia las 18,106 micromedidas con las que dispone la empresa con la cual se controlan unos 219,404 suministros que se encuentran debajo de estas. La energía controlada es de aproximadamente 60.59 GWh.

- Adicionalmente a los circuitos mencionados se están realizando acciones en 7 circuitos; se está llevando a cabo una operativa de identificación y normalización de las Micro Medidas sin balance en toda el área de concesión de Edesur. En total hay 4,291 Micromedidas instaladas y, actualmente se han normalizado 117 totalizadores, de los cuales se muestra el detalle a continuación:

Circuito	Normalizadas
BAYO102	24
CUA101	19
EMBA106	7
MVIE101	10
MVIE102	13
SCNO102	23
VALT-101	15
ZFAL101	6
<b>Total</b>	<b>117</b>

*Fuente: Dirección de Pérdidas*



- En el sector Las Flores, recientemente se llevó a cabo un operativo de normalización con resultados significativos, con la firma de más de 60 nuevos contratos. Uno de los logros más destacados fue la continuación de la obra de Don Panchito, donde se realizó el tendido de 300 metros de triplex y la instalación de un transformador de 37.5 kVA para la normalización y contratación de más de 50 clientes en la zona.
  
  - Implementación del Operativo 10 x 10 donde, de 502 visitas realizadas a clientes, 463 clientes realizaron pagos correspondientes y otros fueron desmantelados, para un importe recuperado de MMRD\$5.4.
  
  - Saneamiento de Suministros: la información fiable y certera de nuestros clientes, es fundamental para los análisis y ejecución de la operativa que interactúa con éstos. En tal sentido, en el 2024 se ha continuado las acciones de pérdidas en los diversos sectores operativos, con el saneamiento de las entidades eléctricas y no eléctricas. Se han intervenido unas 123 vías o calles, las cuales reflejaban en los sistemas unas 3,470 fincas y 4,143 suministros. En este punto se ha incluido un proceso de reutilización de 1,111 NIS (Suministros) que ha permitido detener el crecimiento de nuevos suministros.
- Proyectos a resaltar:
- Saneamiento Proyecto Los Solares de Milton (Maria Montés).
  - Saneamiento Proyecto El Fundo.



- Saneamiento Proyecto Villa Liberación.
  - Saneamiento Proyecto Reintegración San Cristóbal.
- 
- Asociación Suministros: con la finalidad de garantizar la calidad de los Balances, así como la correcta asociación suministros-CT y Suministros-Oficina comercial, se han actualizado desde enero hasta noviembre 2024 unos 65,376 NIS.
  
  - Micromedidas: Se han reutilizado unos 461 suministros para micros a través de los cuales se monitorea y asegura la correcta medición de la energía distribuida en las zonas intervenidas.
  
  - Contratación de nuevos clientes. En cuanto a la captación de clientes, en el periodo de enero - noviembre 2024, se han ingresado al sistema comercial unos 3,284 nuevos clientes, los cuales han acumulado una facturación de 0.27 GWh.
  
  - Suministros reutilizados. Se han reutilizado unos 3,495 suministros de los existentes en la base de datos para los proyectos de saneamiento y contratación de nuevos clientes.
  
  - En lo que respecta a la persecución del fraude eléctrico se han logrado levantar 274 actas con una energía recuperada de 3.56 GWh.
  
  - Para el año 2024 los resultados de las principales actividades de Obras, Planificación y Control en los Proyectos son los siguientes:
  
  - Se elaboraron los Cierres Técnicos – Administrativos de los proyectos de Rehabilitación y Normalización de Suministros, ejecutados con fondos OFID III, de los circuitos BANI401,



BANI403, BMAT402, VALT401 y VALT402, donde se realizaron las labores de revisión y cuadro de la base As-Built, confección de expedientes físicos y digitales (carpetas) y revisión de planos.

- Se confeccionaron los expedientes físicos y digitales (carpetas) para la evaluación de la solicitud de reconocimiento de costos extraordinarios de los proyectos ejecutados por las compañías SOLES, SINOHYDRO y KEPCO.
- Participación en la revisión del “Reglamento Técnico para el Alumbrado de las Vías de Uso Público” bajo la resolución “SIE-050-2019”, en la Superintendencia de Electricidad (SIE).
- Se ejecutaron las labores de actualización de las carpetas documentales requeridas para el lanzamiento del proceso de licitación, que incluye: Ingeniería de Detalle (Planos y presupuestos), Declaración de Trabajo, Perfiles, Ficha de Evaluación de Rentabilidad, Planillas de Datos Garantizados (PDG) de materiales, entre otros, de los Proyectos de Modernización de la Red de Distribución y Reducción de Pérdidas Eléctricas de la Provincia San Cristóbal, con los circuitos SCNO101, SCNO102 y SCNO103, a ejecutarse con financiamiento del Banco Mundial Fase III. Estos proyectos consisten en el despliegue de redes “antifraude” y soluciones tecnológicas que permitan la tele medición del consumo de los clientes y su tele-gestión en los circuitos antes mencionados. Con estos proyectos se alcanzará: 1) Mejorar la calidad del servicio en las zonas de intervención del proyecto (SAIDI y SAIFI); 2) Reducir las pérdidas de energía en esas zonas; 3) Mejorar la calidad de vida de las familias en las zonas intervenidas; 4) Incremento de



la seguridad ciudadana; 5) Sostenibilidad financiera, con la rehabilitación de 291.01 Km de Redes MT, la normalización de 29,083 clientes y un presupuesto estimado ascendente a MMUS\$ 50.47.

- Se realizaron los levantamientos de Calidad de Obra con el fin de presentar las condiciones de los circuitos previo a la ejecución de los proyectos a ejecutarse con financiamiento del Banco Mundial, Fase III, con los circuitos SCNO101, SCNO102 y SCNO103. Estos levantamientos consisten en detallar las condiciones técnicas, comercial, social y de seguridad de los circuitos con referencia a la calidad, distribución y cobranza de la energía a todos los usuarios, describiendo las condiciones técnicas que se encuentran operando en los circuitos e identificar como impacta a los usuarios la situación de las redes MT/BT, además, se realizan termografías para identificar puntos calientes en los circuitos.
- Se procedió a la actualización de los Balances de los Proyectos de Modernización de la Red de Distribución y Reducción de Pérdidas Eléctricas ejecutados con fondos OFID III (BANI401, BANI403, BMAT402, VALT401, VALT402) y los postulados con fondos Banco Mundial III (SCNO101, SCNO102, SCNO103), con el objetivo de evaluar el comportamiento de los indicadores comerciales de los circuitos, y además, estableciendo la línea base de los mismos.
- Se realizaron los levantamientos de calidad de los Proyectos de Modernización de la Red de Distribución y Reducción de Pérdidas Eléctricas de los circuitos VALT401, VALT402 y BMAT402, con el fin de identificar irregularidades o anomalías en las instalaciones



realizadas en el período de Responsabilidad por Defectos de 365 días, establecidas en los contratos. Esta fecha inicia al momento de emitir la Aceptación Definitiva del Proyecto. Adicionalmente, se procedió con la corrección de las anomalías detectadas.

- Se realizaron los trabajos de Pre-replanteo para la actualización de las carpetas documentales requeridas para el lanzamiento del proceso de licitación, que incluye: Ingeniería de Detalle (Planos y presupuestos), Declaración de Trabajo, Perfiles, Ficha de Evaluación de Rentabilidad, Planillas de Datos Garantizados (PDG) de materiales, entre otros, de los Proyectos de Modernización de la Red de Distribución y Reducción de Pérdidas Eléctricas de los circuitos SCNO104, BANP102 y VNOB101, proyectos a ejecutarse con financiamiento del Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF).
- Se realizaron los trabajos de levantamiento en campo para la elaboración de las Ingeniería de Detalles (Planos y presupuestos) del circuito HNUV103, para la estructuración de un Proyecto Integral de Reducción de Perdidas, con la rehabilitación 13.41 Km de Red MT y la normalización de 14,937 suministros y una inversión presupuestaria estimada por el orden de MMUS\$ 6.1.
- Se elaboraron las carpetas documentales requeridas para el lanzamiento del proceso de licitación, que incluye: Ing. De Detalle (Planos y presupuestos), Declaración de Trabajo, Perfiles, Ficha de Evaluación de Rentabilidad, Planillas de Datos Garantizados (PDG) de materiales, entre otros, de los proyectos de Rehabilitación de Redes y Cambio de Tensión de la Provincia Pedernales, con los



circuitos PEDE101 y PEDE102. Estos proyectos tienen como objetivo suministrar energía eficiente y de calidad, permitiéndoles a los habitantes de la provincia realizar sus actividades domésticas y comerciales, además, con la iluminación de las calles contribuirá con la seguridad ciudadana en lugares públicos de los sectores impactados, con la rehabilitación de 71 Km de Redes MT, la normalización de 9,190 clientes y un presupuesto estimado ascendente de MMU\$13.52.

- Se procedió a elaborar la carpeta documental requerida para el lanzamiento del proceso de licitación, que incluye: Ing. De Detalle (Planos y presupuestos), Declaración de Trabajo, Perfiles, Ficha de Evaluación de Rentabilidad, Planillas de Datos Garantizados (PDG) de materiales, entre otros, para el proyecto de Mejora de Servicio Energético LDAM101. El proyecto impactará directamente alrededor de 7,222 clientes del servicio de energía, en las localidades de Duvergé, Venga A Ver, Puerto Escondido, La Colonia, Mella, Angostura, El Limón, Baitoa, Jimaní, entre otros; con las acciones principales de: reemplazar los elementos de redes en mal estado por nuevos componentes, construcción de redes de media y baja tensión, instalar banco de capacitores; esto con el objetivo de mejorar la calidad del servicio en las zonas de intervención del proyecto, reducir las pérdidas, mejorar la calidad de vida de las familias en las zonas intervenidas, etc. Se contempla la construcción de 24.18 Km de Red MT, el izaje de 575 postes, 651 Km de Red BT y la instalación de 2 bancos de capacitores, con un presupuesto por el orden de MMRD\$81.07.



- Elaboración de la Ingeniería de Detalle (plano y presupuesto), gestión de materiales y construcción de la Nueva Salida de Media Tensión (RMT) LPRA110 desde la Subestación Los Prados, con la ejecución de este proyecto se descargarán los circuitos KDIE102 y HNUV103; es una medida para mitigar las problemáticas de alta cargabilidad en las subestaciones del Kilómetro 10.5 y Herrera Nueva. Además, con esto se permitirá descargar a su vez la Subestación Arroyo Hondo, mediante la construcción de 5.41 Km de Red MT y una inversión ascendente a MMRD\$2.19.
- Se procedió a elaborar la carpeta documental requerida para el lanzamiento del proceso de licitación, que incluye: Ingeniería de Detalle (Planos y presupuestos), Declaración de Trabajo, Perfiles, Ficha de Evaluación de Rentabilidad, Planillas de Datos Garantizados (PDG) de materiales, entre otros, para el proyecto de Circuitos Sobrecargados: Se contempla la construcción de nuevas salidas MT en S/E MATA, Nueva SMT LPRA111, Nueva SMT UASD108 y transvase de carga hacia MATA, Nueva SMT HNU108, trasvase de carga y salidas soterrada en la subestación PALA, con la finalidad de mitigar las problemáticas de alta cargabilidad en las subestaciones. Este proyecto contempla la rehabilitación de 29.62 Km de Red MT y un presupuesto estimado por el orden de MMRD\$ 145.35.
- Se elaboraron las carpetas documentales con las evidencias de materiales aportados a los proyectos (PALA102, CUAR104 y SCNO104), las cuales fueron entregados a la firma Auditora GT, a partir de su solicitud.



- Se elaboraron informes y carpetas documentales con el detalle de todos los formularios de Materiales Residuales de los Proyectos ejecutados en los años 2021, 2022 y 2023, requeridos por la Auditoría Externa de la Contraloría General.
- Se realizaron labores de gestión para la evaluación de materiales a utilizar en los proyectos de ejecución de las Subestaciones Centro de Operaciones, Metropolitano y Arroyo Hondo.
- Incremento para el año 2024 en facturación de MMRD\$ 347.85 y MMRD\$ 330.24 en el cobro (94.94% de cobranza) por concepto de suministros normalizados en los proyectos financiados con recursos del Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional (OFID) III. Además de una recuperación de energía de 37.63 GWh.
- Se ejecutó el precatario de los circuitos VNOB101, BANP102 y SCNO104 (postulados para financiamiento CAF), SCNO101, SCNO102 y SCNO103, (postulados para financiamiento Banco Mundial III), PEDE501, PEDE502, PEDE503 y HNUV103.
- Se ejecutó el saneamiento de 58,408 suministros en los circuitos BANI401, BANI403 (Financiamiento OFID III) y SCNO101, SCNO102, SCNO103, postulados para financiamiento del Banco Mundial, Fase III.
- Levantamiento de 647 suministros exclusivos en los circuitos SCNO101, SCNO102, SCNO103 (postulados para financiamiento del Banco Mundial, Fase III) y SCNO104. BANP102 y VNOB101 (postulados para financiamiento CAF).



- Visita a 19,663 clientes cortados por impago del Sector Noroeste a través del plan de mejora comercial (PMC) como parte del saneamiento de la base de datos comercial, logrando 2,030 desmantelamientos, recuperación de MMRD\$ 7.84, negociación de deuda por un monto de MMRD\$ 1.30, reintegración de 587 clientes al ciclo comercial, contratación de 180 nuevos clientes y ejecución de 2,620 bajas de contrato.
  
- Se elaboraron los planos arquitectónicos de la rampa para acceso a Punto Verde Nigua.
  
- En proceso de ejecución de tres (03) subestaciones del Programa de Expansión de Redes y Reducción de Pérdidas Eléctricas en Distribución, Financiamiento BID-4711/OC-DR, el cual contempla la construcción y adecuación de doce (12) subestaciones eléctricas de alta tensión para asegurar la conectividad y fiabilidad del sistema de distribución de la red, con el propósito de garantizar el abastecimiento de energía eléctrica en el área de concesión de Edesur Dominicana S.A., como se detalla a continuación:
  - Subestación Centro Operaciones 138/12.5 kV, 100 MVA.
  - Subestación Metropolitano 138/12.5 kV, 100 MVA.
  - Subestación Arroyo Hondo (Adecuación) 69/12.5 kV.
  
- La Subestación Eléctrica Centro de Operaciones (Lote 1); ubicada en el complejo del Ministerio de Energía y Minas en la Av. Gregorio Luperón, Se han ejecutado las siguientes actividades:
  - Inicio trabajos movimiento de tierra.



- Sometimiento de planos a Empresa de Transmisión de Electricidad Dominicana para fines de autorizaciones.
  - Evaluación de celdas media tensión en fábrica.
  - Evaluación de materiales.
- Subestación Metropolitano (LOTE 3 ); ubicada en la Av. José Ortega y Gasset esquina Tetelo Vargas, Ensanche Naco, es una subestación de enlace y de distribución de energía, la cual conectada al Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI), con tres niveles de tensión (138/69/12.5 kV), con tecnología GIS/AISL. Se han ejecutado las siguientes actividades:
    - Demolición de caseta (almacén)
    - Reubicación provisional de cables alimentación barra de media y salidas de media tensión, para mantener la continuidad del servicio.
    - Capacitación del personal en Seguridad, Salud y Medio Ambiente.
    - Sometimiento de planos a Empresa de Transmisión.
    - Extracción de cables aislados 630mm<sup>2</sup> de cobre fuera de servicio.
    - Construcción puertas provisionales en el lateral de la avenida José Ortega y Gasset.
    - Inicio construcción base para transformadores de potencia 50 MVA.
    - Inicio construcción caseta sala de media tensión y controles.
    - Construcción canalizaciones conductores para salidas de media tensión.
    - Delimitación de la zona de seguridad de la instalación.
    - Demolición muro perimetral.





*Extracción de Cables*



*Reubicación provisional de cables*



*Demolición de Caseta*



*Pórtico provisional*

- Subestación Arroyo Hondo (LOTE 4); es una subestación de enlace y de distribución de energía, conectada al Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI), con tres niveles de tensión (138/69/12.5 kV), con tecnología GIS/AIS. Se han ejecutado las siguientes actividades:
  - Reubicación provisional de cables alimentación desde el transformador T02 hasta el pórtico provisional, para alimentar dos salidas de media tensión, para mantener la continuidad del servicio.
  - Rediseño de caseta de las celdas de media tensión
  - Delimitación de la zona de trabajos.
  - Demolición de 19 metros de verja perimetral.



- Inicio construcción pórtico media tensión.
- Inicio construcción canalizaciones cables de control.
- Inicio construcción canalizaciones cables de potencia.



*Delimitación de terreno*



*Excavación de nuevo Pórtico*



*Pórtico Provisional*



*Trabajos provisionales*

- Elaboración de las carpetas documentales requeridas para el lanzamiento del proceso de licitación, que incluye: Ingeniería de Detalle (Planos y presupuestos), Declaración de Trabajo, Perfiles, Planillas de Datos Garantizados (PDG) de materiales, entre otros, del proyecto de Construcción de Nuevos Circuitos (Troncales) de las Subestaciones Arroyo Hondo, Metropolitano, Centro de Operaciones, Aeropuerto de Herrera, Engombe – Managuayabo y Granito Bojos, cuyo proyecto será ejecutado dentro del marco del



Programa de Expansión de Redes y Reducción de Pérdidas Eléctricas en Distribución, Financiamiento BID-4711/OC-DR. Este contempla readecuaciones de redes de distribución, construcción de nuevos circuitos de Subestaciones con unos 72.41 Km de Redes MT, la instalación de 119 interruptores Telecontrolados (ITC's) y, además, los elementos necesarios para la correcta conexión y delimitación de los circuitos, con la finalidad de satisfacer la creciente demanda. Lo que permitirá, además, descargar algunos circuitos de otras subestaciones existentes que presentan niveles de sobrecarga o demandas cercanas a su capacidad nominal. El proyecto tiene un monto presupuestado ascendente a MMUS\$12.11.

- Se ejecutaron las labores de elaboración las carpetas documentales requeridas para el lanzamiento del proceso de licitación, que incluye: Ingeniería Básica, Declaración de Trabajo, Perfiles, Planillas de Datos Garantizados (PDG) de materiales, entre otros, del proyecto de Construcción de las Subestaciones incluidas en el tercer paquete del Programa de Expansión de Redes y Reducción de Pérdidas Eléctricas en Distribución, Financiamiento BID-4711/OC-DR.
- Resultados Gestión Medioambiental. Fueron realizados los trabajos de supervisión del Programa de Expansión de Redes y Reducción de Pérdidas Eléctricas, con la fase I, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través del préstamo No. 4711/OC-DR y el cual fue publicado en la Licitación Pública Nacional No. LPI-BID-01-2022, que abarca la Subestación Centro de Operaciones 138/12.5 kV, Subestación Metropolitano 138/12.5 kV, Subestación Arroyo Hondo 69/12.5 kV. Fueron realizados



inspecciones de procesos y brigadas para trabajar en dicho programa.

Para llevar a cabo una efectiva supervisión ambiental, se realizan inspecciones de procesos y brigadas / equipos del Programa de Expansión, las cuales se le remiten a la empresa contratista de la ejecución de la obra, para que ejecuten planes de acción de las no conformidades encontradas procurando evitar que se repitan las desviaciones.

- A continuación, se presentan la cantidad de inspecciones realizadas.

Transformadores Evaluados													
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Evaluados	10	11	12	7	5	8	2	1	1	0	*3	*3	63
PCB (+)	1	1	2	2	0	0	0	1	0	0	*2	*2	11

\* Preliminar. Fuente: Dirección Gestión de Proyectos

- En cada proyecto de Subestación se dispone de una estación de residuos para un adecuado manejo y disposición final de los mismos, no obstante, constantemente son impartidas charlas sobre el Manejo de Residuos en los proyectos. Los residuos domésticos eliminados/dispuestos fueron realizados a través de los Ayuntamientos municipales correspondientes. La cantidad de Residuos Domésticos Dispuestos en el año 2024 fue 180.5 (kg).
- En cuanto al manejo de la campaña para el reciclaje de botellas plásticas (Punto Nuvi) ubicado en la parte frontal de la Torre Serrano, durante el periodo enero-noviembre 2024 se recogió un total de 106.8 kg de plásticos, equivalente a 4,224 botellas de PET.



- Capacitación del personal a trabajar en las subestaciones antes mencionadas en materia de medio ambiente y seguridad industrial, con la finalidad de prevenir accidentes y mejorar el desempeño de las actividades. En el año 2024 fueron reportados un total de 861.5 Horas Hombres de Capacitación.
- Se reportaron tres (3) Informes de Cumplimiento Ambiental (ICA) correspondientes a las siguientes subestaciones: Centro de Operaciones 138/12.5 kV, Metropolitano 138/12.5 kV y Arroyo Hondo 69/12.5 kV. Dichos informes fueron remitidos al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales para su revisión y evaluación, con el fin de asegurar que las operaciones de estas subestaciones cumplen con la normativa ambiental vigente.
- Durante el periodo de reporte, también se están gestionando las Autorizaciones Ambientales para las siguientes subestaciones: Hato Nuevo, Matadero, Bani Pueblo y Rancho Arriba. Este proceso es fundamental para asegurar que el desarrollo y la operación de estas instalaciones cumplan con la normativa ambiental vigente, minimizando posibles impactos negativos sobre el medio ambiente.
- Gestión del Permiso Ambiental de Edesur Dominicana. Como parte de este proceso, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha solicitado el listado de los activos fijos de la empresa, incluyendo el valor contable de los mobiliarios, excluyendo el activo corriente y el pasivo. Se está trabajando en la recopilación de esta información y, una vez completada, será remitida al Ministerio con el fin de obtener el mencionado permiso, por lo que se trabajó una Declaración de Impacto Ambiental (DIA), otorgándonos los



Permisos Ambientales de las subestaciones para la primera y segunda etapa.

- Evaluación de Transformadores PCB (+) desmontados de las redes en los diferentes circuitos a lo largo de la zona de concesión de Edesur, protegiendo la integridad de la salud y seguridad de los trabajadores y comunitarios evitando derrames que pudieran afectar al medio ambiente. Durante los meses de agosto y septiembre fueron recibidos diez (10) transformadores PCB (+) en el Punto Verde para su correcto almacenamiento y posterior disposición final a través de un gestor autorizado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

A continuación, se muestran los resultados de las evaluaciones de transformadores durante el periodo reportado:

Transformadores Evaluados													
	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
<b>Evaluados</b>	30	2	42	54	73	29	33	32	17	125	52*	52*	541
<b>PCB (+)</b>	3	0	2	1	3	0	2	0	2	2	2*	1*	18

*Fuente: Dirección Gestión de Proyectos*

- En el mes de octubre 2024 recibimos la visita de representantes del Banco Mundial, quienes estuvieron verificando el manejo y gestión de los residuos peligrosos que son almacenados a lo interno de los respectivos Puntos Verdes de las tres empresas distribuidoras de electricidad. El recorrido se realizó con el acompañamiento de los directores de Responsabilidad Social Corporativa, la Unidad Ejecutora de Proyectos (UEP) y los asesores en materia de Medio



Ambiente y Gestión Social del Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras (CUED).



- En el mes octubre 2024 fue realizada la jornada de reforestación 2024, llevada a cabo en el municipio de Yaguate, provincia San Cristóbal, en la cual se contó con la participación de más de 80 colaboradores de Edesur Dominicana; también con el acompañamiento militar más la integración de 9 colaboradores del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. En dicha jornada fueron sembradas dos mil (2,000) plantas de caoba criolla; esta actividad tiene como finalidad contribuir con la preservación del medio ambiente y mitigar el impacto ambiental generado por las actividades propias de la empresa.



- 2,994 sensibilizaciones puerta a puerta fueron realizadas en los circuitos de Villa Altagracia, Sector los Multis y en el KM 25 autopista Duarte, con el fin de compartir informaciones y los detalles correspondientes al uso eficiente y el ahorro de Energía Eléctrica.
- 77 inspecciones se realizaron en los proyectos en ejecución en las Subestaciones Centro de Operaciones, Metropolitano y Arroyo Hondo; para finalizar el año 2024, se proyecta realizar 60 inspecciones adicionales.
- 2,701 niños fueron educados en charlas sobre el uso Eficiente de la energía eléctrica en diferentes Centro Educativos.
- Levantamientos de patrimonios en los circuitos SCNO101, SCNO102 y SCNO103, los cuales serán intervenidos por los Proyectos de Rehabilitación de Redes, financiados con fondos del Banco Mundial, para la mejora del servicio Eléctrico.
- Participación en el proceso de licitación EDES-LPI-NG-04-2023 coordinado por el Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras (CUED) para la integración de nueva generación eléctrica en la República Dominicana de hasta 800 MW en centrales tipo Turbinas de Gas operando en Ciclo Combinado y utilizando gas natural como combustible.

Este proceso ha sido llevado a término con éxito y se encuentra en la fase de revisión y firma de los contratos. En dicho proceso fueron adjudicados:



- 400 MW a la empresa ENERGÍA 2000, S.A.
- 400 MW a la empresa NEXGEN CAPITAL, LTD.

Los 800 MW adjudicados entrarán en operación en un plazo de 36 meses contados a partir de la firma de los contratos y por un periodo contractual de 15 años. La integración de esta nueva generación garantiza el abastecimiento futuro de energía eléctrica del país a precios competitivos.

- Entrada en operación de los contratos con el Parque Fotovoltaico Calabaza I (Enren) y el Parque Solar Los Negros, que cubrirán el 2% de la energía consumida por Edesur con energía renovable.
- Se realizó una adenda al contrato de compra de energía y potencia con Dominican Power Partners, por 25 MW adicionales con una reducción en el precio de energía de 31% respecto del contrato existente de 75 MW.
- Se renegociaron los contratos de AES y Dominican Power Partners para el año 2025 (575 MW), se esperan unos ahorros de MMUS\$ 94.3 respecto del contrato del año 2024.
- En febrero de 2024 inició el nuevo contrato con la Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID), el cual hasta la fecha ha presentado precios de energía pisos de 7.5 ctvos US\$/kWh. Se estima que este nuevo contrato, para el año 2024 tendrá un impacto positivo o reducción de costos de aproximadamente MMUS\$16.8 (MMRD\$998.0) para Edesur.



- Renegociación de los contratos de venta de energía con Usuarios No Regulados (UNR) y Clientes Especiales, con la finalidad de garantizar un margen de ganancia para la empresa. Con esta medida se pretenden eliminar las pérdidas monetarias que generan este tipo de clientes.
- Proceso de implementación de los Reglamentos Técnicos de Calidad para la Prestación del Servicio Público de Distribución de Electricidad, Resolución SIE-143-2022-MEMI, la cual se encuentra en su segunda etapa de implementación.
- Renegociación del contrato de arrendamiento de postes con Claro. Este se encuentra en proceso de firma y permitirá recuperar una deuda de MMUS\$2 correspondientes a los años 2022 y 2023, además de normalizar el contrato a partir del año 2024 con un incremento de precio respecto del contrato anterior.
- El Proyecto de Sabana Real ha sido reconocido internacionalmente como un proyecto innovador, ganando el primer lugar en la categoría “Descentralización” por parte del Comité Regional de la CIER para Centroamérica y el Caribe (CECACIER) y el primer lugar en la misma categoría, pero compitiendo con proyectos de toda Latinoamérica, por parte de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER).
- Se ha estado gestando y construyendo el proyecto de Electrificación Rural del paraje Ángel Feliz, vecino a la comunidad de Sabana Real,



con características sociales y poblacionales similares. Este proyecto consiste en la interconexión con el Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI) de Ángel Feliz desde la comunidad Los Pinos del Edén, con proyección de culminación para el año 2024.



## IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

---

### 4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

Resultados de la ejecución presupuestaria:

- Se concluyó la carga presupuestaria de Costos, Gastos e Inversiones en el sistema SAP; el presupuesto se cargó en el módulo de Budget Control System (BCS) y se crearon los proyectos de inversión en Project System (PS).

Presupuesto Aprobado año 2024:

- Gastos Financieros, Operativos y de Personal, MMRD\$11,874.82
- Inversiones, MMRD\$ 6,714.34
- Compra de Energía, MMRD\$ 63,530.68

Ejecución Enero - Noviembre 2024:

- Gastos Financieros, Operativos y de Personal, MMRD\$ 9,602.94
- Inversiones, MMRD\$ 2,809.47
- Compra de Energía. MMRD\$ 60,727.64

La ejecución presupuestaria preliminar para el período enero - noviembre del año 2024 fue de la siguiente manera:



- Ejecución de Gastos e Inversiones (sin incluir comprometido): 66.77%.
- El comprometido de Gastos, incluyendo solicitudes de pedidos y pedidos, representa un monto de MMRD\$ 1,297.85, mientras que el comprometido de Inversión para el año 2024 asciende a un monto de MMRD\$ 6,302.78.

Ejecución Presupuestaria Enero - Noviembre 2024.

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución a noviembre 2024 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa
11	Comercialización de Energía Eléctrica en la Zona Sur	81,711,675,189.69	72,754,820,635.27	1	89.04%	88.60%
98	Administración de Contribuciones Especiales	61,039,337.00	54,180,438.00	0	88.76%	0.07%
99	Administración de Activos, Pasivos y Transferencias	347,128,893.00	314,229,925.84	0	90.52%	0.38%
<b>Totales</b>		<b>82,119,843,419.69</b>	<b>73,123,230,999.11</b>	<b>1</b>		<b>89.04%</b>

INDICE GESTION PRESUPUESTARIA



Cód-Act.	Producto	Asignación Presupuestaria Modificada 2024 (RD\$)	Ejecución Enero- Noviembre 2024 (RD\$)	% Desempeño Financiero
0002	Clientes de la zona Sur reciben abastecimiento de energía eléctrica demandada	82,119,843,419.69	68,408,480,173.08	83.30%

- Carga del presupuesto preliminar 2024, en la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), conforme a lo establecido en la ley orgánica de presupuesto para el sector público 423-06.
- Carga de la ejecución presupuestaria en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).
- Elaboración del Documento de Planificación y Presupuesto 2024.
- A partir del mes de agosto 2024, se iniciaron los procesos para la elaboración del proyecto de presupuesto 2025, desarrollando las siguientes actividades:
  - Solicitud a las distintas áreas de la empresa de sus necesidades de gasto e inversión.
  - Recepción, validación y consolidación de las necesidades remitidas.
  - Discusión con las distintas áreas de sus gastos relacionados a sus operativas.
  - Elaboración del Plan de Inversiones Preliminar 2025.
  - Carga preliminar del anteproyecto de presupuesto 2025 a DIGEPRES, a través del SIGEF.



- Edesur Dominicana, S.A. logró saldar su deuda con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) acumulado desde el 2004, ascendente a MMRD\$5,605.90. Gracias a la Ley 51-23 Ley No. 51-23, que instaura un Tratamiento Especial Transitorio de Fiscalización, Gestión y Recuperación de Deuda Tributaria, la empresa obtuvo una exención de MMRD\$2,661.08 correspondiente al 30% de la deuda original y el 100% de los recargos e intereses. La deuda fue saldada completamente y la empresa fue incluida en la 4ta barrida tecnológica de la Ley 51-23, prescribiendo así una deuda adicional de MMRD\$2,695.6.

Esto resultó en un ahorro total de MMRD\$5,356.68 para la empresa, mejorando la presentación de sus estados financieros y ahora puede generar la certificación de cumplimiento de obligaciones tributarias requerida por instituciones gubernamentales y financieras a través de la oficina virtual de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

Además, se logró la exoneración total del pago de los Anticipos de Impuesto sobre la Renta de las personas jurídicas (I12) del período fiscal 2023, por un valor de MMRD\$139.73, correspondiente a la diferencia del monto total a pagar, luego de la compensación del saldo a favor.

Asimismo, se compensó en su totalidad el pago de la primera y segunda cuota del Impuesto a los Activos, correspondiente al período fiscal 2023, por un valor de MMRD\$238.52.

Con estas dos gestiones la empresa consiguió una exención total del pago de los impuestos correspondientes al Activo Imponible y los Anticipos, que ascendían a MMRD\$378.24.



- En adición a esto, la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) ha otorgado a la Empresa una Puntuación Tributaria de 5 Estrellas. Este reconocimiento certifica que la empresa cumple al 100% con sus obligaciones fiscales, lo que refuerza la transparencia y la confianza en su relación con la administración tributaria en beneficio con la agilización en los trámites fiscales, una mejora en su imagen y reputación empresarial, y la promoción de una cultura de cumplimiento fiscal.
- La situación de la deuda con proveedores y contratistas de la empresa al 31 de octubre de 2024 comparada con la misma fecha del año 2023 presenta variaciones en diferentes rangos de antigüedad de la deuda. A continuación, se detalla la información comparativa:

Valores en Millones de RD\$

Antigüedad de la Deuda	Balance al 31 de octubre		Variación	
	2024	2023	Absoluta	%
0 -- 30 días	232.0	328.4	(96.5)	-29%
31 -- 60 días	116.7	77.2	39.6	51%
61 -- 90 días	29.4	72.5	(43.0)	-59%
91 -- 120 días	38.3	44.5	(6.1)	-14%
121 -- 99999 días	246.6	195.0	51.6	26%
<b>Total</b>	<b>663.1</b>	<b>717.6</b>	<b>(54.5)</b>	<b>-7.6%</b>

Fuente: Dirección de Finanzas

El total de las cuentas por pagar ha disminuido un -7.6% en comparación con igual período del año 2023.

En las categorías de cuentas por pagar a proveedores y contratistas de 0 a 30 días, de 61 a 90 días y 91 a 120 días han mostrado disminución en sus balances, -29%, -59% y -14 respectivamente.



Esto señala que la empresa ha mejorado en la gestión de sus cuentas por pagar de corto plazo y ha liquidado estas deudas de manera más eficiente.

- La deuda de generadores con empresas eléctricas relacionadas ha aumentado, mientras que la deuda con empresas no relacionadas ha presentado reducción. En total, la deuda ha experimentado un incremento moderado del 8%.

Valores en Millones de RD\$

Detalle	Balance al 31 de octubre		Variación	%
	2024	2023	Absoluta	
Empresas Eléctricas Relacionadas	11,344.2	9,601.3	11,743.0	18%
Empresas Eléctricas No Relacionada	7,890.8	8,167.4	(276.6)	-3%
<b>Total</b>	<b>19,235.0</b>	<b>17,768.7</b>	<b>1,466.4</b>	<b>8%</b>

Fuente: Dirección de Finanzas. Datos preliminares.

- La situación de los pasivos al 31 de octubre de 2024, en comparación con el mismo período del año anterior, revela variaciones significativas en las obligaciones financieras de la empresa.

A continuación, se detalla los cambios en los pasivos corrientes y no corrientes, con especial atención a la disminución en préstamos por pagar, documentos por pagar a corto plazo, mientras que se presentó un incremento en los pasivos no corrientes:



Pasivos	Balance al 31 de octubre		Variación	
	2024	2023	Absoluta	%
<b>Pasivos Corrientes</b>	<b>46,433.7</b>	<b>45,515.8</b>	<b>918.0</b>	<b>2%</b>
<b>Préstamos por Pagar</b>	<b>(66.5)</b>	<b>1,845.6</b>	<b>(1,912.1)</b>	<b>-104%</b>
Préstamos Entidades No Relacionadas M. Extranjera	-	-	-	0%
Lineas de Créditos Moneda Local	-	0.0	0.0	0%
Documentos por Pagar Corto Plazo	(129.1)	1,750.4	(1,879.5)	-107%
Revaluaciones Prestamos a Corto Plazo	62.6	95.2	(32.6)	-34%
<b>Cuentas por Pagar</b>	<b>46,500.2</b>	<b>43,670.2</b>	<b>2,830.0</b>	<b>6%</b>
Proveedores Bienes y Servicios	1,350.6	1,438.0	(87.5)	-6%
Proveedores de Energía Eléctrica	7,890.8	8,167.4	(276.6)	-3%
Accionistas y Entes Relacionados	30,912.5	27,624.7	3,287.8	12%
Otras Cuentas por Pagar	150.1	170.0	(19.9)	-12%
Retenciones y Acumulaciones por Pagar	1,869.6	1,943.3	(73.8)	-4%
Pasivos Diferidos	-	-	-	0%
Otros Pasivos Corrientes	4,326.7	4,326.7	0.0	0%
<b>Pasivos No Corrientes</b>	<b>14,539.8</b>	<b>11,603.5</b>	<b>2,936.3</b>	<b>25%</b>
Préstamos por Pagar	-	-	0.0	0%
Préstamos Accionistas y Entes Relacionados	56.9	52.84	4.0	8%
Obligaciones Emitidas	540.30	(542.4)	1,082.7	-200%
Deudas por Compras de Energía	-	-	0.0	0%
Depósitos y Fianzas a Largo Plazo	3,815.85	3,517.48	298.4	8%
Otros Pasivos No Corrientes	10,126.78	8,575.51	1,551.3	18%



Pasivos	Balance al 31 de octubre		Variación	
	2024	2023	Absoluta	%
<b>Total Pasivo</b>	<b>60,973.5</b>	<b>57,119.2</b>	<b>3,854.3</b>	<b>7%</b>

*Fuente: Dirección de Finanzas*

Se observa una considerable disminución en los préstamos por pagar corrientes debido al saldo del Acuerdo de Reconocimiento Deuda y Pago 2019 (ARDyP 2019) en el mes de julio, este saldo se observa en negativo por la traducción de la moneda en que se originó y culminó la transacción por diferencia cambiaria.

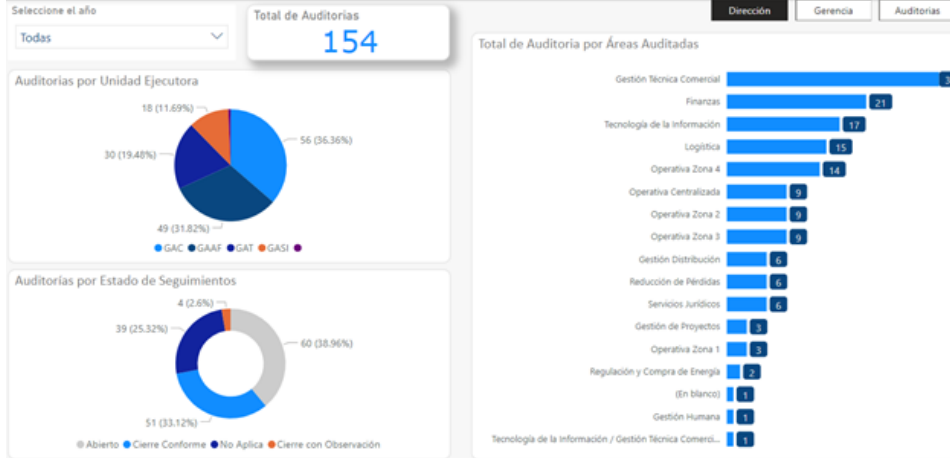
- Implementación de mejoras a los Tableros de Seguimiento de Auditorías (Dashboard) con el objetivo de facilitar el seguimiento de las auditorías realizadas:
  - En abril de 2024, se otorgó acceso de lectura a directivos y los enlaces asignados por las diferentes direcciones para el auto seguimiento de las medidas correctivas de cierre de los hallazgos de auditorías.
  - Se realizaron capacitaciones para que las áreas auditadas puedan visualizar el Tablero de Indicadores de la Dirección de Auditoría Interna, mejorando su accesibilidad.



## Seguimiento de Auditoría

Dirección de Auditoría Interna

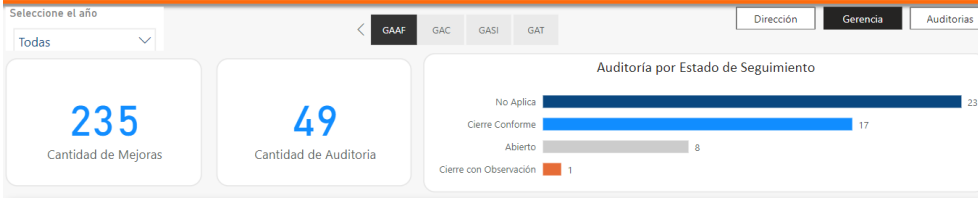
jun. 06, jun 2024 22:00



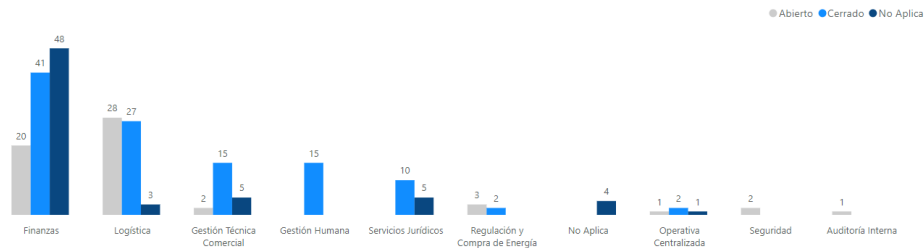
## Seguimiento de Auditoría

Dirección de Auditoría Interna

jun. 06, jun 2024 22:00



Estatus de Seguimiento de Mejoras por Áreas Auditadas



- Creación de instructivos específicos para las diferentes gerencias de auditoría y la actualización de documentación: Instructivo para Auditorías de Procesos de Compra y Facturación de Energía, Auditoría a Subestaciones, de Selección Muestra de Auditoría, Ficha de Procesos Gestión Auditoría Interna y Procedimiento Gestión de Auditoría Interna.



- Matriz de seguimiento semanal a trabajos de Auditoría Interna, con la finalidad de dar seguimiento periódico y continuo a los trabajos de auditoría y al cierre de hallazgos, la cual ha sido alimentada durante cada semana para fines de programación y revisión de las actividades que se desarrollan.
- Publicación de cápsulas informativas extraídas de los puntos relevantes de los procedimientos de las distintas gerencias de auditorías interna. El objetivo es concientizar sobre las funciones y procedimientos de la Dirección de Auditoría Interna desde la ejecución de auditorías hasta el cierre del seguimiento al Plan de Acciones que resulta de los hallazgos y observaciones detectados durante el proceso de auditoría, respecto a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- Actualización y emisión de nuevos manuales, políticas y procedimientos llevados a cabo por la Dirección de Auditoría Interna, con el objetivo de optimizar y alinear dichas documentaciones con los requerimientos actuales de la entidad y cumplimiento de los estándares establecidos.
- Seguimiento a las recomendaciones y/o hallazgos de las revisiones de Control Interno efectuadas durante el 2022, 2023 y 2024.
- Se ejecutaron 7 informes de auditoría de seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) para las siguientes direcciones:
  - 2 Logística
  - 2 Finanzas
  - 1 Gestión Humana



- 1 Planificación y Control de Gestión.
  - 1 Operativa Zona 1,2,3,4.
- Se ejecutaron (5) informes de auditoría de autoevaluación del Plan Operativo Anual (POA) para las siguientes direcciones:
    - 1 Logística
    - 1 Finanzas
    - 1 Gestión Humana
    - 1 Regulación y Compra de Energía
    - 1 Oficina de Acceso a la Información
- Se ejecutaron (9) informes de Auditorías Especiales:
    - Análisis a las cuentas de los Estados Financieros.
    - Auditoría Especial a la Gerencia de Compras.
    - Procesos Relacionados con la Ejecución y Pago de Servicios de Brigadas.
    - Validación de Placas de Medidores Eliminadas.
    - Levantamiento de Medidores en Estado “CT Auditable”.
    - Verificación de Materiales Sectores Noroeste y Baní.
    - Proceso de Facturación y Pago por Compra, Cobranza y Recaudación de Energía de Edesur Dominicana, S. A.
    - Procesos de Proyectos de Electrificación, Localidades Villa Palomino y Galindo, Sector Azua.
    - Revisión de Pago a Contratos de Mantenimiento 2023.
- Se ejecutaron (3) Acompañamientos de Auditoría:



- Verificación y descarte de equipos tecnológicos.
- Inventario Cíclico Santo Domingo abril 2024.
- Proceso Toma Física de Inventario General Fin de año 2024.
  
- Informes de Verificación de Conteo Físico en Inventario General Edesur 2023.
  
- Informes de Auditoría a Proceso de Cuentas por Pagar y Pagos a Proveedores de Bienes y Servicios.
  
- Verificación de Apertura y Cambio Custodio Fondo Caja Dieta 2024 y Arqueo de Caja Operacional a oficinas comerciales y puntos expresos de los diferentes sectores de la empresa.
  
- Auditoría a los Controles de Gestión de Usuarios en los aplicativos Virtual Private Network, Windows Active Directory y SAP.
  
- Auditoría de Controles Ambientales y Acceso Físico de los cuartos de equipos de Tecnología de Información y Comunicación (TIC).
  
- Auditoría Integral de Seguridad de la Información y al ciclo de vida de desarrollo de software.
  
- Auditoría Programada a la Gestión Técnica y Comercial, impactando de manera significativa la aplicación de los controles internos en la gestión de materiales eléctricos y el fortalecimiento institucional a través de la actualización de los procedimientos.



- Se realizaron ocho (08) cierres de expedientes, correspondientes a informes de los años 2022, 2023 y 2024, posterior a ejecutarse sus recomendaciones de manera correcta según lo establecido en el procedimiento, con la debida confirmación de sus respuestas y los anexos correspondientes que validan dichas informaciones. Las medidas correctivas se ejecutaron en un 100% de lo solicitado, los cuales se produjeron con la finalidad de cumplir lo anteriormente establecido.
- De conformidad con la Ley de Compras y Contrataciones 340-06 ha sido fundamental para el cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) en la institución, respetando los plazos establecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). Durante el presente año, se ejecutaron en su totalidad los procesos de compras programados, logrando un significativo porcentaje de procesos dirigidos a Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes), además de aumentar las convocatorias a Mipymes-Mujer, lo que ha contribuido al desarrollo y fortalecimiento de este sector empresarial.
- Con el propósito de garantizar el adecuado cumplimiento de la normativa vigente, el 13 de marzo del año en curso se llevó a cabo un taller interno dirigido a todos los colaboradores de la Gerencia de Compras. En esta actividad se abordaron las novedades derivadas del nuevo reglamento de aplicación de la Ley de Compras 340-06, establecido mediante Decreto 416-23. Este taller se extendió al Comité de Compras, asegurando así una comprensión integral de las nuevas disposiciones.



- En concordancia con las actualizaciones normativas, se procedió a la actualización de los pliegos de condiciones y demás documentos necesarios para respaldar los procesos de compras. Esta labor ha permitido una mayor transparencia, eficiencia y seguridad jurídica en todas las etapas de adquisición de bienes y servicios.
- En la evaluación del 3er trimestre se ha mantenido una excelente puntuación en el indicador de monitoreo del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS).



- Durante el 2024, las áreas requirentes de la institución evaluaron a los proveedores en base a su participación y adjudicación en los procesos de compras. Esta evaluación se llevó a cabo hasta el 15 de junio de 2024, con un total de 62 evaluaciones realizadas. Los resultados se muestran a continuación:



Pregunta	Promedio	Máxima Puntuación	Valoración General de Proveedores
Tiempo de entrega del proveedor con referencia al cumplimiento del calendario de entrega.	3.56	4	89%
Cantidades recibidas en la entrega (unidades o tiempo si es servicio) con referencia a lo solicitado o acordado.	3.61	4	90%
Cumplimiento de las especificaciones (productos o servicios) con referencia a lo solicitado o acordado.	3.65	4	91%
Calidad del producto, servicio u obra entregado por el proveedor con referencia a lo solicitado (desempeño del producto, servicio u obra al momento del uso).	3.63	4	91%
Promedio general	3.63	4	91%

Fuente: Dirección de Logística

- Incorporando del Código de Ética para Proveedores y el Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas en los requisitos esenciales de sus procesos. Estos documentos son considerados "Obligatorios" en los Pliegos de Condiciones y Términos de Referencias, en el cumplimiento a las disposiciones que establece la Ley Núm. 340-06, con el objetivo de promover la transparencia y excelencia en las contrataciones públicas.
- En el año 2024, en la Gestión de Proyectos Inmobiliarios, se destacan logros relacionados con la adecuación de nuevos locales para oficinas comerciales en respuesta al crecimiento y expansión de la empresa. Se han realizado acciones como el diseño y



planificación de espacios para garantizar ambientes funcionales y eficientes, considerando la distribución óptima de áreas de trabajo, salas de reuniones y zonas comunes. Además, se han realizado adecuaciones físicas y estéticas, incluyendo la instalación de mobiliario, adaptaciones para cumplir con requisitos de accesibilidad (rampas, baños, parqueos) y decoración acorde a los estándares corporativos de la empresa.

<b>Obras Finalizadas y en Ejecución</b>		
<b>Adecuaciones</b>	<b>Estatus</b>	<b>%</b>
Adecuación Punto Expreso Juan de Herrera	Finalizada	100%
Adecuación Punto Expreso Tamayo	Finalizada	100%
Adecuación Punto Expreso Vicente Noble	Finalizada	100%
Adecuación nuevo local UBN Haina	Finalizada	100%
Adecuación Oficina Quita Sueño	Finalizada	100%
Habilitación de Baños Existentes OC Neyba	Finalizada	100%
Adecuación/Reubicación Oficina Sabana Yegua	Finalizada	100%
Adecuación/Reubicación/Mudanza Centro Logístico (2da etapa que incluye Servicios Generales)	En Ejecución	75%
Adecuación 2do. Piso de Herrera	En Ejecución	40%
Adecuación Taller de Mecánica	Finalizado	100%

*Fuente: Dirección de Logística*

- A continuación, se presenta el estado de las adecuaciones y requerimientos para adquisición de terrenos que han sido aprobadas para cumplir las expectativas del Plan Operativo Anual (POA) 2024:

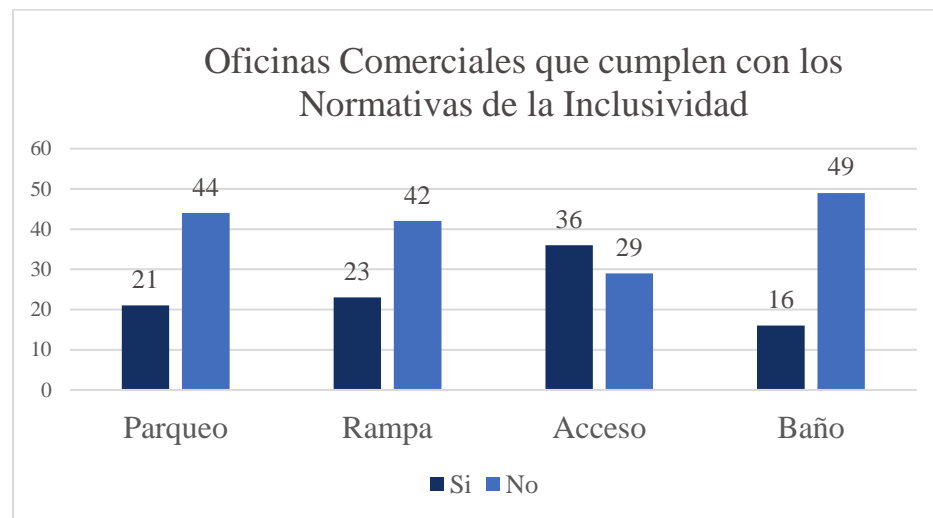
<b>Tasaciones y Evaluaciones para Adquisición de Terrenos</b>		
<b>Adecuaciones</b>	<b>Estatus</b>	<b>%</b>
Tasación de Terreno para la construcción de la Subestación Cristo Rey	Finalizada	100%
Tasación de Terreno para la construcción de la Subestación Duarte	Finalizada	100%
Tasación de Terreno para la construcción de la Subestación 6 de Noviembre	Finalizada	100%



Tasación de Terreno para la construcción de la Subestación Piedra Blanca	Finalizada	100%
--	------------	------

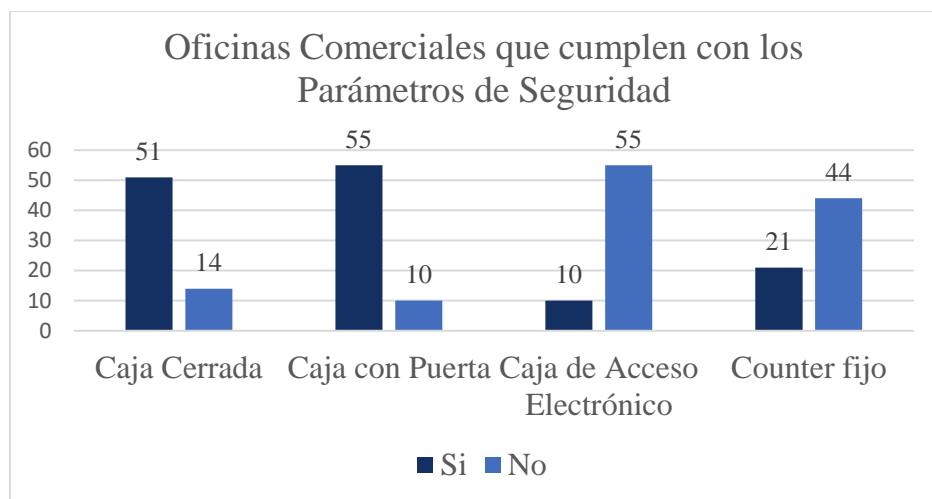
Fuente: Dirección de Logística

- Adaptación de oficinas existentes, implementado las modificaciones para garantizar su accesibilidad, donde se instalaron rampas de acceso en las entradas principales, se ampliaron los pasillos y las puertas para permitir el paso de sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad. Además, se han renovado los baños para que sean accesibles y se ha colocado señalización clara y comprensible en todo el edificio.
- A continuación, resultados de las evaluaciones llevadas a cabo en 66 oficinas, tanto en el aspecto inclusivo, como de seguridad en sus estructuras físicas:



Fuente: Dirección de Logística





*Fuente: Dirección de Logística*

- La gestión de almacenes se enfoca en mejorar la eficiencia del control de inventario de activos, unificando y saneando los materiales para una operación más efectiva. El almacén ha clasificado eficientemente los materiales eléctricos para una mejor trazabilidad y satisfacción de los clientes internos, evaluando el índice de rotación de materiales.
- Se han reorganizado las localidades de los materiales en las tramerías para facilitar su ubicación y los materiales de alto valor, como transformadores de intensidad, se almacenan en condiciones favorables por familia de materiales en áreas accesibles para una rápida localización.
- Dentro de las acciones de los Almacenes, podemos citar:
  - Implementación de nuevos procedimientos para mejorar la gestión de actividades, incluyendo la organización de tramerías, un área libre de cascos y la colocación de letreros para seguridad



e información. Alineación con los procedimientos de las Normas básicas de Control Interno NOBACI ADC-3-001.

- Introducción de nuevos indicadores de desempeño y reducción de los tiempos de despacho, lo que ayudó a mejorar los tiempos de resolución de averías en las redes eléctricas. Además, se realizaron visitas continuas a almacenes secundarios, se redujeron los despachos manuales y los tiempos de regularización, se recibieron montacargas permitiendo su distribución a almacenes secundarios y se logró codificar y ubicar todos los materiales en su totalidad.
  
- En enero de 2024 se llevó a cabo una reorganización en la nave del almacén Lavapiés y oficinas para aumentar la eficiencia del espacio. Esto incluyó la liberación de una oficina que se utilizaba como depósito de materiales, la cual se destinó para los Operarios donde se instaló un mobiliario y una computadora. En febrero de 2024, se implementó un sistema de mapeo por código de material en la nave, facilitando la búsqueda y localización rápida de los materiales en diferentes secciones.
  
- En febrero de 2024, se implementó un sistema de aprovisionamiento de postes para casos de emergencia entre los almacenes Nigua y Lavapiés. Esta medida permitió reducir significativamente el tiempo de despacho de materiales necesarios para corregir emergencias fuera del horario laboral, pasando de 1 hora a solo 15 minutos. El objetivo era garantizar la disponibilidad inmediata de los postes necesarios en Lavapiés, evitando demoras causadas por la distancia desde Santo Domingo



y el tiempo requerido para obtener las llaves del personal de seguridad.

- Durante los meses de febrero a abril de 2024, se implementaron mejoras en la seguridad del patio de almacén, restringiendo el acceso de personal externo y asignando personal de seguridad exclusivo. Además, se instaló videovigilancia en el interior y exterior del almacén, junto con la reparación de la iluminación exterior.
- Movimiento de materiales obsoletos y de baja rotación para optimizar espacios. Además, la organización de anaqueles y limpieza del patio para retirar materiales que no pertenecen a los almacenes.
- En los meses de marzo y abril 2024, se realizó un operativo para rotular con código y descripción a un grupo de materiales almacenados en el patio del almacén de Nigua.
- El proceso de regularización de vales manuales se ha reducido significativamente.

Anteriormente, esta gestión tomaba entre una y dos semanas debido a la falta de herramientas informáticas y del perfil para el uso del sistema SAP. Actualmente, el proceso se completa dentro de las 24 horas posteriores al despacho con reserva, agilizando considerablemente la operación logística en los despachos de materiales.

- En este año 2024, culminó el proceso de recepción de vehículos correspondiente al proyecto de Leasing para la flota vehicular,



mediante la Licitación Pública Nacional EDESUR-CCC-LPN-2023-0001. Con este proyecto se sustituyó la flotilla vehicular alquilada de operativa liviana (automóviles) y semi pesada (camionetas y camiones pequeños) por vehículos similares en modalidad de Leasing, con el objetivo de mejorar las condiciones para la empresa.

- Implementación de mejoras al sistema NETGR-CCM, relacionada con la habilitación de informes y nuevos campos para separar las informaciones de vencimiento licencia y VOMDA.
- Implementación y divulgación de mejoras al procedimiento de Mantenimiento y Reparación Vehicular; así como también la creación del formulario LO-TR-LI-002-V0 correspondiente al cronograma de mantenimiento para la flotilla propia.
- La gestión de transportación ha mantenido un seguimiento importante para lograr mayor eficiencia y ahorro preventivo de recursos, entre las que podemos mencionar:
- Mejoras en los procesos de inspección de la flotilla institucional y de la rentada.
- El taller de mecánica cuenta con inventario (filtros de aceite, baterías, gomas, etc.) para satisfacer las necesidades de mantenimiento de la flotilla propia y cumpliendo adecuadamente con la programación de los mismos.
- Inspección de brigadas de transporte a compañías contratistas.



- Durante el último trimestre del 2024, se llevó a cabo una redefinición completa de la estructura organizativa de la unidad de transportación. Este cambio se implementó con el objetivo de optimizar la gestión de la flota vehicular y mejorar la eficiencia operativa. La estructura fue reorganizada en bloques funcionales, permitiendo una asignación más clara de responsabilidades y una mejor coordinación entre las distintas áreas de la unidad.
- Se realizó una auditoría de la flota vehicular, tanto de los vehículos propios como los rentados. Este análisis fue clave para obtener un diagnóstico detallado sobre el estado actual de los vehículos, su rendimiento y su adecuación para las operaciones diarias. Los resultados de la auditoría permitió identificar necesidades de mantenimiento y optimización del uso de los vehículos, estableciendo una base sólida para una administración más eficiente de los recursos.
- Control de Mantenimiento y Gastos Asociados. Se ha establecido un sistema de monitoreo para todos los mantenimientos preventivos y correctivos de vehículos, con el fin de registrar detalladamente cada intervención y los costos asociados. Este control nos ha permitido no solo prever gastos futuros, sino también evaluar la frecuencia y el impacto de los mantenimientos en el presupuesto de la unidad.
- Durante el año 2024, se ha trabajado en la regularización de los servicios siguientes:
  - 6 Contratos de Alquiler de inmuebles regularizados con proceso de compras.



- Punto Expreso Jimaní.
  - Punto Expreso La Cambita.
  - Almacén/Oficina Comercial de San Juan de la Maguana.
  - Punto Expreso Duvergé.
  - Punto Expreso Galván.
  - Punto Expreso Cristo Rey.
- 43 Alquileres de inmuebles en proceso de regularización para el cierre del año 2024.
- Se logró reducir la frecuencia de hospedajes recurrentes desde el mes de agosto hasta octubre 2024, lo que ha minimizado los costos asociados a estos servicios. Esta optimización no solo ha permitido un mejor control del gasto, sino que también ha promovido una gestión más eficiente de los recursos. Este esfuerzo es parte de nuestra estrategia continua para mejorar la rentabilidad y sostenibilidad de las operaciones en la empresa.
  - Uno de los logros más significativos de este año ha sido la exitosa gestión para garantizar el suministro de agua de cisterna a la subestación Vallejuelo, provincia, San Juan de la Maguana, a través de la colaboración con Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA).
  - En cuanto a la gestión de conserjería y limpieza, se colocaron códigos QR en las instalaciones de los baños, donde los usuarios pueden escanear el código con sus dispositivos móviles, accediendo a una encuesta breve que evalúa diversos aspectos de la limpieza para identificar patrones y áreas de mejora con los datos y estadísticas recopilados.



La primera encuesta fue completada por usuarios donde el análisis de los datos muestra que la mayoría de los usuarios califican positivamente la limpieza general y la disponibilidad de los suministros sanitarios en un 85%.

La implementación del sistema de códigos QR ha proporcionado una manera efectiva de monitorear la satisfacción de los usuarios y ha revelado áreas específicas donde se puede mejorar el servicio de limpieza sanitaria.

- Durante el año 2024, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo del personal de las diferentes localidades, se han ejecutado las siguientes actividades:
  - Instalación de 4 baterías del inversor en las Oficinas Comerciales y Puntos Expreso con necesidad: Los Girasoles, el Puerto, el Carril, Hatillo y Nigua.
  - Instalación de 11 unidades de climatización (Aires Acondicionados) en el edificio administrativo del sector Azua, en las oficinas comerciales de Villa Altagracia, la Feria y Baní, en los puntos expreso de Sabana del Puerto, el Carril y Pizarrete, en el Centro Técnico Villa Altagracia y en el Centro de Formación y en las Subestaciones Herrera Nueva y Baní PER.
  - Sustitución de 6 compresores y cambio de piezas de unidades de climatización en Grandes Clientes y el COR en el sexto Piso de la Torre Serrano y en las oficinas comerciales de Haina, Azua y Occidental Mall.



- Mantenimientos correctivos a diferentes plantas eléctricas en el Centro Logístico, Punto Expreso Sabana Yegua, Oficinas Comerciales de los Alcarrizos, la Feria y Villa Altagracia, y el Movisur de San Cristóbal, San Juan y Santo Domingo, y en el Site de Repetición San Cristóbal.
- Mantenimiento de pintura de 29 Oficinas Comerciales y puntos expresos, entre las que podemos mencionar: Haina, Villa Altagracia, Nigua, Madre Vieja, Lava Pies, Cambita, Hatillo, Palenque, Yaguata, Rómulo Betancourt, Occidental Mall, la Feria, Patio Colombia, Herrera, Pantoja y Centro de Formación. Así también, el mantenimiento de pintura a 15 Subestaciones, entre las que podemos destacar: Metropolitana, La 40, Arroyo Hondo, Embajador, Centro de Operaciones, Villa Altagracia, Ciudad Satélite, Km 10 1/2, Paraíso, Herrera Nueva, Caballona, Bayona, Hato Nuevo, Granito Bojo y Madre Vieja.
- Durante el año 2024 se realizaron 25,898 operativos de seguridad en toda el área de concesión de la empresa, cubriendo sectores del Distrito Sur, Distrito Norte, Noroeste, Villa Altagracia, San Cristóbal, Baní, Azua, San Juan, Neyba y Barahona. Estos operativos contribuyeron a la protección de infraestructuras críticas y la seguridad de las comunidades. La ejecución representa el 100% de la meta establecida para el 2024.



Sectores	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	Sept-24	oct-24	Nov-24	Dic-24	Total
Distrito Sur	138	144	154	149	149	149	181	181	108	252	239	152	1,996
Distrito Norte	277	269	240	246	258	214	277	212	232	252	250	236	2,963
Torre Administrativa	138	144	139	150	156	156	153	148	182	200	258	155	1,979
Noroeste	206	195	211	204	213	220	229	238	233	316	162	216	2,643
Villa Altagracia	180	167	169	180	193	193	216	208	192	143	108	181	2,130
San Cristóbal	133	83	110	110	79	74	74	136	152	167	104	130	1,352
Baní	449	429	445	461	461	460	478	478	428	462	428	428	5,407
Azua	242	239	267	269	269	218	268	159	249	161	235	424	3,000
San Juan	247	216	268	203	257	257	242	286	157	253	268	215	2,869
Neyba	74	72	75	77	77	75	81	68	71	79	80	78	9,07
Barahona	50	48	49	50	50	50	54	52	48	54	75	72	652
<b>Total</b>	<b>2,134</b>	<b>2,006</b>	<b>2,127</b>	<b>2,099</b>	<b>2,162</b>	<b>2,066</b>	<b>2,253</b>	<b>2,166</b>	<b>2,052</b>	<b>2,339</b>	<b>2,207</b>	<b>2,287</b>	<b>25,898</b>

Fuente: Dirección de Seguridad

- Durante el año 2024, se realizaron 20,541 cortes de conexiones eléctricas ilegales en Santo Domingo. Con esta medida se logró reducir las pérdidas no técnicas y mejorar la estabilidad del suministro eléctrico. Este logro representa el 100% de los cortes planificados para el año.

Sector	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	agost-24	sept-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total
Santo Domingo	1,969	1,971	3,129	3,228	1,985	1,804	2,476	1,045	560	824	750	800	20,541

Fuente: Dirección de Seguridad

- Se ejecutaron operativos de recuperación de materiales en las zonas de San Cristóbal y Santo Domingo, logrando la recolección de:



- 4,700 metros de cables 6/3
- 5,962 metros de cables 8/2
- 7,000 metros de cables civiles

Estos materiales fueron decomisados, contribuyendo a la reducción de pérdidas para la empresa y alcanzando el 100% de la recuperación programada para el año.

- Fueron concluidas 110 investigaciones, resultando en 10 solicitudes de desvinculación de colaboradores y 41 penalidades que totalizan MMRD\$4.6 multas. Estas sanciones reflejan un compromiso con el cumplimiento de las normativas internas y mejoran la integridad operativa de Edesur Dominicana.
- Se realizaron inspecciones y supervisiones en oficinas comerciales, puntos expresos, subestaciones y almacenes para garantizar la seguridad de los activos de Edesur. Estas actividades incluyeron la instalación de cajas fuertes en oficinas y puntos expreso y el monitoreo continuo en plataformas de seguridad.

## **4.2 Desempeño de los Recursos Humanos**

La Dirección de Gestión Humana ha alineado su Plan Operativo Anual a las directrices emitidas desde la Gerencia General sumándose a sus esfuerzos para mejorar la eficiencia en la gestión. El trabajo realizado durante el año 2024, para el cumplimiento de las metas propuestas, se describe a continuación:



- Criterio Planificación de RRHH. Se elaboró el Plan Operativo Anual (POA) para el año 2024, estableciendo los objetivos y metas a lograr, así como el presupuesto de gastos de personal para la organización y gastos operativos de la unidad.

Las principales líneas de acción que se contemplaron en el Plan Operativo Anual son:

- Reestructuración Organizativa. Revisión, análisis e implementación del rediseño y/o actualización de la Estructura Organizacional de la empresa para asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 garantizando de forma efectiva la gestión técnica, operativa, comercial y administrativa de la organización, tomando en consideración las necesidades funcionales necesarias que surgen por el alineamiento con la estrategia del negocio y la adopción de los mejores estándares de calidad y buenas prácticas.
- Desarrollo de Recursos Humanos. Implementación del programa de capacitación y entrenamiento, propiciando el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias del personal, apoyando su desarrollo profesional y la mejora en la gestión, contribuyendo de esta manera al logro de los objetivos estratégicos de la organización.
- Fomentar la cultura del desempeño por competencias. Consiste en fomentar la cultura de evaluar el desempeño del personal bajo el modelo de competencias.



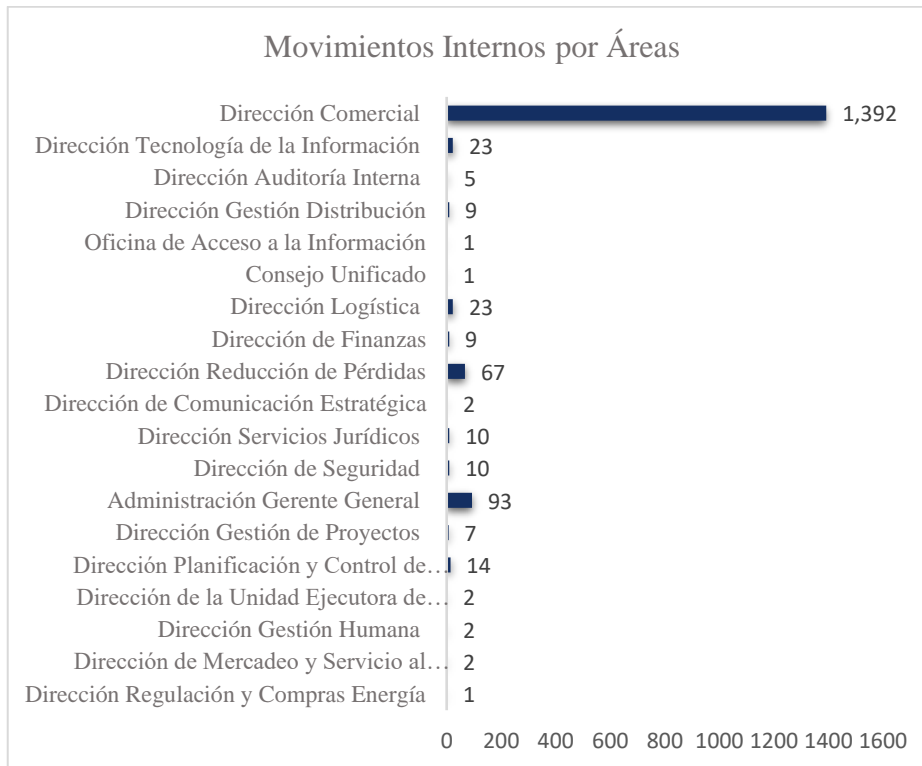
- Implementación del Reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo.
  - Diseño e implementación de los Planes de Seguridad y Salud en el Trabajo para obtener la Certificación en el cumplimiento del Reglamento 522-06 otorgado por la Dirección General de Higiene y Seguridad Industrial del Ministerio de Trabajo, para los distintos centros de trabajo de la empresa.
  - En proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo basado en la Norma ISO 45001, para una posterior certificación, que es la norma internacional para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, destinada a proteger a los trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales. A la fecha presenta un avance de un 70%.
  - Cultura Equitativa y Diversa. Implementación de acciones para crear un entorno laboral en el que las personas sean tratadas con dignidad y respeto, sin ningún tipo de discriminación, garantizando la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.
- Criterio Organización del Trabajo.
    - En el presente año, se procedió con la actualización de la estructura organizativa en función a los requerimientos de las siguientes áreas:
      - Gerencia General



- Dirección Comercial
  - Dirección de Finanzas
  - Dirección de Gestión Humana
  - Dirección de Tecnología de la Información
  - Dirección Gestión de Proyectos
  - Dirección de Planificación y Control de Gestión
  - Dirección de Logística
  - Dirección Gestión Distribución
  - Dirección Reducción de Pérdidas
- Producto de la reestructuración realizada a partir de julio del presente año 2024, se procedió con la creación de las siguientes áreas:
- Dirección de Responsabilidad Social Corporativa.
  - Dirección de Unidad Ejecutora de Proyectos.
- Por otro lado, fueron eliminadas las áreas de:
- Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente.
  - Dirección de Control y Análisis Financiero
- Actualización y divulgación del Manual de Organización y Funciones (MOF) a nivel empresa, con la revisión de las funciones de las diferentes direcciones. Sin embargo, este manual está en proceso de modificación debido a los cambios organizativos producto de la reingeniería que se está llevando a cabo en la empresa



- Impresión y divulgación del Manual de Inducción, actualización del Código de Vestimenta y el Reglamento Disciplinario de la empresa.
  - Actualización del Procedimiento para el Diseño Organizacional GH-DO-PR-001 en su versión 2. Actualmente está en proceso de revisión.
- Criterio Gestión del Empleo.
    - Durante el período enero-octubre 2024, realizamos la cobertura de 1,673 plazas por movimientos internos (promociones y transferencias) en las diferentes áreas de la empresa, incluyendo aquellos productos de la reingeniería que se está llevando a cabo en la empresa.



*Fuente: Dirección Gestión Humana*

- Criterio Gestión del Rendimiento.
  - Durante el año 2024, fueron reconocidos un total de 196 colaboradores y colaboradoras: 101 por Milla Extra y 95 por Yo me Comprometo. Estos reconocimientos se otorgan a aquellos empleados que se destacan por cumplir con su trabajo excediendo las expectativas de entrega en tiempo y calidad, cumpliendo con políticas, procedimientos, normativas, modelaje de valores y ética profesional, realizando aportes significativos y notorios que no están dentro de sus funciones y que aportan al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Tipo de Reconocimiento	Femenino	Masculino	Total
Millas Extras	41	60	101
Yo me comprometo	46	49	95
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>109</b>	<b>196</b>

*Fuente: Dirección de Gestión Humana*

- De igual forma, como valoración de la dedicación y lealtad de los colaboradores que son fundamentales para fortalecer el compromiso y la retención del talento en cualquier organización, dentro del marco del fortalecimiento institucional, se identificó la necesidad de promover una cultura de alto desempeño, por lo que llevamos a cabo la actividad de reconocimiento a la trayectoria del personal por sus servicios ininterrumpidos, en los renglones de 5, 10, 15, 20 correspondientes a los años 2023 y

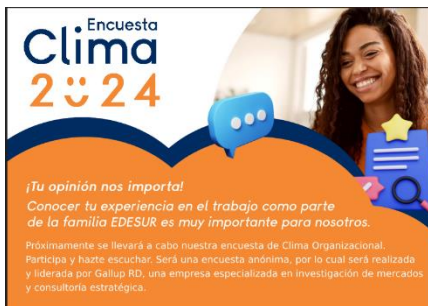


2024 e incluimos el reconocimiento del personal con 25 años de antigüedad.

Relación De Colaboradores Reconocidos	
Años de Servicios	Cantidad De Colaboradores
5 años	218
10 años	155
15 años	52
20 años	101
25 años	84
<b>Total</b>	<b>610</b>

*Fuente: Dirección de Gestión Humana*

- Con la finalidad de desarrollar o reforzar prácticas de liderazgo que fomenten el respeto, la colaboración y la confianza como elementos fundamentales para una cultura organizacional sólida, que a su vez se reflejen en un buen clima laboral, se llevó a cabo la “Encuesta de Clima Organizacional 2024”.



- Criterio Gestión del Desarrollo. Implementación del Programa de Capacitación y Entrenamiento, propiciando el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias del personal, apoyando su desarrollo profesional y la mejora en la gestión.



- Durante el año se ejecutaron 192 acciones formativas, con la participación de 2,009 colaboradores (as) para un total de 21,742 Horas de Formación.

Período	Cantidad de Acciones Formativas	Cantidad de Participantes	Cantidad de Horas por Curso	Total Horas de Formación
Enero-Junio 2024	45	463	662	9,184
Julio-Octubre 2024	112	1,352	657	7,516
Noviembre-Diciembre 2024	35	194	492	5,042
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>2,009</b>	<b>1,811</b>	<b>21,742</b>

*Fuente: Dirección de Gestión Humana*

- Durante el año 2024, a través del programa de beneficios de becas de estudios de Maestrías y Postgrados, fueron formalizadas 4 becas.
- Las distintas acciones formativas ejecutadas según el tipo de curso, durante el año 2024, son: Inducción Corporativa, Facilitador de Procesos de Enseñanza y Aprendizaje Centrado en los Participantes del Instituto Nacional Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Tramitación y Aprobación de Planos Eléctricos vía Ventanilla Única entre Edesur y el Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA).
  - Modificación de la Inducción Corporativa, ajustándola de dos días a un día, además de dinamizarla, impactando con un ahorro en el presupuesto y la motivación e identificación de los nuevos colaboradores con la cultura organizacional.



- Modificación de la Encuesta de Satisfacción de las capacitaciones.
- Criterio Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales. Durante el año 2024, se realizaron las siguientes actividades en pro del bienestar de las colaboradoras y colaboradores que integran la empresa:
  - El 14 de febrero de 2024, se llevó a cabo un concurso interno llamado "Mejores Amigos de la Empresa" como parte de una actividad de integración para celebrar el Día del Amor y la Amistad. Los participantes enviaron historias de amistad detallando cómo se conocieron y se convirtieron en amigos en el entorno laboral.
  - Día de las Secretarias. Con el objetivo de reconocer el rol que desempeña este colectivo, quienes contribuyen con la eficiencia general del negocio, impactando en la comunicación, en la eficiencia, la gestión e incluso en las relaciones interdepartamentales, se celebró junto a las 23 colaboradoras que ostentan esta posición, agasajándolas con un obsequio personalizado y una gratificación económica.
  - Con la finalidad de agradecer y expresar gratitud y aprecio hacia las madres que forman parte de nuestra institución, celebrando ese rol tan importante y especial que desempeñan en la sociedad. Impactamos a 901 colaboradoras, a quienes se les entregó un pequeño detalle que consistió una planta suculenta en una pequeña maceta y una gratificación económica.



- Con motivo del Día del Padre, desde la Unidad de Atención a Empleados, realizamos distintas trivias durante todo el mes de julio donde nuestros colaboradores, que son padres, tuvieron la oportunidad de participar y ganar distintos premios.
- “Misa Aniversario Edesur”. El 13 de agosto del 2024 se celebró la Misa en conmemoración del 25 aniversario de Edesur Dominicana, un evento significativo que reunió al personal directivo, colaboradores y colaboradoras en un momento solemne de gratitud y reflexión por los logros alcanzados y los retos superados a lo largo de los años.
- Se realizaron prácticas en las distintas disciplinas deportivas, incrementado la integración y armonía entre nuestro personal. De igual forma, llevamos a cabo juegos amistosos con otras instituciones, tales como: la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED), el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, el Ministerio de Administración Pública, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) y Cámara de Cuentas, con la finalidad de fomentar las relaciones interinstitucionales.
- Como parte de las iniciativas desarrolladas por la Gerencia de Seguridad Industrial, con el objetivo de resguardar la integridad física de los colaboradores, el cuidado de sus instalaciones y el cuidado de los visitantes en general, se desarrollaron las siguientes acciones:
  - 179 inspecciones, desglosadas de la siguiente manera:



- 87 inspecciones programadas y no programadas de Centros de Trabajos (incluyendo actualización de extintores).
- 13 inspecciones aleatorias a los Pedidos de Ejecución de Servicios (PES), programados por la Gerencia de Operación de la Red.
- 75 inspecciones programadas y aleatorias a brigadas contratistas.
- 4 inspecciones a suplidores de almuerzos, así como a potenciales proveedores de este servicio.
- 25 acciones formativas, de 36 horas de formación, con una participación de 342 colaboradores y 24 contratistas, en las modalidades de inducción, entrenamientos, charlas y talleres de seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de dar a conocer los requerimientos generales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Elaboración de 9 programas de Seguridad y Salud en el Trabajo para igual número de centros de trabajo. Se proyecta que al finalizar el año habrá un total de 12:
  - Oficinas Comerciales: Villa Altagracia, Haina, San José de Ocoa, Duvergé – Neyba, Pedernales, Elías Piña, Las Matas de Farfán, Galería 360, Plaza Metropolitana, Patio Colombia, Los Alcarrizos.
  - Punto Expreso Vicente Noble – Barahona.



- Se está trabajando en la certificación de la Norma ISO:45001, para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, destinada a proteger a los trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales. Actualmente se está implementando un plan de mejoras para garantizar el cumplimiento de los requisitos que exige la referida norma, presentando un 70% de avance.
  
- Desde el área de Salud Laboral se desarrollaron distintas actividades con el objetivo de promover y garantizar la salud, y la integridad física y mental de nuestro personal. Durante el año, se han impartido charlas de salud preventiva en los siguientes temas:
  - Depresión, Menopausia y Andropausia
  - Manejo del Duelo
  - Cáncer de Próstata
  - Cáncer de Mama
  - Cáncer Uterino
  - Manejo del estrés

Estas charlas contaron con la participación de 278 personas de diferentes áreas de la empresa.

Del mismo modo, se llevaron a cabo Jornadas de Salud Preventiva para mejorar la salud de los colaboradores, tales como:

- Jornada Cardiovascular en San Cristóbal y Bani, y de Salud Bucal en la Torre Serrano, con la participación de 163 colaboradoras y colaboradores de la empresa.



- Jornada de salud visual con la participación de 121 en Santo Domingo. Adicionalmente se proyecta la atención de 300 personas en las distintas zonas del Sur.
- Para finalizar el año, se tiene planificada una segunda Jornada Odontológica y una Jornada de vacunación contra la influenza con las cuales impactaremos a 700 personas de distintas áreas de la empresa.
- En materia de Equidad de Género el equipo ha trabajado para alcanzar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, eliminando cualquier posible discriminación por razón de sexo, así como la erradicación del acoso y la violencia de género en el ámbito de la empresa.
- En enero de 2024, Edesur recibió un reconocimiento por parte de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) en materia de Igualdad de Género. Desde el inicio del programa se han desarrollado iniciativas y políticas que contribuyan al logro de una mayor participación de la mujer en la industria eléctrica, que históricamente ha estado liderada por hombres.
- Como parte de las iniciativas de Male Engagement, llevamos a cabo una Jornada de talleres denominados “La igualdad es buena para los Negocios: Promoviendo la igualdad y la Inclusión en el Ámbito Empresarial”, organizados por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y contando con la presencia de facilitadores Internacionales especialistas, tales como Morgan Hillenbrand, Directora de Comunicaciones del



Programa Engendering Industries, Khumo Mokhethi, Coach de gestión del Cambio y Douglas Mendoza, Consultor de la Empresa EQUIMUNDO en masculinidades positivas y activas, con la participación de 78 personas (46 mujeres y 32 hombres).

El objetivo principal de estos talleres fue dotar de las herramientas y conocimientos necesarios, al personal con rol de liderazgo para fomentar la equidad y la diversidad, destacando el impacto positivo que tiene la igualdad en la rentabilidad del negocio.

- Formación de Formadores en Igualdad de Género y Masculinidades Saludables. La tercera edición del entrenamiento en Igualdad de Género y Masculinidades Saludables en el lugar de trabajo contó con la participación de 30 personas (14 mujeres y 16 hombres). El objetivo principal de este entrenamiento fue promover la igualdad de género y la prevención de la violencia, con énfasis en el involucramiento de hombres y mujeres en la transformación de las masculinidades, a la vez que se forman facilitadores que puedan replicar estos conocimientos. Para este entrenamiento contamos con la presencia de representantes de Edenorte, Edeeste y el Ministerio de Ministerio de la Mujer.
  
- Participación en la Feria de Empleo para Personas con Discapacidad. Con el propósito de promover el respeto a la diversidad, impulsar la igualdad de oportunidades y la inclusión de personas con discapacidad, participamos en la Feria de Empleo para Personas con Discapacidad, recibiendo 26 aplicaciones (11 mujeres y 15 hombres) para cubrir posiciones en modalidad de pasantía. El Ministerio de Trabajo a través del Servicio Nacional de Empleo (SENAE), el Proyecto de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Consejo Nacional de Discapacidad



(CONADIS), realizaron esta feria de empleo para personas con discapacidad en el marco del Proyecto por Talento, con el financiamiento de la Fundación ONCE y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

- Con motivo de la celebración del Día de la Mujer, se llevó a cabo la actividad de Reconocimiento Mujer de Luz, resaltando la labor y el compromiso de mujeres que se destacan tanto en la empresa como en la sociedad. En esta oportunidad fueron galardonadas diez (10) destacadas colaboradoras de la empresa por ser ejemplo de compromiso, honestidad, trabajo arduo y esfuerzo.

Mujer de Luz es un compromiso de Edesur con la equidad de género, el desarrollo y la visibilidad de las mujeres que participan en el sector eléctrico, históricamente liderado por hombres.

- Divulgación de las políticas de Género al personal de nuevo ingreso. Durante el período de inducción se instruye a este personal sobre las políticas de género implementadas en la empresa. Durante el período enero-octubre 2024, se impactó a un total de 288 personas (100 mujeres y 188 hombres).
- Desarrollo de Talleres en temas de género para el personal de nuevo ingreso, impactando a 68 personas.
- Los miembros del Equipo de Equidad de Género participaron como ponentes invitados en la Conferencia Internacional “Promoviendo la igualdad de género en el lugar de trabajo” que se llevó a cabo en Arlington, Virginia, en Estados Unidos. La intervención en el panel “Gender Equality Needle Movers”



permitió compartir experiencias de acciones estratégicas que lograron un avance de la igualdad de género en las empresas participantes. También fue una oportunidad para dar a conocer los logros y aprendizajes de Edesur en la implementación de acciones en materia de igualdad de género.

El equipo también estuvo facilitando sesiones grupales sobre el enfoque de Engendering Industries para implicar a los hombres en la igualdad de género y el Abordaje de la violencia de Género en el lugar de trabajo junto a miembros del equipo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y EQUIMUNDO. Estas actividades sirvieron como plataforma para promover el trabajo colaborativo, conocer sobre las mejores prácticas a nivel global y facilitar el intercambio de ideas y experiencias relacionados con los temas tratados.

- Desarrollo de varias campañas de comunicación fomentando la igualdad, la diversidad y la participación de ambos géneros equitativamente en la empresa, de las cuales podemos mencionar:
  - Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia.
  - Conmemoración del Día de la Mujer.
  - #Yolaadmiro, dirigida al público masculino.
  - Cuéntanos tu experiencia trabajando con mujeres.
  - Visibilización del Rol de la Mujer en Fechas Conmemorativas.



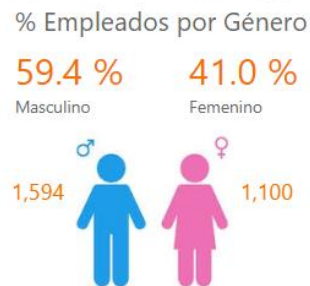
- “Madres 220” con el objetivo de visibilizar los diferentes roles que asumen las mujeres en su vida personal y profesional, así como los retos que han tenido que enfrentar para conciliar estos roles y la red de apoyo que han recibido de su familia, fomentando la corresponsabilidad familiar.
- Semana Internacional de la Salud Masculina, que se celebra anualmente del 10 al 16 de junio. Con esta actividad se busca incrementar la conciencia sobre los problemas de salud prevenibles y fomentar la detección temprana y el tratamiento de enfermedades entre hombres y niños.
- Celebración del Día Internacional de la Educación no Sexista (21 de junio) con una campaña de promoción de nuestras políticas de antidiscriminación, de igualdad de oportunidades en el empleo y de equidad de género.
- Conmemoración del Día Internacional de la Mujer en la Ingeniería, el 23 de junio de 2024.
- Día Internacional de la Niña, conmemoramos esta efeméride con piezas comunicacionales con el objetivo de sensibilizar al personal con hijas para que las motiven a cursar carreras STEM (ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas, por sus siglas en inglés).
- Durante la Semana de la Lactancia Materna (del 1 al 7 de agosto), promovimos la importancia de la lactancia materna para la buena alimentación del bebé y su desarrollo.



- Día de la igualdad salarial, 19 de septiembre, para educar a nuestro personal sobre la brecha salarial existente a nivel mundial, y nuestra ventaja al poseer una Política de Igualdad de Oportunidades en el Empleo para mujeres y hombres.
  - Día de la Constitución Dominicana. Reconocimiento a esas mujeres que han luchado incansablemente para lograr la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres.
  - Diseño y divulgación de piezas comunicacionales para la visibilización del rol de la mujer, en los Murales Internos.
  - Participación y/o coordinación de actividades relacionadas con la inclusión de Personas con Discapacidad.
  - Prevención del cáncer de mama en hombres y mujeres.
  - Día Internacional del Padre (Campaña Padres 220), con el objetivo de destacar los diferentes roles de los hombres: como padre, empleado y ente social, promoviendo la masculinidad positiva y la importancia de tener un equilibrio entre la vida laboral y la personal.
  - Día Internacional del Hombre con la divulgación de un material audiovisual con el contenido “Soy hombre y soy...”. La idea es destacar la masculinidad positiva del hombre en sus diferentes facetas: amigo, deportista y padre.
- Prevención del acoso sexual y la violencia de género, que enfatiza los siguientes temas:



- Políticas de Prevención del Acoso Sexual y Laboral, y de Manejo de Violencia Intrafamiliar de Edesur
  - 16 días de Activismo Contra la Violencia de Género
  - Lazo Blanco
  - Derechos humanos
  - Promoción de una cultura de Paz
- Día Internacional de las Personas con Discapacidad, para dar a conocer que Edesur es Inclusiva, en la que se destaca el rol que desempeña cada uno de los colaboradores y colaboradoras con discapacidad.
  - Al cierre de octubre 2024, la cantidad total de empleados regulares es 2,694, incluyendo los de trámites de pensión, divididos por género de la siguiente manera:



- En la gestión de Compensación y Beneficios, se ha logrado lo siguiente:
  - Gestión de un total de 94 préstamos con un monto adeudado de MMRD\$49.3, del programa de préstamos que existe con las instituciones BanReservas y JMMB.



- Se han aplicado 187 promociones, 89 reajustes, 1,903 transferencias incluyendo aquellos, producto de la reingeniería que se está llevando a cabo en la organización.
- En seguimiento y colaboración con las políticas internas de calidad, fueron actualizados y se encuentran en fase de validación y divulgación los siguientes documentos:
  - Manual de Registro Novedades de Nómina.
  - Procedimiento Gestión de Nómina.
  - Guía de Compensación y Beneficios.
  - Manual Registro, Control y Custodia de Expediente del Personal.

### **4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos**

- Durante el período enero – octubre 2024 se gestionó un total de 233 contratos, adendas y acuerdos, de los cuales 214 (91.84%) fueron concluidos y se encuentran en proceso un total de 19 (8.16%), que incluyen la elaboración, revisión, impresión, recolección de firmas y la notarización.
- Procesamiento de 93 certificaciones en el Sistema de Gestión de Trámite Regulares Estructurados (TRE) de la Contraloría General de la República.
- Obtención de 13 nuevos títulos de propiedad, correspondiente a los bienes inmuebles adquiridos y aquellos que se encontraban pendientes de transferencia.



- Apoyo y asesoría a las áreas transversales de la empresa de cara a las gestiones encaminadas a la compra de terrenos para la construcción de subestaciones, según el Plan de Expansión de Distribución. En ese sentido, en atención a criterios y previsiones determinadas por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), ente financiador de dicho Proyecto, y luego de realizar el correspondiente levantamiento y los acercamientos e intercambios de información con propietarios para cada caso en particular, se determinaron cuáles terrenos cumplen a cabalidad con los criterios técnicos de selección, teniendo en cuenta los procedimientos que deben agotarse para el deslinde y eventual transferencia de los inmuebles.
- Durante el período comprendido entre enero y octubre de 2024 la gestión de los requerimientos regulatorios, la defensa de los intereses de la empresa frente a las autoridades competentes, y la correcta interpretación y aplicación de las normativas del sector eléctrico fueron claves para asegurar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias, a través de la tramitación de escritos de defensa, recursos jerárquicos, y la atención de resoluciones emitidas por la Superintendencia de Electricidad (SIE).

Además, los acuerdos contractuales gestionados por la unidad, tales como contratos de venta de energía, arrendamientos de postes y acuerdos de compensación de deuda, han sido esenciales para fortalecer la posición de Edesur ante las autoridades regulatorias y otros actores clave del sector. Estos acuerdos no solo reflejan la capacidad de la unidad para gestionar relaciones contractuales de forma eficaz, sino que también contribuyen a la sostenibilidad y eficiencia operativa de la empresa en el marco de un entorno regulatorio complejo.



Durante este periodo, se manejó un volumen significativo de casos que han requerido una respuesta ágil y eficiente, dentro de los plazos estipulados por las normativas vigentes. El análisis de los procesos regulatorios y los montos involucrados refleja el impacto de la gestión legal en el mantenimiento de la estabilidad operativa y financiera de la empresa. Asimismo, se han formalizado diversos acuerdos contractuales estratégicos, lo que resalta la importancia de la unidad en la gestión de relaciones con las entidades regulatorias y la optimización de los recursos.



Informe Procesos Regulatorios 2024			
Acciones	Cantidad	Montos involucrados RD\$	Tiempo de respuesta
Escritos de defensa	453	3,488,925.02	1-5 días
Recursos Jerárquicos	37	2,027,611.18	1-30 días
Resoluciones SIE	592	21,474,322.82	1-30 días
Resoluciones SIE rechazadas a Edesur	174	5,365,702.37	1-30 días
Resoluciones SIE a favor de Edesur	418	16,108,620.45	1-30 días
Contratos de venta de energía y potencia	4	N/A	N/A
Contratos de arrendamiento de postes	14	N/A	N/A
Acuerdo de aporte de financiamiento reembolsable	1	N/A	N/A
Acuerdo de responsabilidad operativa	1	N/A	N/A
Acuerdo de compensación de deuda	1	N/A	N/A
Acuerdo de tarifa de peaje	1	N/A	N/A
Respuesta a denuncias de desacatos	18	1,332,497.80	1-5 días

*Fuente: Dirección Servicios Jurídicos*

- Dentro de los hitos alcanzados, avances significativos y proyectos iniciados podemos destacar las siguientes acciones en la parte Legal Comercial:



Acciones	
Enero-Octubre 2024	Cantidad
Declaración Jurada Solicitud de Cambio de Titular	1,546
Validaciones Documentales Legales	1,498
Declaración Jurada Baja de Contrato	1,173
Declaración Jurada cliente sin Documentos de Aval	925
Pagaré Notarial- Acuerdos de Pago	185
Intimaciones	71
Declaración Transferencia de Deuda	21
Declaración Cambio Tarifa	9
Desistimiento	7
Validación Garantía Bancaria	6
Comunicaciones	6
<b>Total</b>	<b>5,447</b>

*Fuente: Dirección Servicios Jurídicos*

- En cuanto a la Gerencia de Litigios, se destaca la puesta en marcha de diversas iniciativas con el objetivo de mejorar la operatividad y optimizar la metodología interna, a las cuales se les está brindando un seguimiento continuo para asegurar su efectividad y realizar los ajustes necesarios que contribuyan al cumplimiento de los objetivos planteados, a saber:
  - Creación de la coordinación de Asuntos de Embargos y Fuerza Pública.



- Seguimiento continuo y oportuno ante la Fiscalía del Distrito Nacional, de las demandas en daños y perjuicios que culminaron con una sentencia definitiva, y de las cuales se ha solicitado el auxilio de la fuerza pública para trabar medidas ejecutorias, tales como el embargo ejecutivo contra el patrimonio de la Empresa, en virtud de sentencias definitivas notificadas en Edesur y no pagadas, promoviendo Acuerdos Transaccionales de Pago a través del contacto con los abogados demandantes, con la finalidad de evitar estas ejecuciones.
- En cuanto a las solicitudes de auxilio de fuerza pública para trabar medidas ejecutorias, tales como el embargo ejecutivo contra el patrimonio de la Empresa, se han logrado detener todas las ejecuciones, generando un ahorro de gastos aproximadamente MMRD\$2.5, mitigando riesgos financieros y reputacionales.
- Implementación efectiva de la política de reducción del 30% de los intereses judiciales a título de interés complementario, que ha permitido a la empresa obtener un ahorro de aproximadamente MMRD\$60.0 en el pago de sentencias condenatorias a partir de la puesta en ejecución de una estrategia unificada de negociación y solicitud de descuento de intereses judiciales. Adicionalmente, para los casos en que no proceda interponer recurso de casación, de conformidad con lo establecido en la Ley de Casación No. 2-23, tan pronto se recibe una sentencia que condena a Edesur, se promueve el contacto oportuno con las partes demandantes, a los fines de detener la generación de intereses judiciales.
- Asistencia brindada y trabajada de manera directa con la Dirección de Gestión Humana para apoyar en la gestión de



contingencias laborales, con el propósito de reducir los riesgos y evitar condenas en contra de Edesur. Este trabajo en conjunto ha permitido una respuesta más eficaz en la prevención y manejo de posibles conflictos, fortaleciendo la posición de la empresa en estos casos.

- Durante el período enero – octubre 2024, fueron levantadas 385 actas de fraude en toda la zona de concesión, con una recuperación monetaria que asciende a la suma de MMRD\$24.9.

Conceptos	Enero-Octubre 2024
Actas de fraudes levantadas	385
Actas de fraudes conciliadas	320
Tasaciones Definitivas Emitidas por la SIE	199
Tasaciones Definitivas Emitidas por la SIE- Conciliadas	136
Citas Para Fines de Conciliación	519
Querellas Instrumentadas	235
Denuncias	1,163
Medidas de coerción	8
“Pega luz” detenidos.	11
Recuperado por “pega luz” (RD\$).	239,000
Audiencias	739
Energía recuperada kWh por Actas Conciliadas	2,033,692.0
Monto Cobrado (RD\$)	12,634,212.7
Monto General Conciliado (RD\$)	24,876,028.7
Monto Pendiente (RD\$)	12,338,204.7

*Fuente: Dirección Servicios Jurídicos*

Asimismo, puede observarse una recuperación de energía sustraída ascendente a 2,033,692 kilos watt horas (kWh), en coordinación con



la Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico (PGASE), lográndose conciliar un total de RD\$239,000 mediante acuerdos llevados a cabo con los detenidos y denominados “PEGA LUZ”.

Es importante destacar el establecimiento de un nuevo protocolo para arrestos, operativa de levantamiento de acta de fraude y procedimientos ordinarios, lo que ha permitido la correcta instrumentación de los expedientes conforme a los lineamientos establecidos en la normativa penal.

Con miras al fortalecimiento de la operativa se han implementado medidas internas y externas, las cuales se enuncian a continuación:

- Fortalecimiento de relaciones interinstitucionales con la Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico.
- Participación de los abogados de la Gerencia Penal en las entrevistas de investigaciones contra el fraude eléctrico.
  
- Contacto telefónico directo con usuarios y clientes que poseen actas de fraude pendientes de pago.
- Búsqueda y captura de rebeldes.
  
- Las pólizas de seguros que cubren los bienes de la Empresa y también se negocian y tramitan las indemnizaciones por daños a terceros que sean imputables a la responsabilidad de Edesur como guardián de la cosa inanimada propio de su actividad comercial dentro de su zona de concesión. Por otro lado, a través de esta se tasan, ajustan, negocian y tramitan los pagos por concepto de reclamaciones por efectos quemados, incendio de viviendas, muerte de reses, y otros daños, en los cuales se evidencia responsabilidad a



cargo de la Empresa luego del levantamiento técnico realizado por la Dirección Gestión de Distribución, Evaluación de Incidentes.

En el período enero – octubre 2024 el pago de indemnizaciones por daños provocados a terceros que fueron imputables a la responsabilidad de Edesur se presentan los siguientes resultados:

Período enero - octubre 2024		
Monto Reclamado (RD\$)	Monto Ajustado (RD\$)	Monto Pagado (RD\$)
11,320,477.8	6,809,638.2	3,923,493.9

*Fuente: Dirección Servicios Jurídicos*

- En el mes de octubre de 2024 se creó la Coordinación Operativa del Comité de Compras y Contrataciones de Edesur con el objetivo principal de garantizar el apoyo técnico, administrativo y legal al Comité de Compras y Contrataciones Públicas (CCC) de la empresa, asegurando que todos los procedimientos de compras y contrataciones bajo la responsabilidad y conducción del CCC se realicen conforme al marco normativo vigente y en cumplimiento de los manuales de procedimientos y resoluciones de políticas emitidas por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), así como dentro de los parámetros de transparencia, eficiencia y legalidad.

En ese sentido la elaboración de los actos administrativos, la verificación y supervisión de la estricta sujeción del diseño y ejecución de los procedimientos de compras y contrataciones a su cargo, la **decisión** sobre la adjudicación, cancelación o declaratoria de desierto de dichos procedimientos, así como el conocimiento y



decisión sobre las impugnaciones presentadas en dichos procesos licitatorios, entre otros, constituyen las funciones objetivas y sustantivas que el legislador le encomendó al Comité de Compras y Contrataciones, y que serán ejecutadas por dicha Coordinación en asistencia y apoyo sustantivo a dicho Comité.

#### **4.4 Desempeño de la Tecnología**

- Los resultados obtenidos en el índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge) en la última evaluación realizada por la OPTIC fue 89.19%.

La participación de las mujeres en TIC en Edesur es de un 18%.

- Implementación de Plataforma de Transformación Digital Institucional Workspace, este proyecto introduce la solución Cliente 360, que permite ofrecer consultas completas sobre el ciclo de vida del cliente. La plataforma presenta toda la información de los clientes de Edesur a través del Centro de Contactos (Call Center), funcionando como un medio informativo que, además, fomenta la educación de los clientes en el uso correcto y responsable de la energía. De este modo, y sin incurrir en un costo de inversión, mejora la experiencia del cliente al obtener datos efectivos en tiempo y calidad, optimizando así la atención y resolviendo solicitudes de manera ágil y eficiente. Esta iniciativa impacta positivamente a 1,010,873 clientes en la zona de concesión de Edesur.



- La implementación de la herramienta de autoservicio ChatBot IA para clientes de Edesur representa un avance significativo en la transformación digital de nuestros servicios. Utilizando tecnología de Inteligencia Artificial, hemos logrado impactar a 247,470 ciudadanos, equivalente al 24.48% del universo de clientes, quienes ahora pueden autogestionar transacciones como consultar balances, aplicar pagos, reportar averías, entre otras funcionalidades. Edesur no solo ofrece servicios disponibles las 24 horas, sino que también optimiza la atención y fortalece la eficiencia operativa mediante el uso de inteligencia artificial, transformando la experiencia del cliente y modernizando las operaciones.
- Implementación de Facturación Electrónica en la plataforma SAP, con una inversión total de MMRD\$1.45 destinada exclusivamente a cumplir con la Ley No. 32-23. Como parte del proyecto, se optimizó el Sistema de Gestión Comercial (SGC) mediante mejoras significativas, incluyendo la generación de comprobantes electrónicos, el registro de secuencia de NCF por múltiples fechas, la implementación de notas de crédito fiscal para clientes UNR y la exclusión de la validación contra la DGII en facturas de contratos prepago. Además, se gestionaron pruebas y se dio seguimiento a la implementación, garantizando cumplimiento normativo y eficiencia operativa.
- Implementación de la Actualización Plataforma Prepago (AMI Smart Pay G3), con una inversión de RD\$491,400; alrededor de 232,371 clientes de los segmentos prepago, pospago e industriales han sido beneficiados con la actualización de esta plataforma tecnológica, impactando todas las áreas operativas de la empresa y garantizando una cobertura completa. Esta modernización incluyó la renovación



del hardware para la generación de tokens de energía prepago y la integración de medidores industriales, representando un avance significativo en la eficiencia y fiabilidad de los servicios. Este proyecto fortalece nuestra capacidad tecnológica, posicionándonos a la vanguardia del sector energético y reafirmando nuestro compromiso con la innovación, la mejora continua y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

- Implementación Sistema Fotovoltaico Loma La Colonia; esta instalación proporciona suministro de energía eléctrica de 2600 vatios para abastecer la energía demandada en el Site y para la carga del banco de batería. Este servicio comunica la Loma Alto Bandera y la Colonia, cubriendo la comunicación Punto a Punto de las Subestaciones Hato Nuevo, Bayona, Pantoja, Madre Vieja y Palamara. Por igual, las oficinas comerciales de San Cristóbal, Pedro Brand y los radios de comunicación de San Cristóbal y Santo Domingo, impactando a más de 432,836 clientes y todos los empleados que utilizan el servicio de la comunicación y radios.
- El proyecto de sustitución de servidores físicos obsoletos impactó a las oficinas comerciales de la organización, mejorando el rendimiento de las aplicaciones corporativas, servicios de impresión y sistemas de archivos. Un total de 20 servidores tipo torre fueron adquiridos por un monto de MMRD\$3.02, de los cuales 8 ya han sido instalados, lo que representa un 40% de ejecución hasta la fecha. Esta iniciativa beneficia a los clientes y colaboradores internos al garantizar un servicio más rápido, confiable y eficiente, fortaleciendo la relación con los usuarios y mitigando riesgos de fallos gracias a la inclusión de garantías y soporte especializado.



- Integración a la Plataforma XRoad de Interoperabilidad Gubernamental “Carpeta Ciudadana”, “Seguridad Pública” y “SIE: Consulta de reclamaciones”, en un proyecto interinstitucional a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Superintendencia de Electricidad (SIE), poniendo a la disposición de las entidades participantes y de los ciudadanos pertenecientes a la zona de concesión de Edesur, las consultas de datos de servicios de facturación, historial de pagos, reclamaciones entre otros, logrando el aprovechamiento del equipo de desarrollo interno, sin requerir inversión adicional de recursos; de esta manera, la integración contribuye a la transparencia, la colaboración entre entidades y la optimización de recursos, mejorando la experiencia del ciudadano y promoviendo la transformación digital gubernamental.
- Actualmente se está llevando a cabo la implementación de una nueva versión del sistema SCADA Siemens Spectrum Power 5, con una inversión total de MMRD\$85.6. Este proyecto abarca la conversión de las bases de datos de 58 subestaciones. Como parte de este proceso, se ejecuta un plan de apoyo que abarca la conectividad de la red, así como la configuración de nuevos elementos, incluyendo subestaciones, circuitos e ITCs, además de la incorporación de nuevos ITCs, con el objetivo de garantizar un servicio eficiente y continuo a nuestros clientes. Estas iniciativas contribuirán a mejorar la estabilidad del sistema, optimizar la gestión de la red eléctrica y elevar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de la zona de concesión de Edesur.



- Implementación de Internet Satelital como enlaces principales y redundantes impactando a los Puntos Expresos y oficinas comerciales de la organización, mejorando el rendimiento para brindar el servicio a los usuarios en los cuales necesitan utilizar las aplicaciones corporativas, servicios de impresión, sistemas de archivos y dispositivos de cobros. Un total de 15 equipos fueron adquiridos con un costo mensual de US\$7,966, de los cuales 8 ya han sido instalados en la zona sur del país, lo que representa un 60% de ejecución, las cuales incluyen (Barahona con 74,248 clientes, San Juan con 86,684 clientes y San Cristóbal con 432,891 clientes, a noviembre 2024). La implementación apoya la capacidad de resiliencia y alta disponibilidad, aportando redundancia y continuidad a los servicios del negocio, los cuales están consignados como aspectos técnicos indispensables en la línea base de operación de Redes y Comunicaciones. Esta implementación hizo posible la ampliación y cobertura de la red en las oficinas en puntos remoto, la cual permite la gestión y comunicación entre los diferentes servicios de internet.
- Migración de Plataforma telefónica, eficientizando los servicios y reduciendo los costos de licencias de cada usuario por el uso del teléfono físico como también el desmonte del gasto de contratación de soporte especializado en Avaya que abarca los MMRD\$2.3. Este servicio fue instalado en parte de la zona sur del país, abarcando San Juan, Neyba, Barahona, Elías Piña y Jimaní, representando una mejor comunicación para 161,064 clientes y el personal de las oficinas que utilizan los servicios telefónicos. Con esta nueva plataforma telefónica no se requiere el pago de contratación de



mantenimientos ya que el departamento de telefonía cuenta con la capacidad técnica para brindar el soporte y las actualizaciones que corresponden a la plataforma.

#### **4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional**

- El monitoreo de la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) para el período enero - septiembre, datos preliminares, arrojó un nivel de cumplimiento de 80.1%.
- Formulación de la Planificación Estratégica Institucional 2025 – 2028, Construcción Nuevo Marco Estratégico:
  - Misión
  - Visión
  - Valores
  - Objetivos Estratégicos
  - Análisis interno y externo
  - Estrategias
  - Indicadores Estratégicos
  - Metas 2025 – 2028
- Formulación Planificación Operativa Anual 2025.
- Desarrollo del módulo de presupuesto en el Sistema de Gestión de la Planificación (SGP), actualmente en fase de pruebas finales para validar su funcionalidad en la automatización de la elaboración, seguimiento y control del presupuesto de inversión y gastos.



- Planes de Gestión de Riesgos utilizando la metodología Valoración y Administración de Riesgos (VAR). Con el objetivo de identificar y evaluar los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, de manera que éstos puedan administrarse de forma correcta y oportuna, y que permitan la aplicación efectiva de la metodología para la valoración y administración de riesgos (VAR); la empresa logró el siguiente hito: Generación de Informes de Seguimiento para la Gestión de riesgos vinculados a los planes operativos POA:
  - Inclusión del análisis y estrategias de mitigación de riesgos durante el proceso de formulación de los planes operativos anuales.
  - Identificación y levantamiento de los riesgos vinculados al logro de los objetivos contenidos en el POA.
  - Creación de los planes de acción y seguimiento a los riesgos evaluados.
  - Elaboración del reporte de revisión trimestral en el que se valida la vigencia de los riesgos identificados y de su variación, a partir de la aplicación de las estrategias de mitigación y tratamiento de los riesgos.
  - Elaboración del reporte de variación en la gravedad del riesgo (por su probabilidad e impacto) a partir de la aplicación de las estrategias de mitigación y/o tratamiento de éstos (en proceso de diseño).
  - Elaboración de Matriz de Perfiles de riesgos y fraudes, así como sus respectivos monitoreos.
  - Evaluación y seguimiento a la identificación de los riesgos de corrupción.



- Generación de un Informe Anual sobre la Gestión de Riesgos de Corrupción.

#### Plan Anual de Compras y Contrataciones:

- Plan que considera las previsiones de materiales, servicios y obras para los proyectos y operativa de las distintas áreas de la empresa, que hayan sido consideradas en la planificación operativa de cada año.
- Consolidación de las necesidades del Plan Anual de Compras y Contrataciones conforme el presupuesto aprobado de las distintas áreas de la empresa para la elaboración y publicación en el portal de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Portal del Edesur; recibiendo la puntuación máxima que otorga el SISCOMPRAS por el cumplimiento a tiempo de la publicación del PACC.

#### **a) Resultados de la implementación y aplicación de Normas Básicas de Control Interno o del indicador de control interno**

Dentro de los avances que fomentan la transparencia, la eficiencia y nivel de acceso a los servicios públicos, en cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el resultado obtenido por Edesur Dominicana fue 100%.

#### **Nivel de Documentación del Sistema Control Interno**

---



Componentes del Control Interno	Calificación	Nivel de Desarrollo
1. Ambiente de Control	100%	Implementado
2. Valoración y Administración de Riesgos	100%	Implementado
3. Actividades de Control	100%	Implementado
4. Información y Comunicación	100%	Implementado
5. Monitoreo y Evaluación	100%	Implementado
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>Implementado</b>

Implementación en tiempo récord, menos de un mes, del Índice de Control Interno (ICI) de la Contraloría General de la República con la finalidad de controlar los recursos públicos, incluyendo las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), obteniendo una puntuación al cierre del tercer trimestre del año 2024 de un 99%.

Reporte de Índice de Control Interno  
EMPRESA ELÉCTRICA DEL SUR (EDESUR)

Periodo: jul-Sep-2024

Supervisor responsable: Mariel Romero Rojas

Indicador 1- Diseño y Documentación del Sistema de Control Interno	Calificación: 30.00 /30
Subindicador 1.1. NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO	12.00/12
Subindicador 1.2. ALINEACIÓN PACC-POA-PRESUPUESTO DISPONIBLE	6.00/6
Subindicador 1.3. CRONOGRAMA DE ENTREGA DE BIENES	6.00/6
Subindicador 1.4. PRESENTACIÓN DE CONCILIACIONES BANCARIAS	6.00/6
Indicador 2- Eficacia del Sistema de Control Interno	Calificación: 49.20 /50
Subindicador 2.1. CUMPLIMIENTO NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO	8.00/8
Subindicador 2.2. CUMPLIMIENTO NORMAS DE 2DO. GRADO	6.00/6
Subindicador 2.3. RI DE CONTRATOS	6.00/6
Subindicador 2.4. RI DE ORDENES DE PAGOS	6.00/6
Subindicador 2.5. RI DE ARCHIVOS DE NOMINAS	4.00/4
Subindicador 2.6. INFORME DE RECEPCIÓN DE BIENES (ACORDE AL CRONOGRAMA)	3.67/4
Subindicador 2.7. CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DE GESTION PRESUPUESTARIA	4.00/4
Subindicador 2.8. CUMPLIMIENTO DEL POA INSTITUCIONAL	3.76/4
Subindicador 2.9. INFORME DE CIERRE DE OPERACIONES CONTABLES	4.00/4
Subindicador 2.10. ARQUEOS DE CAJAS CHICAS	3.77/4
Total	Porcentaje de evaluación
79.20 / 80	99.00%



Los resultados obtenidos por Edesur en los indicadores del Sistema de Medición de la Gestión Pública, en la última evaluación del 2024, al cierre de octubre, son:



- Participación del Curso Virtual "Introducción a los Datos Abiertos", impartido por la Organización de Estados Americanos (OEA), con el objetivo de comprender las características y propiedades básicas de los Datos Abiertos y conocer la importancia de la apertura de Datos y las oportunidades que trae para la gestión pública.

**b) Resultados de los Sistemas de Calidad**

- Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Cumplimiento de las normas ISO-9001:2015, ISO-37301 e ISO-37001, según el Decreto 36-21.
- 100% de aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF) en cumplimiento del Decreto 211-10, que declara de Carácter Obligatorio la Aplicación del Modelo CAF – Marco Común de Evaluación – en la Administración Pública.
- Creación y/o actualización de 183 documentos (políticas, procedimientos, guías, instructivos, manuales y formularios).



- Apertura y gestión de 5 no conformidades al Sistema de Gestión Integrado para garantizar la eliminación de las causas raíces de que producen los incumplimientos.
- Sensibilización de un total de 447 colaboradores en temas relacionados al Sistema de Gestión Integrado y diferentes procesos de la organización.
- Conclusión de la Auditoría Interna a los procesos del Sistema de Gestión Integrado de Edesur Dominicana.
- Conclusión de Auditoría a la Carta Compromiso al Ciudadano por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).

#### **c) Acciones para el fortalecimiento institucional**

- Proyecto de Implementación de Plataforma de Transformación Digital Institucional Workspace, que introduce la solución Cliente 360, permitiendo ofrecer consultas completas sobre el ciclo de vida del cliente.
- Implementación de la herramienta de autoservicio ChatBot Inteligencia Artificial para clientes de Edesur, representando un avance significativo en la transformación digital de nuestros servicios, donde los clientes pueden autogestionar transacciones como consultar balances, aplicar pagos, reportar averías, entre otras funcionalidades.



- Implementación de Facturación Electrónica en la plataforma SAP, para la generación de comprobantes electrónicos.
- Implementación de la Actualización Plataforma Prepago, modernizando el hardware para la generación de tokens de energía prepago y la integración de medidores industriales, representando un avance significativo en la eficiencia y fiabilidad de los servicios.
- Integración a la Plataforma XRoad de Interoperabilidad Gubernamental “Carpeta Ciudadana”, “Seguridad Pública” y “SIE: Consulta de reclamaciones”, en un proyecto interinstitucional a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Superintendencia de Electricidad (SIE), poniendo a la disposición de las entidades participantes y de los ciudadanos las consultas de datos de servicios de facturación, historial de pagos, reclamaciones entre otros, contribuyendo a la transparencia, la colaboración entre entidades y la optimización de recursos, mejorando la experiencia del ciudadano y promoviendo la transformación digital gubernamental.
- Implementación de la Suite de Autoservicio que ofrece a los clientes herramientas para realizar pagos y consultas sin la asistencia de un representante, lo que representa una mayor comodidad y autonomía para los usuarios. Otro componente importante de esta iniciativa es el Kiosco, que permite a los clientes realizar sus pagos con tarjetas de crédito o débito físicas de manera ágil y segura. En este sentido, las opciones de consultas del Kiosco incluyen el pago de facturas, la consulta de estados de reclamaciones, averías e histórico de pagos, lo que brinda a los usuarios una visión completa de su situación con la empresa.



#### **d) Resultados o Avances en la Implementación de las Políticas Transversales**

Edesur ha implementado un conjunto de políticas transversales que abarcan diversas áreas de la organización. Estas políticas son fundamentales para asegurar la uniformidad, el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa en todas las unidades de la empresa.

La implementación de políticas transversales es de vital importancia para garantizar una operación coherente y eficiente en toda la organización. Estas políticas proporcionan un marco estructurado que facilita la estandarización de procesos, asegurando que todas las áreas de la empresa operen bajo los mismos principios y directrices. Esto no solo promueve la eficiencia y la calidad en los servicios, sino que también fortalece la transparencia y la ética empresarial.

Al adoptar estas políticas, Edesur demuestra su compromiso con el cumplimiento normativo, la gestión responsable de recursos y la mejora continua, lo que en última instancia se traduce en una mayor confianza por parte de los clientes, empleados y demás partes interesadas.

En total, Edesur cuenta con 34 políticas transversales, las cuales se describen a continuación:



<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
Dirección de Logística	Política para Viajes y Hospedajes
Dirección de Logística	Política Asignación de Parqueos
Dirección de Logística	Política para Manejo de Incidentes y Accidentes de Vehículos
Dirección de Logística	Política Asignación y Despacho de Combustible
Dirección de Logística	Política para Control y Uso de Motor
Dirección de Planificación y Control de Gestión	Política Sistema de Gestión Integrado
Dirección Finanzas	Política de Cierre Contable Mensual
Dirección Gestión de Proyectos	Política de Gestión de Medioambiente
Dirección Gestión de Proyectos	Política y Alcance del Sistema de Gestión Ambiental de Edesur
Dirección Gestión Humana	Política de Conciliación Laboral
Dirección Gestión Humana	Política de Prevención y Resolución del Acoso Sexual en el lugar de trabajo
Dirección Gestión Humana	Política de Manejo de Situaciones de Violencia de Género e Intrafamiliar
Dirección Gestión Humana	Política de Prevención de Conflicto de Interés
Dirección Gestión Humana	Política de Gestión del Conocimiento
Dirección Gestión Humana	Política de Licencia por Paternidad
Dirección Gestión Humana	Política Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Dirección Gestión Humana	Política para Designación de Autoridad Responsabilidad y Suplencia
Dirección Gestión Humana	Política Igualdad de Oportunidades en el empleo
Dirección Gestión Humana	Política Equidad de Género
Dirección Gestión Humana	Política Antidiscriminación
Dirección Gestión Humana	Política de Subsidio de Almuerzo
Dirección Gestión Humana	Política Uso del Centro de Formación
Dirección Gestión Humana	Política para Pago de Incentivo de Jornada
Dirección Gestión Humana	Política Prevención de Salud
Dirección Gestión Humana	Política Incentivo por Desempeño
Dirección Comercial	Política Planificación, Seguimiento y Control de la Dir. Operativa Centralizada



<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
Dirección Reducción de Perdidas	Política Manejo de Devolución de Medidores Retirados
Dirección Regulación y Compras de Energía	Política General de Innovación
Dirección Seguridad	Política Acceso, Control de Visitantes y Movimiento Personal Interno en Edesur
Dirección Servicios Jurídicos	Política de Gestión Legal Consultoría Jurídica y Otros Servicios
Dirección Tecnología de Información	Política Clasificación de la Información Edesur Dominicana
Dirección Tecnología de Información	Política Dotación de Recursos Informáticos
Dirección Tecnología de Información	Política de Servicios y Usos de Impresión
Dirección Tecnología de Información	Política de Dotación de Servicios de Telecomunicaciones

#### 4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

Durante el año 2024, la Dirección de Comunicación Estratégica continúa concentrando su estrategia, planes y acciones en fortalecer la relación con los diferentes grupos de interés (clientes, medios de comunicación, colaboradores/as de la empresa, instituciones) y en posicionar mensajes relacionados con los objetivos de reputación de la empresa trazados en el Plan Estratégico Institucional (PEI):

- Mantener el posicionamiento de Edesur como empresa eficiente y transparente frente a sus grupos de interés.
- Proyección de Edesur como una empresa socialmente responsable en los temas de sostenibilidad, inclusión laboral y equidad de género.
- Información continua y oportuna a la población de todas las incidencias que se presentan en la zona de concesión de la empresa que podrían impactar el servicio de energía eléctrica, con miras al fortalecimiento de la transparencia institucional y la atención al cliente.



- Implementación de campañas educativas dirigidas a nuestros clientes sobre servicios, productos y rol de la empresa, en base a las principales inquietudes y dudas identificadas por medio de las redes sociales.
- Promoción continua de historias testimoniales sobre proyectos de iluminación, de electrificación y de responsabilidad social de toda la zona de concesión de la empresa, que evidencien la eficiencia y el aporte de Edesur al desarrollo social y humano.
- En cuanto a los resultados en materia de visibilidad de la empresa en los medios de comunicación, de acuerdo a los informes de monitoreo de prensa, en el 2024 se produjo un total de 4,823 noticias favorables de Edesur en diferentes medios impresos, digitales y televisivos.

Esto ha sido el resultado de acciones que han consistido en:

- Elaboración y difusión de 147 notas de prensa, reseñando las ejecutorias de Edesur Dominicana de manera oportuna.
- Cobertura fotográfica de 122 actividades institucionales y 40 producciones audiovisuales.
- Redacción y difusión de 12 boletines institucionales digitales, a las y los colaboradores/as de la empresa y a los clientes.
- Producción de audiovisuales de historias de proyectos:
  - Edesur electrifica remota comunidad El Pie de la Loma, en Bahoruco, tras 100 años de espera”.



- “Edesur ilumina tramos de las carreteras Canoa y Vicente Noble, en Barahona”.
- “Edesur construirá subestación en Rancho Arriba para seguir mejorando el servicio eléctrico”.
- En lo concerniente a la visibilidad de Edesur a través de sus medios digitales institucionales, se crearon y publicaron 186 contenidos audiovisuales en las redes sociales (Instagram, Facebook, X, YouTube y TikTok).
- Se publicaron 158 contenidos y campañas educativas y testimoniales a nuestros clientes.
- Se logró 107,188 interacciones en todas las redes sociales.
- Las redes sociales de Edesur se han mantenido en crecimiento continuo. De diciembre 2023 a diciembre 2024 el Instagram tuvo un aumento significativo de seguidores equivalente a un 40% y los seguidores de Facebook aumentaron en un 11%.
- Se obtuvo un alcance total 2,106,751 de usuarios en la cuenta de Instagram, en la que Edesur tiene mayor presencia.
- En el 2024 a través de las redes sociales, un aproximado de 10,400 clientes fueron atendidos.
- Se recibió un total de 32,331 comentarios en las redes sociales.



- Se logró un promedio de un 4% de engagement en la red social de Instagram con una meta mensual promedio de un 3%.
- Se produjeron de 12 videos sobre NotiEdesur, un resumen de las acciones más recientes que se realizan en nuestra zona de concesión.
- Se produjeron y emitieron 5 episodios de la segunda temporada “Edesur el Podcast”.
- En materia de Responsabilidad Social Corporativa, en el Eje de Medio Ambiente, Edesur sensibilizó a sus colaboradores y colaboradoras sobre los temas medio ambientales relativos a la campaña 3Rs (Reducir, Reutilizar y Reciclar).
- Realizó una jornada de reforestación en la comunidad de Yaguete provincia San Cristóbal, donde se sembraron 2,000 plantas de Caoba Criolla, contribuyendo con el Plan Nacional de Reforestación y Restauración 2023-2024, y a la vez al avance del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 15, que busca conservar la vida de los ecosistemas terrestres.
- En cuanto las acciones enmarcadas en el Eje de Sostenibilidad Social, que abarca las áreas: Inclusión de personas con discapacidad, Equidad de género, Cultura y Deporte, Edesur sensibilizó a sus colaboradores y colaboradoras sobre Autismo y Síndrome de Down con el apoyo del Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID).
- Realización de dos (2) charlas sobre inclusión de personas con discapacidad, como parte de las jornadas de formación en materia de la cultura de servicio “Edesur Leal”, en la que participaron 30



colaboradores y colaboradoras de la empresa que laboran en el área Comercial de la empresa.

- Edesur se sumó a la Feria de empleos para personas con discapacidad, organizada en el marco del proyecto PORTALENTO Latinoamérica, iniciativa promovida por el Laboratorio de Innovación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID Lab) y Fundación ONCE, e implementada en República Dominicana por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). El propósito de este proyecto es sensibilizar a la sociedad sobre el talento profesional de las personas con discapacidad y promover su inclusión laboral en empresas e instituciones públicas.
- Por primera vez, Edesur impartió una charla sobre uso eficiente de la energía a jóvenes con aprendizaje especial. La iniciativa impactó a 14 niños y niñas del Centro de Aprendizaje Ivelisse Pratts Ramírez. Esta charla contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 4 (Educación de Calidad), 7 (Energía Asequible y No Contaminante), 10 (Reducción de las Desigualdades) y 17 (Alianzas para lograr los Objetivos).
- Charla a niños y adolescentes para la prevención de accidentes eléctricos a causa de las chichiguas, así como incentivar el uso eficiente de la energía en temporada de vacaciones de verano. Esta iniciativa impactó a más de 2,000 estudiantes de escuelas del municipio de Baní, en el que se había registrado una cantidad considerable de averías a causa de chichiguas.



- Edesur realizó una amplia jornada de sensibilización y juramentación de 3,500 niños y adolescentes, como Guardianes Eléctricos, a los fines de que estos sirvan como entes de motivación en sus hogares sobre el uso eficiente y seguro de la energía.
- Reconocimiento por parte de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), por ser un socio valioso por sus logros y avances en materia de igualdad de género. La empresa ha fomentado siete (7) programas y políticas en la empresa para lograr una mayor participación de la mujer en la industria eléctrica, que históricamente ha estado liderada por hombres. Además, la Empresa viene sensibilizando a sus colaboradores en masculinidad positiva, para lograr un ambiente laboral libre de acoso y discriminación; basado en la igualdad y el respeto mutuo.
- Por primera vez se realizó el reconocimiento Joven de Luz, mediante el cual la empresa reconoció a 10 colaboradores meritorios de la empresa.
- En cuanto los avances en las iniciativas para impulsar temas alusivos a la cultura y el deporte, Edesur iluminó y electrificó el Estadio de Softball Prof. Rafael Segura, del municipio Comendador, provincia Elías Piña.
- En cuanto a la comunicación interna, en el año 2024 la empresa difundió un total de 589 comunicaciones dirigidas a sus colaboradores y colaboradoras. Estos contenidos incluyeron cápsulas y campañas sobre el rol de la mujer en el sector eléctrico, el 25 aniversario de Edesur, equidad de género, prevención del acoso



sexual y la violencia de género, inclusión de personas con discapacidad, sostenibilidad ambiental y social.



## V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

---

La Oficina de Libre Acceso a la Información de Edesur Dominicana S.A., basa sus acciones de trabajo a los fines de garantizar un buen servicio al ciudadano y el fortalecimiento de la transparencia institucional en virtud a las disposiciones normativas establecidas en la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información, el Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública y la Resolución 02-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Además, desde Edesur Dominicana S.A., garantizar un buen servicio al ciudadano y fortalecer la transparencia institucional, son motivaciones expresadas por la Gerencia General, y establecidas de manera clara en nuestro Plan Operativo Anual (POA), así como también en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

Acciones a favor del servicio al ciudadano y la transparencia institucional:

- Formación en materia de Transparencia y Ética a 299 empleados de nuevo ingreso a la empresa Edesur durante el período enero – noviembre 2024.



- Capacitaciones en materia de Transparencia y Ética para Responsable de Acceso a la Información (RAI) y Técnicos.

Durante el período enero – noviembre 2024, podemos destacar:

- Conferencia Inaugural Maestría en Gestión Pública y Gobernanza, celebrada el 22 del mes de febrero de 2024.
- Celebración día Internacional de Datos Abiertos, 22 de marzo de 2024, Centro de Convenciones del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX).
- Participación Modelo de la Política de Integridad Institucional a las Comisiones de Ética y Oficiales de Integridad, 16 de abril de 2024, Aula Magna de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).
- Día Nacional de la Ética Ciudadana, celebrada el 29 de abril de 2024.
- Divulgación en los canales digitales sobre los temas de Transparencia y Ética para conocimiento de los empleados en Edesur Dominicana.
- Capacitación Virtual Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1, realizado en fecha 09 de septiembre de 2024.
- Participación 3er Congreso Internacional para Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, organizado por la DIGEIG.



- Participación personal de OAI, Curso Básico de Ética para servidores Públicos.
- Auditoría realizada por el Ministerio de Administración Pública a la OAI relativa a Carta Compromiso Sistema 3-1-1.
- Participación personal de OAI Taller virtual: “Marco Normativo” realizado el 03 de octubre de 2024.
- Capacitación Virtual personal de OAI, Curso Básico de Ética para Servidores Públicos, auspiciado por la DIGEIG, 05 de noviembre de 2024.

### **5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio**

- La Carta Compromiso al Ciudadano de Edesur Dominicana fue completada y aprobada por el Ministerio de Administración Pública – MAP- en cumplimiento al decreto 211-10, que indica que las Cartas Compromiso al Ciudadano establecen lo siguiente: Artículo 11. Se declara de carácter obligatorio la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública.
- Auditoría realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en relación con el cumplimiento de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, donde obtuvimos excelentes resultados evidenciándose cumplimiento en prácticamente todos los elementos evaluados.
- Resultado de encuestas de satisfacción a nivel externo



	IDAR - Suministro de energía	72.8
	IDAR - Atención al cliente	66.5
Nivel de la satisfacción con el servicio (externo)	Índice de aprobación del cliente	64.2
	Índice de satisfacción general	61.1
Fuente: Encuesta CIER 2023		

#### Análisis de las estadísticas.

- Datos generales:
  - De los clientes que nos contactan para algún requerimiento, el 57.2% no recibe respuesta en el primer contacto de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) 2023.
  - El 72.7% de los clientes están satisfechos con el atributo: factura sin errores según la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) 2023.
  - El 74% de clientes que visitan las oficinas comerciales, lo hacen para realizar un pago (Informe Mensual e-Flow abril 2024).
- En el año 2024, se continuó con el proyecto “Monitoreo de Satisfacción y Experiencia del Cliente (MSEC)”, abarcando el proceso de reclamaciones, Asistencia Técnica, Atención y Servicio en Zonas, Sectores y Oficinas Comerciales, con el objetivo de



identificar oportunidades de mejoras que permitan brindar un mejor servicio.

Durante el desarrollo del MSEC, aplicado de forma diaria, se han evaluado 2,963 clientes, considerando diferentes atributos, de los cuales se presenta el alcance desglosado:

Monitoreo	Cantidad de clientes
Atención y Servicio Zonas y Sectores Comerciales	1,566
Experiencia en Oficinas Comerciales	1,069
Call Center y Averías	328
<b>Total de clientes</b>	<b>2,963</b>

*Fuente: Servicio al Cliente*

Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

- Campañas y promociones:
  - Estrategia de actualización de Datos.
  - Esfuerzos orientados al uso de los nuevos canales de contactos.
  - Uso eficiente de la energía.
  - Estrategia de colocación.
- Ampliación de Modelo Sur Express

Estrategia	Plan / Acción	Abarca	Porcentaje de ejecución
Diseño y despliegue	Campaña “Somos Edesur”	Promover la marca como transparente, humana, vanguardista y protectora del medio ambiente.	100%



Estrategia	Plan / Acción	Abarca	Porcentaje de ejecución
		<p>La energía eléctrica es el insumo principal en todas las actividades por más sencillas o complejas que sean, ya que proporciona educación, comunicación, transporte, aprendizaje, comodidad, entretenimiento, aprendizaje, en fin, representamos VIDA. En tanto se busca concientizar al cliente sobre su importancia y cómo repercute en el día a día.</p> <p>Incrementar los niveles de confianza de los clientes sobre el proceso de facturación (medición, envío, comprensión, otros).</p>	
	<p>Campaña “Más cerca de ti”</p>	<p>Conectar con los clientes, mejorando la empatía hacia la marca y logrando cambiar progresivamente la percepción de que el cliente no se toma en cuenta, aumentar la credibilidad y disminuir los reclamos por alta facturación.</p>	<p>70%</p>
	<p>“Iniciativas transversales” (Acciones recurrentes)</p>	<p>Mejorar la experiencia del cliente, a través de la promoción y motivación del uso de las herramientas que dispone Edesur, como Teleconsumo, Chatbot, APP Edesur Móvil, OV, otros.</p> <p>Motivar a los clientes sobre la importancia y beneficios de actualizar sus datos de contacto</p> <p>Promover el consumo eficiente de la energía. Informar y educar a los clientes sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Hábitos de consumo de energía eléctrica responsable</li> <li><input type="checkbox"/> Riesgos y peligros de la electricidad</li> <li><input type="checkbox"/> Derechos y Deberes de los clientes</li> </ul> <p>Sensibilizar a los clientes sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraude eléctrico</li> <li>• Política Antisoborno</li> <li>• Consecuencias del hurto de energía</li> <li>• Promoción de los canales de denuncia</li> </ul> <p>Incentivar a los usuarios a formalizarse como clientes.</p> <p>Fomentar el sentido de pertenencia del colaborador con la marca.</p>	<p>60%</p>



Estrategia	Plan / Acción	Abarca	Porcentaje de ejecución
Lanzamiento y difusión	Campaña “Somos Edesur”	POP, redes sociales, infomerciales en TV de oficinas comerciales, publicidad en dorso de facturas, eventos y patrocinios. Implementación iniciativa actualización de datos, con un alcance de 3,020 clientes.	100%
	Campaña “Más cerca de ti”	Comerciales para TV y radio, POP, redes sociales, microperforados en puntos de atención, infomerciales en TV de oficinas comerciales, emailing, perifoneos, publicidad en IVR, publicidad en dorso de facturas, eventos y patrocinios.	10%
	“Iniciativas transversales” (Acciones recurrentes)	Comerciales para TV y radio, POP, redes sociales, microperforados en puntos de atención, infomerciales en TV de oficinas comerciales, emailing, perifoneos, publicidad en IVR, publicidad en dorso de facturas, eventos y patrocinios.	50%
Acercamiento al cliente	Sur Express	<p>Unidad de atención, diseñada para asegurar mayor accesibilidad para el cliente, combinando las tres modalidades de contacto:</p> <p>Presencial, para el pago de facturas.</p> <p>Telefónica, soportada en la estructura de Call Center para la atención de los requerimientos del cliente.</p> <p>Autogestión (digital), a través de pantallas que permiten el pago de facturas con tarjetas de crédito.</p> <p>Sur Express se convierte en una alternativa de pagos y operaciones comerciales para el cliente en los establecimientos con alto flujo de visitantes, poniendo a su disposición condiciones óptimas, como son: seguridad, parqueos, climatización, entre otros, instalaciones que son parte de la cotidianidad de los clientes y que prefieren el contacto directo con la empresa.</p>	50%
Homogeneidad de la marca	Letrería	Instalación, sustitución y mantenimiento de letreros en todos los puntos de atención de Edesur, a fin de garantizar el correcto posicionamiento de la marca y facilitar la accesibilidad a los clientes.	40%



Estrategia	Plan / Acción	Abarca	Porcentaje de ejecución
Sinergias con instituciones público privado	Relaciones y Alianzas Interinstitucionales	<p>Edesur en su interés por garantizar el posicionamiento de la marca trabaja para fortalecer la sinergia con instituciones público privada en beneficio con la sociedad dominicana, para ello ha puesto en marcha las siguientes iniciativas:</p> <p><input type="checkbox"/> “Mírame Como te Veo”: esfuerzo orientado a brindar apoyo a personas con Síndrome de Down y/o Autismo, en colaboración con las instituciones que gestionan y promueven la integración de estas personas en la sociedad, dentro de las cuales resaltamos CAID y Fundación Manos Unidas por el Autismo.</p> <p><input type="checkbox"/> “Dona un Juguete y Recibe una Sonrisa”: actividad diseñada para fomentar en los colaboradores de Edesur una cultura de solidaridad, a través de la donación de juguetes a fundaciones que trabajan en beneficios de la niñez. Este año se logró impactar 400 niños de la <b>Fundación Porciones de Alegría</b>, localizada en el sector Herrera, Santo Domingo Oeste.</p> <p><input type="checkbox"/> Alianzas Estratégicas realizadas con el fin de fomentar la clasificación de residuos sólidos, a través de la instalación de estaciones de reciclaje, además, colaborar en la seguridad de comunidades con la instalación de luminarias en los Parques: i) Invi-Cea de la Junta Distrito Municipal Villa Central, Barahona; ii) Central de la Alcaldía Municipal de Pedernales y iii) Principal de la Comunidad Boca de Nigua, ubicado en el Municipio San Gregorio de Nigua, acción que a su vez busca el desarrollo y la sostenibilidad de los parques.</p> <p><input type="checkbox"/> Firma de convenio con la Generadora Palamara La Vega (Grupo Naturgy) para la instalación de setenta y cinco (75) luminarias autónomas solares, en beneficio de la Junta de Vecinos “La Unión Hace La Fuerza” del batey Palamara, las cuales fueron distribuidas de la siguiente manera: cuarenta y cinco (45) se instalaron desde la rotonda del Merca de Santo Domingo hasta la entrada principal de la central eléctrica Palamara y treinta (30) fueron instaladas a lo interno del batey en sus principales calles.</p>	80%



Estrategia	Plan / Acción	Abarca	Porcentaje de ejecución
		<input type="checkbox"/> Colaboración con el Distrito Municipal de las Charcas de María Nova, San Juan de la Maguana, para la instalación de doce (12) luminarias y nueve (9) postes en su estadio de béisbol.	

Fuente: Mercadeo y Servicio al Cliente

- Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno
  - Clima Organizacional De Edesur:

Nivel de la satisfacción con el servicio (Interno)	Porcentaje factibilidad de clima	82.0
	Fuente: Clima Organizacional Edesur 2023	

## 5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Estadísticas relativas al Portal de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP).

En periodo enero - noviembre 2024, la DIGEIG pudo validar nuestra gestión para atender las solicitudes de acceso a la información en el



Portal SAIP, mediante las tres siguientes características: Registro y actividad, eficiencia a la respuesta y atención a los conflictos.

Las estadísticas respecto a la cantidad de solicitudes mensuales de acceso a la información que realizan los ciudadanos mediante el Portal SAIP, y las solicitudes que Edesur ha tenido la oportunidad de responder son las siguientes:

- Se puede observar en la Matriz SAIP, que durante los meses enero-noviembre 2024, fueron recibidas de manera presencial, un total de siete (7) solicitudes. Ver cuadro a continuación:

Estadísticas relativas a las solicitudes ciudadana de Acceso a la Información Presencial		
Mes	Solicitudes realizadas	Solicitudes respondidas
Ene-24	1	1



Feb-24	0	0
Mar-24	2	2
Abr-24	1	1
May-24	0	0
Jun-24	1	1
Jul-24	0	0
Ago-24	0	0
Sept-24	0	0
Oct-24	2	2
Nov-24	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

*Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)*

- Un total de 64 solicitudes de información han sido respondidas a los ciudadanos mediante el portal SAIP. Ver cuadro a continuación:

Estadísticas relativas a las solicitudes ciudadana de Acceso a la Información mediante el Portal SAIP		
Mes	Solicitudes realizadas	Solicitudes respondidas
Ene-24	0	0
Feb-24	5	5
Mar-24	5	5
Abr-24	5	5
May-24	2	2



Jun-24	7	7
Jul-24	7	7
Ago-24	9	9
Sept-24	5	5
Oct-24	19	19
Nov-24	0	0
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>64</b>

*Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)*

### **5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de Edesur Dominicana S.A., mediante el Sistema del 3-1-1, ha permitido al ciudadano canalizar de manera satisfactoria, ágil y oportuna sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias por ante nuestra institución.

Mediante esta plataforma digital, monitoreada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación y el Ministerio de la Presidencia, hemos recibido en los meses de enero a noviembre 2024 un total de 75 requerimientos de ciudadanos.



Estadísticas relativas al Sistema de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias por el 3-1-1

Mes	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias	Solicitudes atendidas
ene-24	2	1	0	3
feb-24	3	2	0	5
mar-24	4	2	0	6
abr-24	1	0	0	1
may-24	5	1	0	6
jun-24	6	1	0	7
jul-24	9	1	0	10
ago-24	5	4	0	9
sep-24	5	4	0	9
oct-24	11	7	0	18
nov-24	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>75</b>

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

La OAI de Edesur Dominicana, ha podido atender solicitudes ciudadanas relativas a la revisión de la factura eléctrica, situaciones de averías, falta de energía eléctrica y acceso a los canales de pagos de la institución; nuestro sistema de gestión permite al ciudadano tener una respuesta satisfactoria, oportuna y congruente, en virtud de que la naturaleza de la empresa es corresponder en el menor tiempo posible al servicio al cliente.

Las respuestas a estas solicitudes y/o requerimientos ciudadanos van entre los 3 hasta los días 10, dependiendo la complejidad de la



situación. Hasta la fecha, y de acuerdo con la normativa relativa a la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información, no contamos con justificación por motivo de incumplimiento a ninguna solicitud que sea externada por esta vía.

#### 5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

Los resultados a las evaluaciones mensuales del órgano rector la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), realizadas al Portal de Transparencia de Edesur Dominicana S.A desde enero a septiembre 2024, son los siguientes:

Resultados Mediciones Portal de Transparencia		
No.	Mes de Evaluación	Calificación obtenida
1	ene-24	100
2	feb-04	100
3	mar-04	100
4	abr-04	100
5	may-24	100
6	jun-24	100
7	jul-24	99.6
8	ago-24	91.2
9	sep-24	100

*Nota: La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), ha remitido los resultados hasta septiembre 2024*

- Divulgación vía el portal de transparencia de las Estadísticas de la OAI correspondientes a la actual administración de enero a septiembre 2024:



Estructura Orgánica	<b>Manual de Organización de la OAI</b> 1 documentos
OAI	<b>Manual de Procedimiento de la OAI</b> 1 documentos
Plan Estratégico	
Publicaciones Oficiales	<b>Estadísticas y Balances de Gestión de la OAI</b> 51 documentos
Estadísticas Institucionales	
Servicios	
Portal 311	
Declaración Jurada	
Presupuesto	
Recursos Humanos	
Programas Asistenciales	
Compras y Contrataciones	
Proyectos y Programas	
Finanzas	
Datos Abiertos	
Comisión de Integridad Gubernamental (CIGCN)	
Consulta Pública	
Reducción de Pérdidas 2022 - 2028	
Documentos Ambientales y Sociales	

<b>Estadísticas Trimestral OAI Julio - Septiembre 2024</b> Estadística Trimestral SAIP OAI Julio Septiembre 2024	<a href="#">Descargar</a>	<a href="#">Vista previa</a>
<small>Archivo PDF (0.32 KB) Publicado: 17 octubre 2024</small>		
<b>Estadísticas Trimestral OAI Julio - Septiembre 2024</b> Data Cruda Estadística Trimestral SAIP Julio Sept. 2024 (1)	<a href="#">Descargar</a>	<a href="#">Vista previa</a>
<small>Archivo Excel (0.01 KB) Publicado: 17 octubre 2024</small>		
<b>Estadísticas Trimestral OAI Julio - Septiembre 2024</b> Estadística Trimestral OAI Julio Septiembre 2024 SAIP	<a href="#">Descargar</a>	<a href="#">Vista previa</a>
<small>Archivo Excel (0.03 KB) Publicado: 17 octubre 2024</small>		
<b>Estadísticas Trimestral OAI Abril - Junio 2024</b> ESTADÍSTICA TRIMESTRAL PORTAL SAIP ABRIL JUNIO 2024 (2)	<a href="#">Descargar</a>	<a href="#">Vista previa</a>
<small>Archivo PDF (0.09 KB) Publicado: 5 julio 2024</small>		
<b>Estadísticas Trimestral OAI Abril - Junio 2024</b> Estadística Trimestral SAIP Abril Junio 2024 (2)	<a href="#">Descargar</a>	<a href="#">Vista previa</a>
<small>Archivo Excel (0.03 KB) Publicado: 5 julio 2024</small>		
<b>Data Cruda Trimestral Abril-Junio 2024</b> Data Cruda Trimestral OAI Abril Junio 2024	<a href="#">Descargar</a>	<a href="#">Vista previa</a>
<small>Archivo Excel (0.01 KB) Publicado: 5 julio 2024</small>		
<b>Data Cruda Trimestral Enero-Marzo 2024</b> Data Cruda Trimestral OAI Enero-Marzo 2024	<a href="#">Descargar</a>	<a href="#">Vista previa</a>
<small>Archivo Excel (0.02 KB) Publicado: 27 marzo 2024</small>		
<b>Estadísticas Trimestral OAI Enero-Marzo 2024</b> Estadística Trimestral OAI Enero-Marzo 2024	<a href="#">Descargar</a>	<a href="#">Vista previa</a>
<small>Archivo Excel (0.04 KB) Publicado: 27 marzo 2024</small>		
<b>Estadísticas Trimestral OAI Enero-Marzo 2024</b> Estadísticas Enero-Marzo 2024	<a href="#">Descargar</a>	<a href="#">Vista previa</a>

Divulgación vía el portal de transparencia de los Índices de Documentos correspondientes:

Portal 311	>	<b>Índice de Documentos OAI</b> 99 documentos
Declaración Jurada	>	
Presupuesto	>	
Recursos Humanos	>	
Programas Asistenciales	>	
Compras y Contrataciones	>	
Proyectos y Programas	>	
Finanzas	>	
Datos Abiertos	>	
Comisión de Integridad Gubernamental (CIGCN)	>	
Consulta Pública	>	
Reducción de Pérdidas 2022 - 2028	>	
Documentos Ambientales y Sociales	>	

<b>2024</b> 10 documento
<b>noviembre 2024</b> No existen documentos
<b>octubre 2024</b> 2 documentos
<b>septiembre 2024</b> 2 documentos
<b>agosto 2024</b> 2 documentos
<b>julio 2024</b> 2 documentos
<b>junio 2024</b> 2 documentos
<b>mayo 2024</b> 2 documentos
<b>abril 2024</b> 2 documentos
<b>marzo 2024</b> 2 documentos
<b>febrero 2024</b> 2 documentos
<b>enero 2024</b> 2 documentos



- Divulgación vía el portal de transparencia de las estadísticas trimestrales del Sistema de Atención del 3-1-1 del período enero - septiembre del 2024:

## Estadísticas Trimestrales Recibidas 311

Inicio

Portal Institucional

Base Legal >

Marco Legal >

Estructura Orgánica

OAI >

Plan Estratégico >

Publicaciones Oficiales

Estadísticas Institucionales

Servicios

Portal 311 >

Declaracion Jurada >

Presupuesto >

Recursos Humanos >

Programas Asistenciales

Compras y Contrataciones >

Proyectos y Programas >

Finanzas >

Datos Abiertos >

Comisión de Integridad Gubernamental (CIGCN) >

Consulta Pública >

Reducción de Pérdidas 2022 - 2028

Documentos Ambientales y Sociales >

Estas extensiones son recomendadas para visualizar los documentos en el explorador:  
[Adobe Reader DC](#) para documentos PDF  
[Office Online](#) para documentos de Word y Excel Para [Google chrome](#) y [Microsoft Edge](#)

📅 2024 5 documentos

**Estadísticas Trimestral OAI 311 Julio - Septiembre 2024**

Estadísticas Trimestral OAI 311 Julio - Septiembre 2024

Descargar
Vista previa

📄 Archivo Excel (0.01, KB)  
 Publicado: 17 octubre, 2024

**Estadísticas Trimestral OAI 311 Julio - Septiembre 2024**

Estadísticas Trimestral OAI 311 Julio - Septiembre 2024

Descargar
Vista previa

📄 Archivo PDF (0.32, KB)  
 Publicado: 17 octubre, 2024

**Estadísticas Trimestral OAI 311 Julio - Septiembre 2024**

Estadísticas Trimestral OAI 311 Julio - Septiembre 2024

Descargar
Vista previa

📄 Archivo Excel (0.03, KB)  
 Publicado: 17 octubre, 2024

**Estadística Trimestral Línea 3-1-1 Abril-Junio 2024**

Estadística Trimestral Línea 3-1-1 Abril-Junio 2024

Descargar
Vista previa

📄 Archivo PDF (0.13, KB)  
 Publicado: 3 julio, 2024

**Estadística Trimestral Línea 3-1-1 Abril-Junio 2024**

Estadística Trimestral Línea 3-1-1 Abril-Junio 2024

Descargar
Vista previa

📄 Archivo Excel (0.03, KB)  
 Publicado: 3 julio, 2024

**Data Cruda Línea 3-1-1 Abril - Junio 2024**

Data Cruda Línea 3-1-1 Abril - Junio 2024

Descargar
Vista previa

📄 Archivo Excel (0.01, KB)  
 Publicado: 5 julio, 2024

**Data Cruda Línea 3-1-1 Enero-Marzo 2024**

Data Cruda Línea 3-1-1 Enero-Marzo 2024

Descargar
Vista previa

📄 Archivo Excel (0.01, KB)  
 Publicado: 27 marzo, 2024

**Estadística Trimestral Línea 3-1-1 Enero-Marzo 2024**

Estadística Trimestral Línea 3-1-1 Enero-Marzo 2024

Descargar
Vista previa

📄 Archivo PDF (0.08, KB)  
 Publicado: 27 marzo, 2024

**Estadística Trimestral Línea 3-1-1 Enero-Marzo 2024**

Estadística Trimestral Línea 3-1-1 Enero-Marzo 2024

Descargar
Vista previa

📄 Archivo Excel (0.04, KB)  
 Publicado: 27 marzo, 2024

173

## VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

---

<b>Eje Estratégico</b>	<b>In iciativas</b>	<b>Meta</b>
Gestión comercial	Rehabilitación de redes MT (km)	100
Gestión comercial	Instalación de nuevas luminarias	21,140
Gestión comercial	Instalación de transformador de potencia	1
Infraestructura Eléctrica	Mantenimiento preventivo Subestaciones	100
Infraestructura Eléctrica	Diseños de nuevos Circuitos de MT	20

*Fuente: Dirección de Planificación y Control de Gestión*



## VII. ANEXOS

---

### a. Matriz de Logros Relevantes

Producto/servicio	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total Año 2024
Ejecución Mtto. Subestaciones	3	6	9	13	7	6	6	15	8	9	8	8	<b>98</b>
Beneficiarios Mtto. Subestaciones	35,512	154,680	118,019	178,677	98,446	93,665	93,665	265,802	118,959	30,357	117,444	88,355	<b>1,393,581</b>
Inversión Mtto. Subestaciones (RD\$)	126,717	253,434	380,151	549,107	295,673	4,054,503	253,434	6,836,850	379,632	1,813,985	145,277	11,287,181	<b>26,375,944</b>

\* *Proyecciones*

*Fuente: Dirección de Distribución*



b. Matriz de Gestión Presupuestaria Anual

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución a noviembre 2024 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa
11	Comercialización de Energía Eléctrica en la Zona Sur	81,711,675,189.69	72,754,820,635.27	1	89.04%	88.60%
98	Administración de Contribuciones Especiales	61,039,337.00	54,180,438.00	0	88.76%	0.07%
99	Administración de Activos, Pasivos y Transferencias	347,128,893.00	314,229,925.84	0	90.52%	0.38%
<b>Totales</b>		<b>82,119,843,419.69</b>	<b>73,123,230,999.11</b>	<b>1</b>		<b>89.04%</b>

**INDICE GESTION PRESUPUESTARIA**

Cód-Act.	Producto	Asignación Presupuestaria Modificada 2024 (RD\$)	Ejecución Enero- Noviembre 2024 (RD\$)	% Desempeño Financiero
0002	Clientes de la zona Sur reciben abastecimiento de energía eléctrica demandada	82,119,843,419.69	68,408,480,173.08	83.30%



c. Matriz de Principales Indicadores del POA

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	% Avance
1	Dirección Gestión Distribución	Gestión Operación de la Red	Porcentaje cumplimiento a la entrega de la programación en la operación red	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2	Dirección Gestión Distribución	Gestión de Subestaciones	Porcentaje de cumplimiento en el rango de Tensión en Barra MT. Transformadores con Regulación	Mensual	99.80%	99.80%	99.85%	100.00%
3	Dirección Gestión Distribución	Gestión de Subestaciones	Porcentaje Ejecución Cronograma de Mantenimiento SSEE	Mensual	99.00	75.00	72.00	96.00%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	% Avance
4	Dirección Mercadeo y Servicio al Cliente	Posicionamiento de la Marca	Porcentaje de cumplimiento del plan de marketing	Mensual	100.00%	100.00%	112.50%	100.00%
5	Dirección Comercial	Aseguramiento de la Facturación	Porcentaje Efectividad de Lectura EDESUR	Mensual	87.00%	90.88%	87.66%	96.46%
6	Dirección Comercial	Aseguramiento de la Facturación	Porcentaje Efectividad de la Facturación	Mensual	95.00%	96.33%	94.42%	98.02%
7	Dirección Comercial	Mejora en los tiempos de respuesta	Porcentaje de Reclamaciones Resueltas Dentro del Plazo (IPP)	Mensual	93.00%	95.89%	92.90%	96.88%
8	Dirección Comercial	Disponibilidad de Canales	Porcentaje Clientes desplazados a canales alternos	Mensual	63.78%	67.67%	35.90%	53.05%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	% Avance
9	Oficina de Libre Acceso a la Información	Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo mediante el Portal Único de Libre Acceso a la Información (SAIP)	Mensual	100.00%	100.00%	88.10%	88.10%
10	Oficina de Libre Acceso a la Información	Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo - 311 (15 días)	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Dirección de Planificación y Control de Gestión*



d. Resumen del Plan de Compras

**RESUMEN ANUAL (ENERO - DICIEMBRE 2024)  
PLAN ANUAL DE COMPRAS EDESUR 2024  
PROCESOS PROGRAMADOS A LANZAR**

**DATOS DE CABECERA PACC**

Monto estimado total programados a lanzar	\$ 11,381,651,070.08
Monto total contratado programados a lanzar	\$ 11,381,651,070.08
Cantidad de procesos registrados a lanzar	256
Capítulo	N/A
Sub capítulo	N/A
Unidad ejecutora	N/A
Unidad de compra	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur
Año fiscal	2024
Fecha aprobación	24/04/2024

**MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN**

Bienes	\$ 6,582,435,046.96
Obras	\$ 172,233,071.35
Servicios	\$ 4,626,982,951.76
Servicios: consultoría	
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A

**MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES**

MiPymes	\$ 734,043,826.60
---------	-------------------



**RESUMEN ANUAL (ENERO - DICIEMBRE 2024)**  
**PLAN ANUAL DE COMPRAS EDESUR 2024**  
**PROCESOS PROGRAMADOS A LANZAR**

MiPymes mujer N/A

No MiPymes \$ 10,647,607,243.48

**MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO**

Licitación Pública Nacional \$ 6,483,661,785.96

Licitación Pública Internacional \$ 762,111,473.67

Comparación de Precios \$ 393,213,532.43

Excepción Proveedor Único \$ 2,566,252,301.13

Excepción Publicidad \$ 27,264,000.00

Excepción Exclusividad \$ 1,060,157,880.36

Compra Menor \$ 58,710,543.65

Compra por debajo del Umbral \$ 2,333,953.00

Excepción -Obras Científicas, Técnicas, Artísticas,  
o Restauración de Monumentos Históricos \$ 27,945,599.88

**Nota:**

*Valores expresados en RD\$, según fecha de programación del mes  
lanzamiento del PACC 2024*

**Fuente:** Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur

e. Glosario Términos Técnicos

- Kegavoltiamperio (MVA)
- Kilovoltios (kV)
- kilovoltiamperios (kVA)



- kVAr (Kilovoltios-Amperios reactivos)
- GWh (gigavatios hora)
- Media Tensión (MT)
- Baja Tensión (BT)
- Centro de Transformación (CT)
- KM (Kilometro)
- LED (Diodo Emisor de Luz por sus siglas en inglés)
- ASAI (Promedio de Disponibilidad del Servicio Eléctrico)
- SAIDI (Promedio Hora Mensual de Interrupciones/Clientes)
- SAIFI (Promedio Mensual de Interrupciones/Clientes)
- IVR (Respuesta de voz interactiva)
- ITC (Capa de los interruptores telecontrolados)
- SGAT (Sistema de Gestión de Asociación y Totalizadores)
- PGASE (Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico)
- SIE (Superintendencia de Electricidad)
- CNE (Comisión Nacional de Energía)
- OC (Organismo Coordinador del Sistema Eléctrico Nacional)
- SENI (Sistema Eléctrico Nacional Interconectado)

