REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

Año 2025

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

edesur
¡Energía positiva para ti!

MEMORIA INSTITUCIONAL

Año 2025

GOBIERNO DE LA

REPÚBLICA DOMINICANA

edesur

¡Energía positiva para ti!

TABLA DE CONTENIDO

Memoria Institucional 2025

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. **RESUMEN EJECUTIVO** 1

II. **INFORMACIÓN INSTITUCIONAL** 6

2.1 Marco Filosófico Institucional 6

a. Misión 6

b. Visión 6

c. Valores 6

2.2 Base Legal 7

2.3 Estructura Organizativa 9

2.4 Planificación Estratégica Institucional 11

III. **RESULTADOS MISIONALES** 28

IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO 87

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera 87

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos 110

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos 134

4.4 Desempeño de la Tecnología 145

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional 152

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones 161

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL 167

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio 172

5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información 174

5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 177

5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia 180

VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO 184

VII. ANEXOS 185

a. Matriz de Logros Relevantes 185

b. Matriz de Gestión Presupuestaria Anual 186

c. Matriz de Principales Indicadores del POA 187

d. Resumen del Plan de Compras 189

e. Glosario de Términos 191

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2025

Edesur Dominicana presenta la consolidación de los logros más relevantes alcanzados por la institución durante el año 2025, como parte de la gestión del Gobierno del Excelentísimo Señor Presidente de la República, Luis Abinader y enfocados en los ejes estratégicos definidos: Compra de Energía, Infraestructura Eléctrica, Gestión Comercial, Transformación Tecnológica y Fortalecimiento Institucional.

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:

- Construcción y puesta en operación de la nueva Subestación eléctrica 138 kV de Pedernales, incorporando esta demarcación, por primera vez, al Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI). Se agregó al sistema un transformador de 10 MVA, un tramo de red de 3 km, el tendido de 21 km de conductores, el izado y armado de 65 postes de hormigón, con un costo estimado de MMRD$170. El nuevo transformador de potencia fortalecerá la calidad del suministro y ampliará la capacidad del servicio en la provincia sureña, optimizando la red de distribución, reduciendo

las pérdidas técnicas y garantizando el suministro de la creciente demanda de energía por el desarrollo turístico de Pedernales.

- Puesta en servicio de la nueva subestación de Jimaní, Provincia Independencia, con un transformador de potencia de 10-14 MVA, 69/12.5 kV y una inversión de MMRD$80.0. La misma cuenta con dos (2) nuevos circuitos para repotenciar y mejorar la calidad del servicio, garantizando un suministro confiable para la población de la provincia Independencia, en beneficio de 13,752 habitantes.

- Puesta en servicio de la subestación eléctrica Rancho Arriba, en la provincia San José de Ocoa, con un transformador de potencia 5-7 MVA, alimentada por una línea de transmisión a 69 kV, para cubrir una demanda aproximada actual de 1.6 MVA y el crecimiento de esta. Se ejecuta con una inversión superior a los MMRD$78.0 y contribuirá a mejorar la calidad del servicio a los miles de clientes, quienes dispondrán de una capacidad superior en las redes de distribución y mejor nivel de voltaje, contribuyendo a impulsar el desarrollo socioeconómico de esa comunidad y a elevar la calidad de vida de los habitantes.

- Puesta en operación de un nuevo transformador de potencia en la Subestación Matadero, ubicada en la Av. Independencia, con capacidad de 50 megavoltiamperio (MVA)) y una inversión estimada de MMRD$107.2. Este equipo se suma al ya existente en la subestación, con tensión de 138/12.8 kilovoltios (kV), y contribuirá a estabilizar y mejorar la calidad del servicio eléctrico. La repotenciación del sistema beneficiará a más de 40 sectores del Distrito Nacional, incrementando la capacidad de

transformación y se optimizará la calidad del voltaje en los diferentes circuitos que abastecen de energía a los clientes.

- Adquisición de catorce (14) transformadores de potencia con un costo estimado de MMRD$1,048.4, destinados a incrementar la capacidad de abastecimiento de la demanda de energía y mejorar la calidad del servicio eléctrico. Estos equipos forman parte del plan de repotenciación 2025-2026 y serán utilizados para fortalecer el sistema de distribución en las subestaciones Matadero, Madre Vieja, Barahona, KM 10½, Baní PER, Pedernales, Los Prados, Jimaní, Vicente Noble, San Juan, Ciudad Satélite y Zona Franca Alcarrizos. Los nuevos transformadores de potencia permitirán incrementar la capacidad instalada y reducir los niveles de sobrecarga en los equipos existentes, contribuyendo así a satisfacer la creciente demanda de energía eléctrica y a mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

- Durante el año 2025, se ejecutó un total de 70 mantenimientos preventivos en 38 subestaciones, con una inversión de MMRD$3.4, impactando alrededor a 1,213,673 clientes por medio del Plan Anual de Mantenimiento Preventivo de Subestacione de la empresa.

- Se incrementó en un 13% (284,687) la cantidad de clientes que utiliza los canales alternos para pagos de Estafetas Bancarias, Oficina Virtual, Pagos Recurrentes, App Edesur Móvil y Kioscos de Autoservicio durante el período enero - diciembre 2025 en comparación con el mismo período del año 2024, pasando a 2,398,135 contratos cobrados en el acumulado del 2025.

- Por medio de la modalidad de recaudo de la Suite de Autoservicio, se incrementó su uso, impactando a 13,536 clientes y alcanzando una recaudación de MMRD$100.7 para un crecimiento de 67% con respecto al mismo período del año anterior. Con esta modalidad de pago Edesur Dominicana ofrece a sus clientes las herramientas para realizar sus pagos y consultas sin la asistencia de un representante.

- Implementación de un moderno sistema de control en comunidades que reciben energía en modalidad prepago en beneficio de más de 235,000 clientes, donde se intervino más de 1,226 cajas porta contador en altura y se normalizaron más de 17,275 clientes. Esto permitió mejorar la continuidad del servicio y reducir significativamente las incidencias de averías, reafirmando el compromiso de la empresa de seguir incorporando soluciones tecnológicas innovadoras que fortalezcan la seguridad del sistema eléctrico y mejoren la experiencia de sus clientes.

- Seguimiento y matenimiento 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 20,604 micromedidas con la cual se controlan unos 219,404 suministros y una energía controlada de aproximadamente 60.6 GWh.

- Implementacion y despliegue del Sistema de Gestión de Órdenes de Servicio (GOS), herramienta de gran importancia para mejorar

la productividad de las brigadas, permitiendo visualizar las rutas asignadas, la consulta de cliente por suministro, contrato y medidor y facilitando la captura de coordenadas reales de los clientes al momento de atender una orden de servicio. Esto contribuye significativamente a la depuración de la base de datos, relacionado con la corrección de punteos geográficos.

- Se ejecutó el plan de intervención de Alumbrado Público, impactando aproximadamente 85 localidades, parajes y barrios dentro de la zona de concesión de Edesur, incluyendo los municipios de Barahona, Peravia, San Juan, Azua y Bahoruco, comprometidos con la seguridad ciudadana y la eficiencia energética. En términos de ejecución, se logró una mejora significativa en la seguridad comunitaria mediante la normalización de 16,139 luminarias que se encontraban fuera de servicio, devolviéndolas a la operatividad. A esto se sumó la instalación de 1,564 luminarias en nuevas ubicaciones, ampliando la cobertura del alumbrado.

  En el ámbito de la eficiencia energética, se corrigió el apagado de de 11,908 luminarias que estaban encendidas de manera permanente, optimizando su vida útil y reduciendo costos operativos. A su vez, se logró la reducción del consumo energético mediante la sustitución de 5,449 lámparas, migrando hacia tecnología de bajo consumo.

II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2025

2.1 Marco Filosófico Institucional

a. Misión

Proveer energía eléctrica de forma confiable, eficiente, sostenible y rentable, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y mejorar su calidad de vida, promoviendo el desarrollo económico del país.

b. Visión

Ser la empresa líder a nivel regional en distribución y comercialización de energía eléctrica, reconocida por la excelencia en la calidad del servicio, la confianza de nuestros clientes, con una operación sostenible en lo financiero y ambiental.

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.

- Transparencia: Hemos operado bajo procedimientos que aseguran el acceso a información clara y comprensible, orientados a generar confianza y rendición de cuentas con altos estándares de apertura y acceso a datos

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

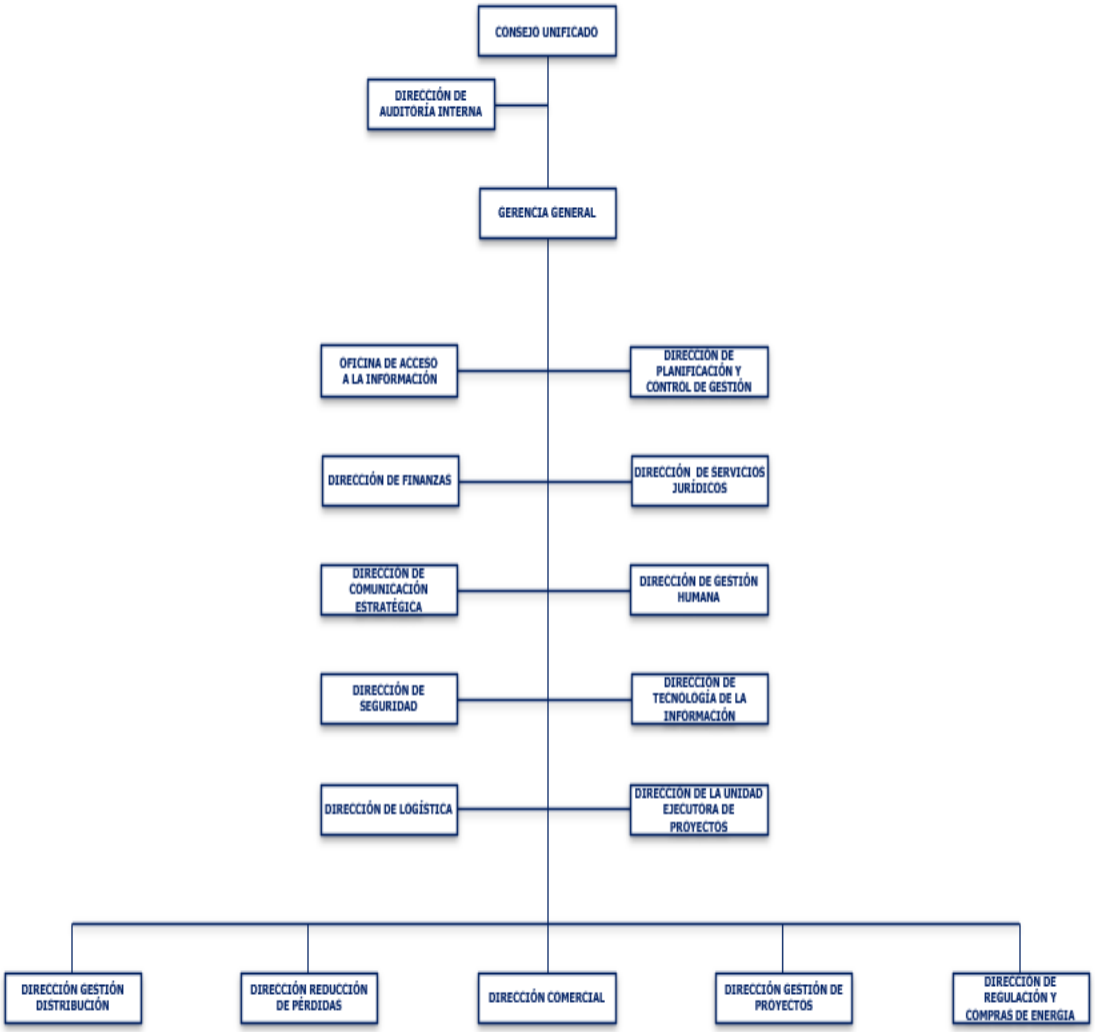
comercio que sea similar o esté relacionada directamente con el negocio principal de la misma.

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 Bonao 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, Bahoruco, Independencia, Barahona, Pedernales y Peravia.

2.3 Estructura Organizativa



Funcionarios:

Miembros del Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras de Electricidad y Dirección de Auditoría Interna:

Nombre	Cargo
Celso José Marranzini Pérez	Presidente
José Florentino Rodríguez	Vicepresidente
Ricardo José Gómez Canaán	Secretario
José Pedro Díaz Gonzalez	Vocal
Edwin Acosta Suarez	Vocal
Rafael Leónidas Suarez Pérez	Vocal
Rubén Darío de Jesús Reynoso F.	Vocal
Luis Joaquín Miura Ramirez	Vocal
Jorge Ramón Rodríguez Dabas	Vocal
Charinel Franchezca Quezada Suriel	Directora de Auditoría Interna

Personal Directivo:

Nombre	Cargo
Jose Luis Actis	Gerente General
Federico Méndez Nova	Dir. Comunicación Estratégica
Pablo Francisco García Taveras	Director Comercial
Yemmis Mercedes Guzman Felipe	Dir. Planif. y Control de Gestión
Máximo Vicente Marte Rivera	Dir. Regulación y Compras Energía
Daniel Américo Yapor Genao	Director de Seguridad
Leonel de Jesus Peña Pérez	Director Finanzas
Michelle Ivette Marti Luna	Directora Gestión Humana
Laura Ruiz Mejía	Directora Logística

Marcelina I. Paniagua Valenzuela	Directora Gestión de Proyectos
Jhorlenny Rodriguez Rosario	Directora Servicios Jurídicos
Hafet Guerrero Cueto	Dir. Tecnología de la Información
Cristino Sánchez Rivera	Director Gestión Distribución
Caonabo Ortega Pumarol	Dir. Reducción de Pérdidas
Wanda Del Carmen Araujo Vidal	Dir. Unidad Ejecutora de Proyectos
Ana Isabel Rojas Fortuna	Resp. Oficina Acceso a Información

2.4 Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2025-2028, es el resultado de un análisis concienzudo y consensuado 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 Compra de Energía:

1. Objetivo Estratégico: Asegurar la energía y potencia para abastecer la demanda.

Garantizar que la empresa disponga de los recursos energéticos necesarios, tanto en cantidad como en calidad, para satisfacer de manera confiable y continua las necesidades de sus clientes. Este objetivo implica implementar estrategias que optimicen la compra, gestión y distribución de energía y potencia, anticipándose a las fluctuaciones del mercado y minimizando riesgos asociados con la disponibilidad y el precio de los recursos energéticos.

a) Estrategia: Licitaciones para nueva generación.

Esta meta se pretende alcanzar mediante la construcción de 1600 MW en proyectos de generación de procesos de licitación ya adjudicados, además del lanzamiento de nuevos procesos competitivos de Licitación Pública con alcance Nacional e Internacional, en caso de ser necesarios, para la contratación de potencia y energía a través de la construcción de nuevas facilidades de generación.

b) Estrategia: Licitación para generación existente o Contratos Bilaterales.

Esta estrategia considera la ejecución de contratos ya acordados (AES, DPP, Energía 2000, EGEHID, Punta Catalina), en adición de la negociación de contratos bilaterales y procesos de licitación de corto plazo.

2. Objetivo Estratégico: Evitar sobrecostos de compra de energía en el mercado spot.

Evitar sobrecostos en el mercado spot se centra en reducir los riesgos financieros derivados de la compra de energía a precios variables y, a menudo, elevados, que caracterizan este mercado de corto plazo. Este objetivo busca optimizar los costos de adquisición de energía mediante una planificación de las compras que minimice la exposición de la empresa al mercado spot y favorezca la estabilidad financiera y competitiva de las operaciones en el sector.

a) Estrategia: Vigilar el comportamiento del mercado spot y el cumplimiento de la normativa vigente.

Dar seguimiento a las propuestas de cambios regulatorios que podrían impactar de forma directa o indirecta en los costos de compra de Edesur. Un seguimiento exhaustivo del comportamiento de las declaraciones de los generadores en el mercado spot y el cumplimiento de la normativa vigente.

B. Eje Infraestructura Eléctrica:

1. Objetivo Estratégico: Alcanzar un ASAI superior a 98.0%

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 MT, redes BT).

- Plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones (subestaciones, redes MT, redes BT).

- Plan de mantenimiento correctivo (subestaciones, redes MT, redes BT).

- Plan de flexibilización y conectividad de la red.

- Expansión del trabajo con tensión.

C. Eje Gestión Comercial:

1. Objetivo Estratégico: Aumentar el índice de calidad de los indicadores del servicio al cliente de 66.8% 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 CIER.

a) Estrategia: Optimización del modelo de atención al cliente Edesur de forma integral.

Estandarizar la respuesta y los procedimientos por medio de la optimización del modelo de atención al cliente, abordando de una manera integral todos los puntos de contacto del cliente con la empresa, 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 del robustecimiento de nuevos canales de atención, transformación de los procesos de servicio 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.

2. Objetivo Estratégico: Reducir el déficit financiero de la empresa.

a) Estrategia: Mejora en la gestión de los Ingresos

Esta estrategia persigue mejorar los indicadores de recuperación efectivo y otros activos, así como impulsar nuevos ingresos, optimizar la adquisición de 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, implementación de esquemas eficientes de adquisición de bienes y contratación de servicios, agilidad de los procesos y productividad del personal.

3. Objetivo Estratégico: Reducción Pérdidas Comerciales a 18.6%.

Este objetivo 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.

a) Estrategia: Expansión de Mercado.

Las estrategias incluidas en este plan buscan impactar de forma sostenible la reducción de pérdidas, estas estrategias y operaciones abordan los problemas y sus soluciones desde una perspectiva integral y enfocada en resultados. El mercado de grandes clientes actualmente requiere de mejorar la atención oportuna de las anomalías de lectura generadas, también de inspecciones dirigidas a partir de los análisis que realizará el área de Telemedición y visitas de verificación a los equipos y componentes de la medición.

Actualmente contamos con una matrícula de alrededor de 14,000 clientes industriales en los cuales se generan mensualmente unas 98 anomalías de lectura. El plan contempla la mano de obra, materiales y personal interno para atender estas anomalías en un plazo de 24 horas. Así mismo se realizarán verificaciones periódicas a los mayores consumidores de manera que se garantice que los diferentes componentes de la medición estén operando dentro de los parámetros

de calibración requeridos por las diferentes normas, actuando de manera preventiva en caso de que se detecte alguna anormalidad.

Actualmente la matrícula de totalizadores ronda las 18,319 micro mediciones, principalmente distribuidos en los sectores Distrito Sur, Distrito Norte, Noroeste, San Cristóbal y Villa Altagracia. Esto representa un total de 30.74% del total de los transformadores.

En la actualidad los balances generales de las micros exhiben una operatividad de un 41.43% con pérdidas que rondan el 67.06%. Viendo esta realidad, para poder explotar este valioso recurso de diagnóstico y control de pérdidas y desarrollar una operativa constante de control de pérdidas se ha implementado 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.

b) Estrategia: Mejora Calidad de Medición.

Optimización de la medición en cantidad y calidad, a través de la Eliminación de Conexiones Directas y mejorando la calidad con la atención oportuna de las Anomalías.

c) Estrategia: Micro Medición (Gestión de Totalizadores).

La gerencia de Medición a través del departamento de Telemedición generará inspecciones dirigidas a los grandes clientes con irregularidades o anomalías detectadas desde las diferentes líneas de telemedición.

El mercado de clientes regulares representa un total de 81% del mercado de Edesur Dominicana S.A. Actualmente es necesario cursar acciones de mejora de la contratación, la medición y la calidad de la esta última a los fines de poder obtener resultados sostenibles en términos de reducción de pérdidas.

Edesur Dominicana cuenta con unas 975 Mediciones Macro, incluyendo las mediciones de los circuitos (feeders), estas actualmente se encuentran subutilizadas, ya que estas para generar balances necesitan de mejorar la calidad de los balances. Para la mejora de estos balances es necesario construir nuevos modelos de información que hayan sido normalizados acorde a las técnicas de almacenamiento y tratamiento de la información de manera que pueda realizarse balances automatizados de todas las demarcaciones (polígonos o subcircuitos) que estas miden.

d) Estrategia: Aseguramiento de Ingreso de Grandes Clientes.

Asegurar la facturación de los grandes consumidores mediante la implementación y habilitación de telemedida en todos los grandes consumidores, para atender las anomalías y alertas oportunamente para prevenir pérdidas de energía.

D. Eje Transformación Tecnológica:

1. Objetivo Estratégico: Modernización de las infraestructuras, sistemas y medios de comunicación para asegurar la transformación tecnológica del servicio eléctrico.

    a) Estrategia: Fortalecimiento de normativas institucionales Internas y Externas tecnológicas.

Se busca establecer un marco sólido que facilite una transformación digital efectiva, segura y transparente en el servicio eléctrico, optimizando tanto la gestión interna como la relación con los usuarios y reguladores externos. Adaptar las normativas a los estándares de ciberseguridad y protección de datos para proteger la infraestructura crítica frente a amenazas digitales. Esto incluye la implementación de regulaciones de acceso seguro y protocolos de seguridad avanzada. Crear un marco normativo que promueva la interoperabilidad y estandarización de los sistemas de comunicación, redes eléctricas inteligentes y sistemas de medición avanzados (smart meters), asegurando una gestión eficiente y segura de la información.

Implementar normativas que faciliten la auditoría y el control de los sistemas tecnológicos, garantizando que las inversiones en modernización y digitalización se realicen de manera transparente y alineada con los objetivos estratégicos. Asegurar que la infraestructura tecnológica cumpla con las regulaciones y estándares nacionales e internacionales, fortaleciendo la confianza en los servicios eléctricos a través del cumplimiento riguroso de la normativa.

    b) Estrategia: Automatización.

La situación propuesta busca transformar el servicio al cliente mediante la automatización completa de los servicios que los usuarios pueden autogestionar, mejorando así su autonomía y reduciendo tiempos de espera. Para ello, se contempla la implementación de herramientas de automatización en el Service Desk que permitan a los usuarios resolver sus necesidades de forma rápida y eficiente, minimizando la intervención manual. La incorporación de tecnologías avanzadas, como IA a través de CHatbot, sistemas IVR (Respuesta de Voz Interactiva) y opciones de autoservicio en el Service Desk, reducirá significativamente el porcentaje de llamadas que deben ser canalizadas a agentes humanos. Esto permitirá que los clientes puedan solucionar problemas frecuentes sin asistencia directa, optimizando los recursos de atención. Paralelamente, el objetivo es incrementar el nivel de atención telefónica al 85%, fortaleciendo la capacidad de respuesta en el primer nivel de atención para que los casos que sí requieren intervención se resuelvan rápidamente y con alta calidad. Este modelo integrador de atención asegura una experiencia más fluida y satisfactoria, posicionando el servicio al cliente como un referente de eficiencia y proactividad

c) Estrategia: Actualización de los Sistemas tecnológicos para soportar los objetivos estratégicos del negocio.

Para responder al 100% de los Modelos de Gestión No Satisfechos en el Sistema Comercial, se implementará una estrategia de adquisición e implementación de un nuevo Sistema de Gestión Comercial que permita cubrir los modelos de gestión actualmente no satisfechos y esté preparado para las necesidades futuras de la empresa.

Este sistema deberá ofrecer soporte integral para una variedad de servicios, incluyendo Medición Neta, Prepago, Usuarios No Regulados (UNR), Telemedidas y Gestión de Medidores, así como para procesos contables como la emisión de Notas de Débito y Crédito.

Con el objetivo de ofrecer una atención moderna y completa, se priorizarán funcionalidades avanzadas, como la atención al cliente 360 grados y el manejo de fuerza laboral, facilitando así la gestión eficiente de órdenes de servicio. También se integrarán herramientas de inteligencia artificial para optimizar la administración de reclamaciones y el análisis de datos en tiempo real, lo cual permitirá mejorar la experiencia del cliente y anticipar sus necesidades. Asimismo, el sistema será compatible con redes sociales y otros canales digitales, fortaleciendo la interacción y gestión en línea para adaptarse al entorno digital.

Esta solución abarcará tanto las demandas actuales como las futuras, asegurando que la empresa esté equipada para gestionar un espectro de servicios en crecimiento, como la infraestructura de cargadores eléctricos y una atención multicanal, logrando así una respuesta eficiente y oportuna a todos los modelos de gestión pendientes y futuros.

d) Estrategia: Continuidad del Negocio.

Se diseñará e implementará una arquitectura tecnológica que garantice la redundancia y minimice los puntos de fallo en los sistemas de información críticos y en sus procesos de soporte. Esto implicará configurar servidores, redes y bases de datos con

mecanismos de failover, balanceo de carga y replicación en tiempo real, asegurando que cualquier incidencia sea gestionada de manera inmediata sin afectar el servicio.

Para asegurar la continuidad del negocio en caso de incidentes mayores que comprometan la disponibilidad total o parcial del centro de datos principal, se utilizará el Data Center Alterno de EDEESTE, construido por el Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras de Electricidad (CUED), como sitio de contingencia. Este centro de respaldo permitirá la restauración de servicios esenciales de manera rápida y eficiente, mitigando el impacto de cualquier evento imprevisto y garantizando que los usuarios experimenten una mínima o nula interrupción.

Esta estrategia no solo permitirá cumplir con el objetivo de disponibilidad del 99.98%, sino que también fortalecerá la resiliencia de la empresa frente a situaciones críticas, asegurando que todos los sistemas y plataformas clave permanezcan operativos y accesibles en todo momento.

e) Estrategia: Transformación Digital.

Esta estrategia está orientada a implementar y optimizar las tecnologías digitales para mejorar la eficiencia, accesibilidad y sostenibilidad del servicio eléctrico. La Estrategia de Transformación Digital considera varias líneas de acción:

- Digitalización de procesos clave para reducir tiempos y costos, mejorando la eficiencia operativa. Esto implica desarrollar e implementar herramientas de gestión digital, aplicaciones de

monitoreo en tiempo real y sistemas de administración de activos en línea para optimizar el flujo de trabajo.

- Desarrollar e integrar redes inteligentes que permitan la monitorización y control remoto de la distribución eléctrica, promoviendo un uso más eficiente de los recursos y facilitando la integración de energías renovables.

- Utilizar herramientas avanzadas de análisis de datos para anticipar fallos en el sistema, gestionar la demanda eléctrica de manera proactiva.

- Mejorar la experiencia del usuario a través de servicios personalizados y ajustados a sus necesidades.

f) Estrategia: Ciber Aseguramiento de las operaciones

Esta estrategia procura garantizar la protección integral de las operaciones y sistemas críticos para la ejecución de las operaciones de la empresa, tanto en materia de distribución y comercialización de energía eléctrica, como en las actividades de carácter administrativo o trasversales a la misión de la empresa, minimizando el riesgo de interrupciones y manteniendo la confianza y seguridad en la infraestructura digital.

E. Eje Fortalecimiento Institucional:

1. Objetivo Estratégico: Mejorar la productividad, el conocimiento 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.

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: Mantener y actualizar la reglamentación de los procesos internos 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.

Optimización continua de los procesos internos para sostener y concretar los objetivos clave de la organización. Esto incluye la revisión y actualización constante de normativas, asegurado que la reglamentación interna esté alineada con las mejores prácticas y con los cambios en el entorno de las regulaciones vigentes y el operativo.

Estableciendo mecanismos de control y seguimiento a través del desarrollo de procesos de monitoreo que garanticen la aplicación y adherencia a las normativas, fortaleciendo la eficiencia y consistencia en las operaciones. Capacitación continua del personal: Preparar al equipo en el cumplimiento de normativas y su aplicación

en el día a día, incrementando la calidad y estandarización en la ejecución de los procesos.

Integración de tecnología para automatización y trazabilidad: Incorporar herramientas tecnológicas que faciliten la gestión, actualización y revisión de procesos, permitiendo una adaptación ágil a los cambios necesarios. Este enfoque asegura que la organización mantenga su estructura y procesos internos sólidos, confiables y adaptables, apoyando así la ejecución efectiva de sus ejes sustantivos y promoviendo el desarrollo organizacional sostenido.

3. Objetivo Estratégico: Mejorar el nivel de eficiencia en la adquisición y ejecución de contratos de bienes, obras y servicios de un 55% a un 90%.

    a) Estrategia: Gestión oportuna y eficiente de los recursos.

Esta estrategia 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.

III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2025

Alineados a los Ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para el 2025 se definieron acciones estratégicas en procura de alcanzar los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y el Plan Operativo del Año 2025. A continuación, se presentan los principales indicadores que miden dichas acciones y los de más relevancia para el ciudadano:

Producto(s)	Responsable	Indicador	2025		
			Programación Física	Ejecución Física	Nivel de Cumplimiento
Calidad del Servicio Técnico / Comercial	Dirección Comercial	Tiempo Atención Oficinas (TTRA)	3.0%	6.3%	47.3%
Calidad del Servicio Técnico / Comercial	Dirección Comercial	Tiempo Nuevo Suministro (COSE)	3.0%	17.7%	17.7%
Calidad del Servicio Técnico / Comercial	Dirección Comercial	Tiempo Reconexión de Servicio (RSFP)	2.0%	4.0%	50.6%
Calidad del Servicio Técnico / Comercial	Dirección Comercial	Tiempo Resolución de Reclamaciones (IPP)	3.0%	11.4%	29.3%

Producto(s)	Responsable	Indicador	2025		
			Programación Física	Ejecución Física	Nivel de Cumplimiento
Disponibilidad de Canales	Dirección Comercial	Porcentaje de llamadas contestadas en el Call Center	82.9%	62.1%	74.9%
Disponibilidad de Canales	Dirección Comercial	Nivel de Servicio Call Center	80.7%	35.2%	43.6%
Aseguramiento de la Facturación	Dirección Comercial	Porcentaje de Efectividad de la Lectura Total	85.5%	85.5%	99.9%
Gestión Operación de la Red	Dirección Distribución	Tiempo Medio Resolución de Averías MT (Horas)	1.0	0.81	100.0%
Calidad del servicio técnico	Dirección Distribución	ASAI	95.7%	97.6%	100.0%
Calidad del servicio técnico	Dirección Distribución	SAIDI	31.5	17.5	100.0%
Calidad del servicio técnico	Dirección Distribución	SAIFI	18.5	18.9	98.1%
Gestión de Subestaciones	Dirección Distribución	Cantidad de Mantenimientos Programados de Redes	58,380	40,891	70.0%
Gestión de Mercadeo	Dirección Comunicación Estratégica	Cantidad de seguimiento sobre la exposición de la	1	1	100.0%

Producto(s)	Responsable	Indicador	2025		
			Programación Física	Ejecución Física	Nivel de Cumplimiento
		marca en los puntos de atención			
Gestión de Mercadeo	Dirección Comunicación Estratégica	Cantidad de encuestas programadas	4.0	4.0	100.0%
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 Información (SAIP)	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 - 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	100.0%	100.0%	100.0%

Producto(s)	Responsable	Indicador	2025		
			Programación Física	Ejecución Física	Nivel de Cumplimiento
		Acceso a la Información			

Fuente: Dirección de Planificación y Control de Gestión

- Durante el año 2025, se ejecutaron proyectos estratégicos para la ampliación del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI), con impacto directo en la calidad del servicio, la reducción de pérdidas técnicas, aumento de la capacidad de potencia instalada y el impulso al desarrollo territorial.

  Las acciones ejecutadas durante el período evaluado reflejan el compromiso de la dirección con la mejora continua del servicio eléctrico y la optimización de la infraestructura eléctrica en beneficio de nuestros clientes.

- Construcción y puesta en operación de la nueva Subestación eléctrica 138 kV de Pedernales, incorporando esta demarcación, por primera vez, al Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI). Se incorporó al sistema un transformador de 10 MVA, un tramo de red de 3 km, el tendido de 21 km de conductores, el izado y armado de 65 postes de hormigón, con un costo estimado de MMRD$170. El nuevo transformador de potencia fortalecerá la calidad del suministro y ampliará la capacidad del servicio en la provincia sureña, optimizando la red de distribución, reduciendo las pérdidas técnicas y garantizando el suministro de la creciente demanda de energía por el desarrollo turístico de Pedernales. La

puesta en operación del nuevo campo de distribución impactará los circuitos PEDE501, PEDE502 y PEDE503 que actualmente abastecen el servicio a los usuarios de la provincia y atender la creciente demanda energética de los proyectos turísticos en Cabo Rojo enmarcado en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, dentro del eje de reducción de pérdidas y fortalecimiento del sistema eléctrico cuyo impacto directo será en la transformación económica, industrial y social de Pedernales.

- Puesta en servicio de la nueva subestación de Jimaní, Provincia Independencia, con un transformador de potencia de 10-14 MVA, 69/12.5 kV y una inversión de MMRD$80.0. La misma cuenta con dos (2) nuevos circuitos para repotenciar y mejorar la calidad del servicio. Adicionalmente, la empresa realiza acciones de mantenimiento en el circuito LDAM101 con el objetivo de mejorar las condiciones del servicio en las comunidades de Jimaní, Duvergé, La Colonia, Mella, Angostura, Baitoa, El Limón y zonas aledañas, desarrollando jornadas correctivas, labores de balance de carga, poda de árboles y correcciones menores con el propósito minimizar las fallas del circuito, garantizando un suministro confiable para la población de la provincia Independencia, en beneficio de 13,752 habitantes.

- Puesta en servicio de la subestación eléctrica Rancho Arriba, en la provincia San José de Ocoa, con un transformador de potencia 5-7 MVA, alimentada por una línea de transmisión a 69 kV, para cubrir una demanda aproximada actual de 1.6 MVA y el crecimiento de esta. Se ejecuta con una inversión superior a los MMRD$78.0 y contribuirá a mejorar la calidad del servicio a los

miles de clientes, quienes dispondrán de una capacidad superior en las redes de distribución y mejor nivel de voltaje, beneficiando zonas como Alto de Nizao, Arroyo Blanco, Arroyo Caña, Banilejo, El Comedero, Juan Luis, La Estrechura, La Nuez, La Peñita, La Vigía, Los Morones, Los Quemados, Monte Negro, Quita Sueño, Rancho Arriba y San Luis. La implementación de la subestación eléctrica en Rancho Arriba, uno de los cluster agrícola del país, dedicado a la producción de café y vegetales bajo la modalidad de invernaderos, permitió la conexión eléctrica de cuatro estaciones de bombeo, campos de pozos en San José de Ocoa, Sabana Larga y Las Parras, esenciales para el sistema de acueducto de la zona, contribuyendo a impulsar el desarrollo socioeconómico de esa comunidad y a elevar la calidad de vida de los habitantes.

- Puesta en operación un nuevo transformador de potencia en la Subestación Matadero, ubicada en la Av. Independencia, con capacidad de 50 megavoltiamperio (MVA) y una inversión estimada de MMRD$107.2. Este equipo se suma al ya existente en la subestación, con tensión de 138/12.8 kilovoltios (kV), y contribuirá a estabilizar y mejorar la calidad del servicio eléctrico. La repotenciación del sistema beneficiará a más de 40 sectores del Distrito Nacional, entre ellos: Centro de los Héroes (La Feria), San José, Buenos Aires de la Independencia, Nordesa I, II y III, El Coral, Miramar, Costa Caribe, El Invi de la Sánchez, Velazcasas, María Josefina, La Gacela, Roca Mar, El Túnel, Jardines del Sur y Dominicanos Ausentes. Asimismo, recibirán mejoras en el suministro las urbanizaciones Independencia, Mar Azul, Alfimar, Ofelia, Jardines del Caribe, Las Acacias, Villa Diana, Tropical, Beta, Las Auroras, KG, San Miguel, Enriquillo

de la Independencia, kilómetro 8, San Juan y Catastro. También se verán favorecidos los residenciales Claudia, Alejandra II, Manuel Troncoso, El Cacique, Costa Brava, El Portal, Atala, Honduras y Rocamar. Con esta ampliación se incrementará la capacidad de transformación y se optimizará la calidad del voltaje en los diferentes circuitos que abastecen de energía a los clientes.

- Puesta en operación de nuevo transformador de potencia en la subestación Paraíso en el Distrito Nacional, de 50 megavoltiamperios (MVA) que maneja niveles de tensión de 138/12.5 kilovoltios (kV) en alta y baja y con una inversión en trabajos para su habilitación superior a los MMRD$8.3. El potente equipo aumenta un 100% la capacidad para atender la demanda energética en esa zona, beneficiando de forma directa a miles de clientes y más de 12 sectores, tales como, Ensanche Paraíso, Piantini, Julieta Morales, Carmelita, La Aldaba, Reparto Universitario, Yolanda Morales, Serrallés, Las Villas, Urbanización Fernández, Jardines del Norte, Viejo Arroyo Hondo, Ensanche La Fe. Con el fortalecimiento de esta infraestructura serán beneficiadas las subestaciones cercanas como son: Los Prados, Embajador, Arroyo Hondo y Metropolitano, al permitir reducir de forma significativa sus demandas. Los trabajos se enmarcan en un plan intensivo de expansión y mejoras de redes e infraestructuras eléctricas que desarrolla Edesur Dominicana a corto plazo y que busca reducir los riesgos de sobrecargas e interrupciones para el período de mayor demanda de electricidad.

- Adquisición de catorce (14) transformadores de potencia con un costo estimado de MMRD$1,048.4, destinados a incrementar la

capacidad de abastecimiento de la demanda de energía y mejorar la calidad del servicio eléctrico. Estos equipos forman parte del plan de repotenciación 2025-2026 y serán utilizados para fortalecer el sistema de distribución en las subestaciones Matadero, Madre Vieja, Barahona, KM 10½, Baní PER, Pedernales, Los Prados, Jimaní, Vicente Noble, San Juan, Ciudad Satélite y Zona Franca Alcarrizos.

Los nuevos transformadores de potencia permitirán incrementar la capacidad instalada y reducir los niveles de sobrecarga en los equipos existentes, contribuyendo así a satisfacer la creciente demanda de energía eléctrica y a mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

A continuación, se presentan los transformadores de potencia adquiridos, junto con sus principales características técnicas y las subestaciones de destino correspondientes:

- Subestación Matadero (CampoT01 y T02) con una potencia a instalar de 40-50 MVA y tensión de 138/12.8 kV.

- Subestación Madre Vieja (Campo T02) con una potencia a instalar de 32-40 MVA y tensión de 69/12.8 kV.

- Subestación Barahona con una potencia a instalar de 32-40 MVA y tensión de 69/12.8 kV.

- Subestación Km 10.5 (Campo T01) con una potencia a instalar de 32-40 MVA y tensión de 69/12.8 kV.

- Subestación Baní PER (Campo T01) con una potencia a instalar de 32-40 MVA y tensión de 69/12.8 kV.

- Subestación Pedernales (Campo T01) con una potencia a instalar de 24-30 MVA y tensión de 138/12.8 kV.

- Subestación Los Prados (Campo T03) con una potencia a instalar de 40-50 MVA y tensión de 138/12.8 kV.

- Subestación Jimaní (Campo T01) con una potencia a instalar de 24-30 MVA y tensión de 69/12.8 kV.

- Subestación Vicente Noble (Campo T02) con una potencia a instalar de 24-30 MVA y tensión de 69/12.8 kV.

- Subestación San Juan con una potencia a instalar de 32-40 MVA y tensión de 69/12.8 kV.

- Subestación Ciudad Satélite con una potencia a instalar de 32-40 MVA y tensión de 69/12.8 kV.
- Subestación Zona Franca Los Alcarrizos con una potencia a instalar de 32-40 MVA y tensión de 69/12.8 kV.

Con la repotenciación en las subestaciones indicadas, se benefician un total de 249,717 clientes, impactando sectores del Gran Santo Domingo (Naco, Ensanche Kennedy, Ensanche La Fe, El Vergel, Centro Olímpico Juan Pablo Duarte, La Yuca, la Esperilla, Residencial Santo Domingo, Zona Industrial de Herrera, Urbanización AESA, Honduras Norte, Costa Caribe, Buenos Aire

de la Independencia, Kilómetro 12 de Haina, El Café, Residencial Costa Verde, Manresa, Quita Sueños, Los Platanitos, Mirador del Oeste, Los Alcarrizos, entre otros, así como de las provincias San Cristóbal, Barahona, Peravia, San Juan, Azua, Independencia y Elías Piña.

- Adquisición de una Subestación Móvil con una potencia de 35 MVA y una tensión de 138–69/12.8 kV, la cual se utilizará como recurso estratégico para garantizar la continuidad del servicio eléctrico. Este equipo puede trasladarse y ponerse en operación de forma rápida ante situaciones de emergencia o contingencia (averías), mantenimientos programados o incrementos temporales de demanda en cualquiera de las subestaciones dentro del área de concesión de Edesur Dominicana.

- Se dio respuesta a 228 solicitudes de clientes relacionadas con la elaboración de Estudios Suplementarios de Generación, Estudios de Trasvases de Cargas, Estudios de Medición Neta y Estudios de Mejora de Explotación para asegurar la estabilidad y calidad del suministro. Se desarrollaron estudios de viabilidad, arquitectura de red y factibilidad técnica para siete (07) subestaciones nuevas o en desarrollo, incluyendo: Arroyo Manzano, Cristo Rey, Los Alcarrizos, Cruce de Cabral, Jimaní, Pedernales y Rancho Arriba en el marco de la planificación estratégica. Asimismo, se realizaron amplios estudios de balance de carga y cortocircuito en más de 15 circuitos dentro de la zona de concesión. Finalmente, se emitieron declaraciones de trabajo e ingenierías básicas correspondientes al Plan de Compensación de Reactivos y al Plan de Conectividad Parcial para el Gran Santo Domingo,

fortaleciendo la planificación y modernización del sistema eléctrico.

- Durante el año 2025, se ejecutó un programa de mantenimiento preventivo a transformadores de potencia en 38 subestaciones de nuestra área de concesión, con un total de 70 intervenciones realizadas, con una inversión estimada MMRD3.4. Estas acciones se enfocaron en la verificación del regulador automático de voltaje, evaluación de condiciones operativas y sustitución de componentes críticos, con el objetivo de reducir riesgos de fallas, optimizar el desempeño de los equipos y extender su vida útil. Las subestaciones intervenidas incluyen: La Cuarenta 40 en Cristo Rey, Ciudad Satélite, Los Prados, Centro de Operaciones de Herrera, Embajador, Bayona, Hato Nuevo, Arroyo Hondo, Azua, Km 15 de Azua, San Juan, Barahona, Metropolitano, Km 10 ½, Matadero, Neyba, UASD, Granitos Bojos, Yaguate, Madre Vieja, Bani Per, San Cristóbal Norte, Vicente Noble, Salinas, San José de Ocoa, Palamara, Caldera Base, Villa Altagracia, Metropolitano, La Cumbre, Guanito, Carrefour (cliente), Quita Coraza, Las Matas, Elías Piña, Zona Franca Los Alcarrizos, Villarpando y Caballona. Este programa reafirma el compromiso con la mejora continua y la estabilidad del sistema eléctrico, beneficiando a miles de usuarios al fortalecer la confiabilidad del suministro. Los Mantenimientos Especializados a transformadores de potencia evitaron fallas inminentes en las SSEE, mejorando la resiliencia operativa y reduciendo el riesgo de fallas catastróficas, en beneficio de más de 1,213,673 clientes.

- Instalación de reguladores de tensión de 7.6 kilovatios (KV) y 167 kilovoltamperios (KVA) y condensadores de 3 x100 kilovoltamperios reactivo (KVAR) y 12.47 kVA en las comunidades de Sabana Palenque, Juan Barón, Playa Palenque y Sabana Grande en la provincia de San Cristóbal con una inversión de MMRD$4.5, beneficiando a más de 2,000 viviendas. Los trabajos también incluyeron un trasvase de carga del circuito YAGU102F al PIZA101, con el objetivo de reducir la sobredemanda del transformador de potencia de la subestación de Yaguate. Con la instalación de los reguladores de tensión y el trasvase se puede disfrutar de un servicio eléctrico más estable y de mayor calidad, contribuyendo a la reducción de accidentes domésticos causados por conexiones irregulares.

- Se ejecutó el plan de mantenimiento y normalización de las redes de media y baja tensión, logrando mejoras significativas en la infraestructura eléctrica y en la calidad del servicio. Este plan contempló la intervención de 573.69 kilómetros de redes, la normalización de 5,470 postes y la adecuación de 15,019 estructuras de media y baja tensión. En cuanto a los centros de transformación, se realizaron 8,021 intervenciones que incluyeron acciones críticas como la normalización de instalaciones, la división de carga y la sustitución de transformadores inadecuados, representando un salvamento de potencia de 300,787 kVA. Como medida esencial de prevención, se ejecutó la poda preventiva en 4,720.15 kilómetros de líneas de distribución.

  Además del mantenimiento rutinario, las principales actividades operativas se concentraron en balance de carga, transferencia de

carga, compensación de reactivos y regulación de tensión, orientadas a optimizar la calidad de la energía y la estabilidad del sistema. Entre los trabajos más relevantes destacan:

- Instalación de seccionadores y eliminación de cables URD en los circuitos KDIE-109 y KDIE-105.

- Acciones de retranqueo y reubicación en diez circuitos, incluyendo VPAN101, BMAT301 y HNUV-103.

- Instalación de 6 bancos de capacitores en el circuito VNOB101 como parte de la compensación de reactivos.

- Mejoras en la regulación de tensión, mediante la instalación de reguladores y condensadores en San Cristóbal y la elevación del voltaje en el circuito NEYB102, donde se logró una mejora significativa en los niveles de tensión del circuito, aumentando la tensión de 4.5 Kv a 7.3 Kv y permitiendo estabilidad en los niveles de tensión, aumento de la confiabilidad del suministro e impacto positivo en el desarrollo comercial y la reducción de pérdidas técnicas. El costo final del proyecto fue de MMRD$19.3, beneficiando a las comunidades de Villa Jaragua, Las Clavellinas, Los Ríos, Guayabal, La Descubierta, Boca de Cachón y Tierra Nueva.

- Los trabajos de mantenimiento y rehabilitación de redes beneficiaron a una amplia diversidad de localidades. Entre ellas:

- Región Sur: El Brisal de Cabral, Bahoruco, Juan Esteban, Las Minas de Larimar, Villa Jaragua, Las Clavellinas, Los Ríos, Guayabal, La Descubierta, Boca de Cachón y Tierra Nueva.

- San Cristóbal y Peravia: Semana Santa, Doña Ana, Palenque, Guazuma, Pueblo Nuevo, Barrio El Padre, Matagorda, Foresta Paya, Fundación de Peravia, Barrio Pericle, Los Pilones y Cruce de Ocoa.

- Gran Santo Domingo: Velazcasa, Miramar, Km 9 de la Independencia, Honduras del Oeste, Altos de Arroyo Hondo III, Residencial Carmen María, Ciudad Real I, II y III, Cristo Rey, Los Ríos, Arroyo Hondo, Los Girasoles, Los Jardines del Norte, Ensanche La Fe y Ensanche Kennedy.

Finalmente, se brindó apoyo técnico al Proyecto de Solución Vial de la Avenida República de Colombia y a la Academia de Policía de Hatillo, contribuyendo a la modernización y seguridad de la infraestructura eléctrica en estas áreas.

- Se ejecutó el plan de intervención de Alumbrado Público, impactando aproximadamente 85 localidades, parajes y barrios dentro de la zona de concesión de Edesur, incluyendo municipios clave de Barahona, Peravia, San Juan, Azua y Bahoruco, comprometidos con la seguridad ciudadana y la eficiencia energética.

En términos de ejecución, se logró una mejora significativa en la seguridad comunitaria mediante la normalización de 16,139 luminarias que se encontraban fuera de servicio, devolviéndolas a la operatividad. A esto se sumó la instalación de 1,564 luminarias en nuevas ubicaciones, ampliando la cobertura del alumbrado.

En el ámbito de la eficiencia energética, se corrigió el apagado de de 11,908 luminarias que estaban encendidas de manera permanente, optimizando su vida útil y reduciendo costos operativos. A su vez, se logró la reducción del consumo energético mediante la sustitución de 5,449 lámparas, migrando hacia tecnología de bajo consumo.

- Se realizó el proceso de revisión para la aprobación de planos eléctricos de 358 solicitudes que representan una potencia futura interconectada de 193,181 kVA, donde se pusieron en operación 872 Proyectos de Interconexión ya aprobados, lo que resultó en una expansión significativa de la red de distribución en materia de interconexión y crecimiento comercial. Este esfuerzo incluyó la instalación de 1,195 Transformadores de distribución con una potencia total añadida de 114,445.5 kVA, permitiendo la incorporación de 10,837 Suministros nuevos al sistema.

- Se realizaron pruebas exhaustivas a equipos críticos, incluyendo 1,086 pruebas a transformadores de distribución, 331 pruebas a transformadores de corriente, módulos de transformación, capacitores y postes de hormigón, alineados con el compromiso en la calidad, la estandarización y la transparencia en la adquisición de activos. Para garantizar la calidad de los equipos

adquiridos, se llevaron a cabo visitas oficiales de inspección técnica a la fábrica GuangDong Keyuan Electric CO para verificar transformadores de distribución y otra a General Electric para dar seguimiento a los capacitores adjudicados a la contrata KEPCO.

Adicionalmente, se logró la evaluación técnica de once (11) procesos de licitación de materiales y ocho (8) procesos de licitación de obras y materiales. Finalmente, como parte del fortalecimiento de la gestión técnica, se crearon 113 fichas técnicas, en el marco del proceso de estandarización y sistematización de información técnica relevante. Esto permitió consolidar una base documental confiable, facilitando la toma de decisiones y optimizando la gestión técnica de equipos y materiales en los distintos proyectos operativos.

- Se ejecutó la inspección, levantamiento y actualización de 1,673.32 kilómetros de redes de media y baja tensión correspondientes los circuitos de Santo Domingo Norte, Neyba, Pedernales, Azua, Duverge y Jimaní, incluyendo las solicitudes de actualización de entidades eléctricas y cartografía que permitieron incorporar en el sistema de gestión de distribución la actualización de 16,419 elementos de la red, 15,467 vías en la cartografía y la identificación de 697 punto críticos que están en proceso de intervención en el marco del programa de saneamiento de la base de datos de los activos de distribución.

- Se realizaron 30 operativos de desmontes de activos en el Distrito Nacional y en las Provincias de Barahona, San Cristóbal y Villa Altagracia, permitiendo la recuperación de 121 postes, 9,220

metros de conductores y 491 herrajes de media tensión, contribuyendo a la optimización del inventario institucional y a la reducción de costos asociados a la adquisición de materiales como parte del plan de recuperación de equipos y materiales en desuso de la red.

- Durante el período enero - diciembre 2025, se alcanzó un Índice de Satisfacción de la Demanda de un 97.8%, reflejo del compromiso institucional con la prestación de un servicio continuo y de calidad. Este resultado, ha tenido un impacto positivo en toda nuestra área de concesión, que comprende 17,473 km². De esta forma, se ha garantizado la atención oportuna y sostenida a una población estimada en 1,200,000 habitantes, consolidando la confianza de nuestros usuarios.

- Durante el período enero - diciembre, se logró una recaudación total de MMRD$49,627.2 por concepto de facturación de energía, equivalente a un promedio mensual superior a los MMRD$4,000. Asimismo, se alcanzó un porcentaje de cobranza acumulado del 97.3%, indicador que refleja no solo la efectividad de las estrategias implementadas para fortalecer la cultura de pago, sino también el compromiso institucional con la mejora continua en los procesos de recuperación de ingresos.

- Durante el año 2025, se incorporaron al servicio Teleconsumo 18,368 nuevos clientes, elevando el total a 341,850 usuarios que ahora tienen acceso a información detallada sobre su consumo de energía en tiempo real. 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.

- Al cierre del mes de diciembre 2025, un total de 138,160 reclamaciones presentadas por clientes fueron atendidas y respondidas de manera efectiva. 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.

- Durante el año 2025, Edesur logró incorporar a 26,633 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$163,914.56 en dicho período. Edesur envía un promedio mensual de 381,568 facturas por correo para un ahorro mensual promedio de MMRD$2.8.

  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.

- A través de la Aplicación Edesur Móvil se logró satisfacer la demanda de más de 34,518 clientes para la compra de recargas del servicio Prepago de forma digital, incrementando en más de 8,527 clientes en el período enero - diciembre 2025 respecto a enero-diciembre 2024.

- Se registró un incremento del 13% en la cantidad de clientes que utilizaron los canales alternos de pago (Estafetas Bancarias, Oficina Virtual, Pagos Recurrentes, App Edesur Móvil y Kioscos de Autoservicio) durante el período enero - diciembre 2025, equivalente a 284,687 transacciones adicionales. Este crecimiento se refleja en un total de 2,398,135 contratos cobrados en el acumulado del año, frente a 2,113,448 contratos cobrados en igual período del año anterior.

Canal Alterno	Ene-Dic 2024	Ene-Dic 2025	Variación	%
Estafetas Bancarias (CDP)	1,657,340	1,908,690	251,350	15%
Oficina Virtual (CDP)	147,765	156,126	8,361	6%
Pagos Recurrentes	44,534	46,005	1,471	3%

Canal Alterno	Ene-Dic 2024	Ene-Dic 2025	Variación	%
Kioscos de Autoservicio	8,106	13,536	5,430	100%
Edesur Móvil	255,703	273,778	18,075	7%
Total	2,113,448	2,398,135	284,687	13%

Fuente: Dirección Comercial

- Durante el período enero - diciembre 2025, por medio de la modalidad de recaudo de la Suite de Autoservicio, se incrementó su uso, impactando a 13,536 clientes y alcanzando una recaudación de MMRD$100.7 para un crecimiento de 67% con respecto al mismo período del año anterior. Con esta modalidad de pago 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

- Durante el año 2025, se incorporaron 808 nuevos clientes a la cartera de Grandes Clientes, la cual representa el 53.8% de la facturación total de la empresa.

- Se logró el reconocimiento de 4,241 luminarias en 39 ayuntamientos, representando un impacto en el consumo energético mensual de 186,333 kWh y un incremento estimado en la facturación de RD$2,479,052. Este avance beneficia de manera directa a más de 95 sectores, contribuyendo al fortalecimiento de

los espacios de esparcimiento comunitario y a la mejora de las condiciones de seguridad ciudadana.

- Se incrementó la cartera de clientes con medición neta en un 17%, llegando a un total de 6,740 clientes. Este aumento es un claro reflejo del compromiso de la empresa hacia el apoyo y la promoción de las energías renovables.

- Se implementaron diversas mejoras operativas en la gestión de sistemas y herramientas tecnológicas, entre las cuales destacan:

  - La configuración de la orden TO721, utilizada para la supervisión de órdenes resueltas por las brigadas.

  - La automatización de cortes y reconexiones de servicios mediante Tele-Gestión.

  - La incorporación del atributo de pernos de seguridad en todas las órdenes de servicio, con el fin de fortalecer el control operativo.

  - La creación de una nueva orden de desmantelamiento vinculada a la operativa de pérdidas.

  - La actualización del Instructivo de Supervisión de Órdenes de Servicio, adecuándolo a las nuevas operativas.

- La implementación del SGS en los centros técnicos de Grandes Suministros.

- La configuración del Centro Técnico de Lectura y de los Centros Técnicos para la medición concetrada en altura (MCA).

- La ejecución de un plan de notificación al cliente, mediante distribución de volantes, para informar sobre acciones en su suministro relacionadas con instalación, levantamiento de medidor y ejecución de cortes, entre otras, con el objetivo de garantizar una comunicación efectiva con los clientes y promover la transparencia en la prestación del servicio.

- Implementación y despliegue del sistema de Gestión de Órdenes de Servicio (GOS), herramienta de gran importancia para mejorar la productividad de las brigadas, ya que la aplicación no solo permite visualizar las rutas asignadas, sino que también facilita la captura de coordenadas reales de los clientes al momento de atender una orden de servicio. Esto contribuye significativamente a la depuración de la base de datos, especialmente en lo relacionado con la corrección de punteos geográficos. Adicional, dicha aplicación permite la consulta de cliente por suministro, contrato y medidor.

- Se actualizaron 726 dispositivos móviles PDA a la nueva versión SGS Móvil 13.64. Esta versión garantiza la corrección de los inconvenientes presentados en versiones anteriores y ofrece mejoras, tales como:

- Captura de fotografías.
- Requerimiento de inicio de sesión con credenciales de acceso.
- Posibilidad de actualizar a nuevas versiones desde la Play Store.
- Actualización de ficheros sin necesidad de conectar el dispositivo a una PC.
- Visualización de la ubicación de las órdenes en el mapa.

- Se presentaron avances considerables en el ámbito de la cartografía y la georreferenciación, entre ellos:
  - La corrección en la delimitación externa de la capa del Centro Técnico dentro de QGIS.
  - La re-asociación de suministros y la delimitación gráfica en la frontera entre Villa Altagracia y el Distrito Norte.
  - El levantamiento georreferenciado de todas las ubicaciones de oficinas, centros técnicos, almacenes y centros de acopio por medio de la herramienta Memento.
- Se ejecutó el proceso de saneamiento y supervisión operativa de suministros en las provincias de Baní, Barahona y Neyba, logrando corregir un total de 6,248 áreas de ejecución. Asimismo, se realizaron inspecciones a nuevos contratistas con el fin de

asegurar el cumplimiento de las normas técnicas establecidas en los contratos al momento del ingreso de sus brigadas.

- Se transformaron las Unidades Básicas de Negocio (UBN) en Centros Técnicos, como consecuencia de una reestructuración integral en la zona de concesión de Edesur Dominicana. Para implementar este proceso se ejecutaron diversas acciones orientadas a optimizar la operatividad, entre las que destacan:

  - La reestructuración de los Centros Técnicos.

  - La redefinición de sus delimitaciones operativas, con el fin de garantizar la correspondencia con las áreas de cobertura de sus respectivas oficinas comerciales.

  - El ajuste de las delimitaciones de las oficinas comerciales en aquellos casos en que los nuevos Centros Técnicos absorbieron localidades que previamente pertenecían a otros centros.

  Como resultado de estas acciones, se procedió a corregir el área de ejecución de 216,634 suministros activos y 164,068 inactivos, así como a la transferencia de 2,800 órdenes entre los distintos Centros Técnicos. Adicionalmente, se realizó el renombramiento de 34 centros en los sistemas BI, SGS, CHM y OPEN SGC, la elaboración de informes y presentaciones para la alta gerencia, la reubicación de 20 brigadas en los sistemas SGS, CHM y CEB, la actualización de la ubicación de 25 usuarios conforme a la nueva asignación de centros y la depuración y gestión del cambio de oficina comercial de 122,000 suministros.

- Se suscribieron nuevos contratos de servicios para la operativa de Grandes Suministros, con el propósito de ejecutar acciones orientadas a garantizar su adecuada integración y funcionamiento. Entre estas acciones se destacan:

    - La incorporación de 42 brigadas en los sistemas SGS y CHM, así como la homologación de 43 brigadas ingresadas entre ambos sistemas.

    - La depuración de 86 empleados de los contratistas, con el propósito de garantizar una adecuada asignación de recursos.

    - La generación y actualización de los ficheros de PDA correspondientes a cada sector de Pérdidas.

    Adicionalmente, se llevó a cabo la inactivación de 30 brigadas en los sistemas SGS, CHM y CEB, y se creó el nuevo contrato en el sistema CEB, incluyendo toda la configuración requerida para su puesta en marcha. Estas acciones permitieron consolidar la operatividad del contrato y asegurar su integración efectiva dentro de los sistemas institucionales.

- Con la incorporación de nuevos contratos de servicios en las operaciones de la Dirección de Pérdidas y Dirección Comercial, se ejecutaron las siguientes tareas:

    - Abastecimiento de materiales para las áreas operativas: se distribuyeron 33,400 sellos tipo pin marrón, 72,347 doble ancla color naranja, así como 46,200 metros de conductor 8x2 y

284,600 metros de conductor 6x3 destinados a las operativas comerciales.

- Se entregaron 314 colectores para actividades de mantenimiento e instalación de clientes prepago. Además, se suministraron diferentes tipos de medidores, distribuidos de la siguiente manera:

  - 7,954 medidores de 120V
  - 5,812 medidores de 240V
  - 2,880 medidores telecorte 208V
  - 27,602 medidores telecorte 240V
  - 3,824 medidores prepago 240V
  - 1,750 medidores prepago 120V

- Se registraron en el sistema CHM un total de 3,312 solicitudes relacionadas con medidores presuntamente involucrados en fraude, contribuyendo al fortalecimiento de los procesos de control y seguimiento técnico.

- Se adjudicaron nuevos contratos de servicios para la ejecución de trabajos organizados por polígonos, abarcando los sectores de Baní, Barahona y Neyba. Para la operación se contrataron 32 brigadas, implicando la creación de nuevos Centros Técnicos, desde los cuales se estarán gestionando y ejecutando las órdenes de servicio.

- Se intervinieron 280,044 suministros durante el período enero – diciembre 2025, en lo que respecta a la gestión operativa de

reducción de pérdidas, con la finalidad de reducir las pérdidas y mantener en condiciones óptimas las instalaciones eléctricas.

- Clientes Regulares:

  - 17,508 nuevas instalaciones de medidores.
  - 14,289 eliminaciones de conexiones directas.
  - 53,956 cambios de medidores.
  - 235,332 adecuaciones de suministros.
  - 2,128 nuevas micromedidas instaladas.
  - 4,306 actas de fraude administrativas (18.2 GWh).
  - 584 actas PGASE (9.1 GWh).

- Grandes Suministros:

  - 1,205 nuevas instalaciones de medidores.
  - 919 normalizaciones.
  - 4,334 cambios de medidores.
  - 10,235 verificaciones programadas.
  - 11,079 cortes y desmantelamientos.
  - 9,496 reconexiones.
  - 11 intervenciones de los puntos de compra de energía (SMC) en coordinación con el Organismo Coordinador (OC)

- Se normalizaron 107,805 clientes, 16,887 conexiones directas eliminadas e inspeccionados 215,532 suministros de energía para mayor control de las pérdidas de distribución de energía. Estas acciones benefician a más de un millón de clientes, optimizando el uso de la energía y permitiendo identificar y corregir ineficiencias en su consumo. Esto no solo mejora la eficiencia

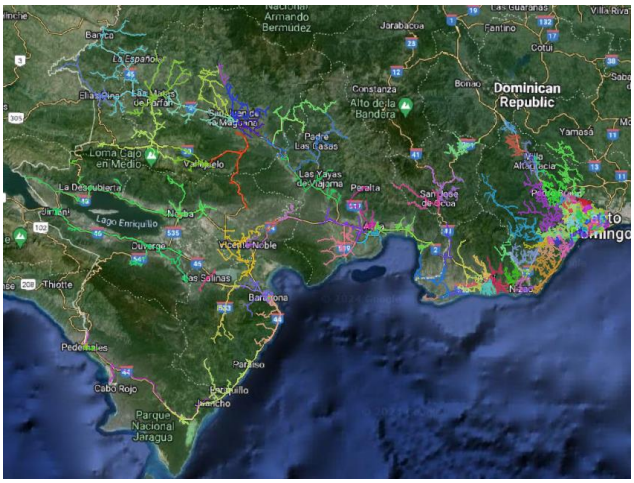
energética, sino que también eleva la calidad y fiabilidad del servicio brindado. Además, se instalaron 156,395 medidores telemedidos, lo que permite identificar y monitorear de manera remota las localidades con mayor índice de pérdidas, incrementando la precisión y el control en la gestión del servicio eléctrico.

- Se continuó 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 en lo referente a la puesta en explotación de la información. Para estos fines, fueron creados varios complementos en la herramienta informática QGIS, tales como:

  - Capa de Sub-Zonas.

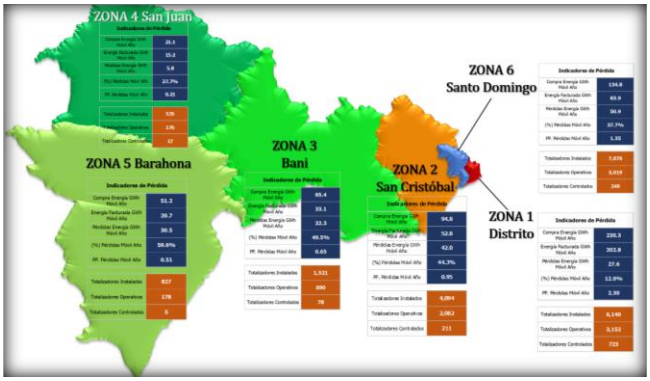
Fuente: Dirección Reducción de Pérdidas

- Capa de circuitos.



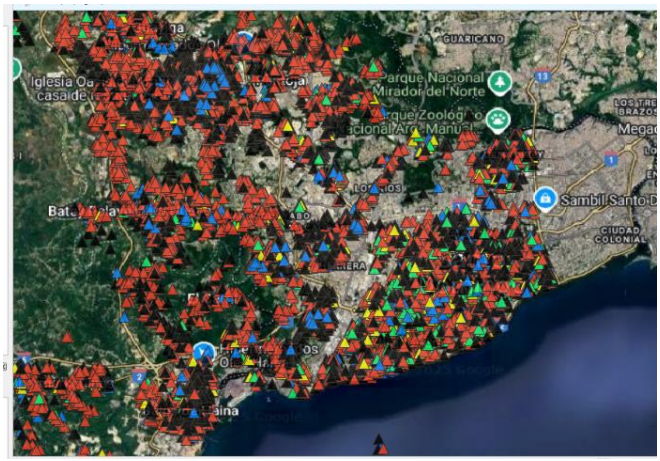
Fuente: Dirección Reducción de Pérdidas

- Actualización de Capa de Zonas Edesur.



Fuente: Dirección Reducción de Pérdidas

- Actualización de Capa de Micromedida.

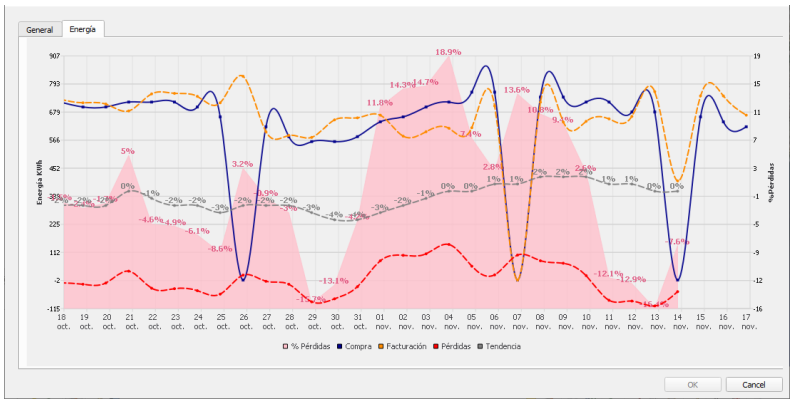


Fuente: Dirección Reducción de Pérdidas

- Implementación; visualización de atributos generales por Micromedidas.

Fuente: Dirección Reducción de Pérdidas

- Implementación; visualización de evolutivo mensual de indicadores de energía.



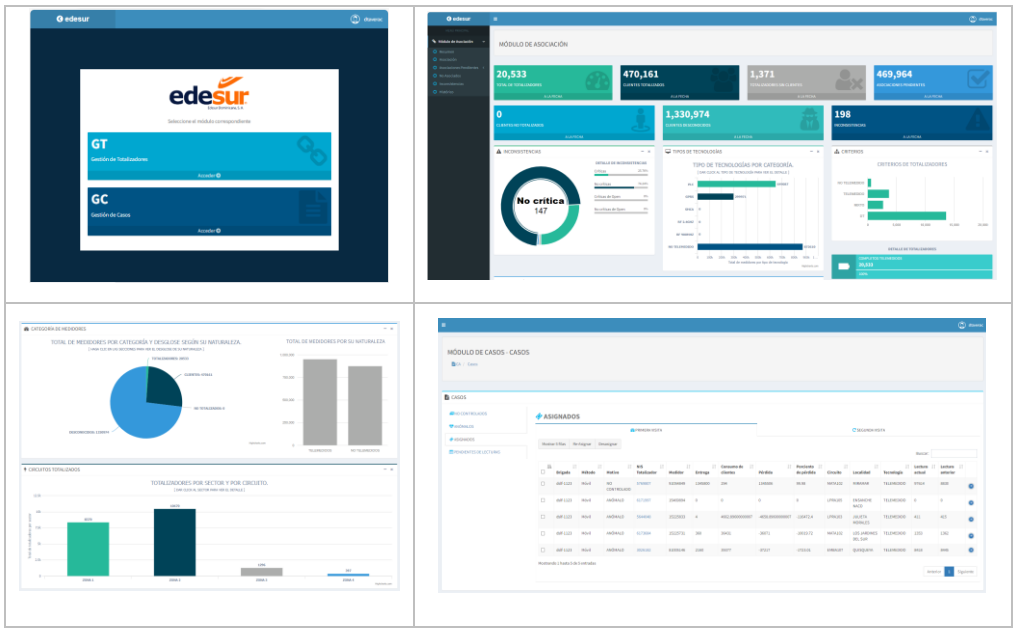
Fuente: Dirección Reducción de Pérdidas

- Actualización de la Capa de interruptores telecontrolados (ITC).

Fuente: Dirección Reducción de Pérdidas

- Se realizó el seguimiento y mantenimiento de la herramienta SGAT (Sistema de Gestión de Asociación y Totalizadores), la cual resulta fundamental para la gestión de pérdidas en Edesur, al facilitar la detección efectiva de fraudes mediante el balance entre

el consumo de los clientes y el consumo registrado en el transformador de distribución.



Fuente: Dirección Reducción de Pérdidas

Este sistema de balance energético permite administrar, analizar, gestionar y dar seguimiento a los totalizadores, con el propósito de detectar anomalías e irregularidades y ejecutar acciones orientadas a reducir los niveles de pérdidas. La herramienta cuenta con una plataforma web y un entorno móvil que facilita a las brigadas la actualización de datos directamente desde el terreno.

Con su puesta en funcionamiento, se podrá gestionar con mayor eficiencia las 20,734 Micro Medidas con las que dispone la empresa, mediante las cuales se controla un total de 219,404 suministros asociados. La energía gestionada asciende a aproximadamente 61.9 GWh.

- Normalización de 502 totalizadores en varios sectores, como se muestran en el detalle a continuación:

Sector	Normalizados
Distrito Nacional	228
San Cristóbal	138
Barahona	69
Santo Domingo	46
Baní	21
Total	502

Fuente: Dirección Reducción de Pérdidas

- Se instalaron 2,128 medidores inteligentes en transformadores de distribución, alcanzando un total acumulado de 20,919 equipos al cierre de diciembre de 2025, fortaleciendo así los mecanismos de control y el aseguramiento de la energía en cada transformador. Este proceso permite una supervisión más precisa, optimiza la gestión operativa y contribuye a la reducción de pérdidas. Con este logro, se refuerza la confiabilidad del suministro eléctrico y se reafirma el compromiso institucional con la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido a la sociedad.

- Normalización de más de 1,000 clientes en las comunidades Guazuma, Cañafistol, Barrio El Padre, Foresta Paya, Fundación de Peravia, Barrio Pericle, Los Pilones y el Cruce de Ocoa. Además, la instalación de 88 postes, 6,275 kilómetros de cable Triplex de tendido eléctrico, sustitución de 600 lámparas y la readecuación de 52 transformadores, 20 de ellos que estaban sobrecargados y fueron sustituidos y la instalaron 32 nuevos. Estas acciones impactaron de manera significativa en los sectores intervenidos, ya que los nuevos clientes disfrutarán de un servicio energético de calidad y eficiente.

- Se intervino las comunidades de Contraembalse y Maizal del distrito municipal Las Barias, ubicado en el municipio de Baní, provincia Peravia, para combatir el fraude eléctrico y reducir las pérdidas de un 97% de la energía suministrada por unos 265,200 kilovatios hora por mes, equivalentes a más de 3.1 gigavatio hora (GWh) al año, que ascienden anualmente a unos MMRD$32.5. La empresa desmanteló fusibles de 25 transformadores donde estaban conectados unos 300 usuarios de manera irregular con el objetivo de ser regularizados mediante jornadas de contratación e instalación de medidores.

- Modernización y normalización del sistema de medición y mejora del servicio eléctrico en el distrito municipal de Boca de Cachón ubicado en el municipio de Jimaní, provincia Independencia, donde se estima que el 80 % de la energía servida se pierde debido a la obsolescencia tecnológica, limitaciones operativas y niveles de voltaje inadecuados, afectando a 739 clientes. Con el objetivo de dar respuesta a la problemática energética, se instalaron

medidores inteligentes con tecnologías prepago en sistemas de medición concentrada en altura, la implementación de micro medición en transformadores y la optimización de la infraestructura eléctrica con bancos de capacitores y reguladores de tensión, incluyendo la intervención comercial, que abarca la normalización de clientes y la habilitación de puntos de recarga. La empresa busca reducir significativamente estas pérdidas y garantizar un servicio eléctrico estable y de calidad para los residentes.

- Implementación del Centro de Control de Telemedida (CCT) en la Gerencia de Análisis y Estudios de Pérdidas, con el objetivo de reducir pérdidas de energía de forma eficiente, aplicando análisis, minería y ciencia de datos para identificar patrones útiles que permitan tomar acciones preventivas y correctivas. Uno de los elementos más relevantes del CCT es el seguimiento diario, la rápida detección de anomalías, control de reincidencia y el aseguramiento de las acciones realizadas. La unidad es responsable de monitorear el comportamiento de consumo en clientes industriales y regulares, permitiendo detectar irregularidades de consumo y posibles fraudes intencionales. Una vez, detectadas las irregularidades, se procede enviar los casos a las áreas operativas de la Dirección de Reducción de Pérdidas para inmediata intervención en terreno y corrección de posible irregularidad en el consumo.

  La gestión de control y detección de casos está dividida en tres operativas:

- Gestión de Casos Industriales, mediante el análisis de irregularidad de consumo, tensiones y corrientes. En el período se enviaron 542 casos industriales, donde el 80.1% presentó irregularidades o fraudes en el consumo, permitiendo recuperar 2.98 GWh.

- Gestión de Casos en clientes concentrados en altura -MCA- (Prepago). En el año 2025, el equipo operativo de saneamiento de módulos y clientes prepagos intervino 2,324 casos. La gestión logró sanear y asegurar 1,421 módulos en altura, controlando y asegurando la energía consumida de 20,501 clientes en medición concentrada en altura.

- Gestión de Casos de clientes regulares en baja tensión. En el año 2025, el equipo operativo intervino 13,996 clientes, detectando irregularidades de consumo en el 26.4% de los casos y logrando recuperar 717.2 MWh.

- Durante el año 2025, se actualizaron 228,661 Número de Identificación de Suministro Eléctrico (NIS), con la finalidad de garantizar la calidad de los Balances, así como la correcta asociación suministros CT y Suministros Oficina comercial.

- Captación y contratación de nuevos clientes, ingresando al sistema comercial unos 15,615 nuevos clientes durante el período del año 2025.

- Durante el año 2025, se levantaron 584 actas PGASE con una energía recuperada de 9.1 GWh. mediante la normalización de

usuarios que se encontraban conectados de manera irregular a la red de distribución. Estos resultados reflejan un incremento sostenido en la detección del fraude eléctrico, impulsado por el trabajo articulado de los equipos técnicos y legales de la empresa.

- En el año 2025, se ejecutaron 19,231 desmantelamientos de conexiones ilegales regulando 2,040 clientes a través de operativos para combatir el fraude eléctrico y reducir las pérdidas de energía no técnicas. Estas intervenciones buscan no solo proteger los ingresos del sistema eléctrico, sino también prevenir accidentes provocados por conexiones clandestinas, en cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Electricidad y su Reglamento de Aplicación. La estrategia incluyó el despliegue de agentes comerciales en terreno, quienes ofrecieron facilidades de contratación y acuerdos de pago en las comunidades intervenidas del Gran Santo Domingo y de las provincias San Cristóbal, Barahona, Bahoruco, Independencia, Pedernales, San Juan y Elías Piña. De manera complementaria, se incautaron más de 6,000 medidores en operativos realizados en conjunto con la Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico (PGASE), reforzando así la persecución penal del hurto de energía y promoviendo una cultura de legalidad en el consumo eléctrico.

- Implementación de un moderno sistema de control en comunidades que reciben energía en modalidad prepago, beneficiando a más de 235,000 clientes e impactando los sectores: Cristo Rey, KM 12 de Haina, Viejo Arroyo Hondo, Villa del Palmar, Nigua Sur I, Nigua Sur II, Juan Luis, Puerta Blanca, Los Blocks, La Agustina, La Vigía, Jeringa, Nigua Norte I y Rancho Arriba, entre otras, donde

se intervino más de 1,226 cajas porta contador en altura y se normalizaron más de 17,275 clientes, lo que permitió mejorar la continuidad del servicio y reducir significativamente las incidencias de averías. Con esta implementación, se reafirma el compromiso de la empresa de seguir incorporando soluciones tecnológicas innovadoras que fortalezcan la seguridad del sistema eléctrico y mejoren la experiencia de sus clientes.

- Durante el año 2025, la Dirección de la Unidad Ejecutora de Proyectos (UEP) consolidó su rol estratégico en la gestión, coordinación y supervisión técnica, administrativa y financiera de los programas y proyectos financiados por organismos multilaterales, contribuyendo de manera directa al fortalecimiento institucional y técnico del sistema nacional, así como también a la reducción de las pérdidas eléctricas.

- En el marco del Programa de Mejoramiento de Redes Media y Baja Tensión y Normalización de Clientes de las Empresas Distribuidoras de Electricidad a Nivel Nacional (Préstamo BIRF No. 9624-DO), así como de las iniciativas bajo el Programa de Apoyo a la Mejora de las Redes de Distribución Eléctrica (CAF) y el Programa de Expansión de Redes y Reducción de Pérdidas Eléctricas en Distribución (BID No. 4711/OC-DR), la Unidad Ejecutora de Proyectos (UEP) ejecutó múltiples acciones orientadas a asegurar el cumplimiento de los compromisos contractuales y fortalecer la capacidad institucional para la ejecución eficiente de los recursos.

- Se desarrollaron acciones enfocadas en garantizar la sostenibilidad ambiental y la seguridad ocupacional en los proyectos en ejecución, garantizando así el cuidado del entorno de las áreas impactadas por los programas y la vida del personal en terreno que trabaja en la ejecución de las obras. Se dio seguimiento a las autorizaciones ambientales emitidas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y a los permisos de No Objeción de uso de suelo gestionados ante los Ayuntamientos, así como a la elaboración y actualización de los informes de paso de líneas de transmisión en los subproyectos en curso.

- Se avanzó en la implementación de la estrategia ambiental y social, la preparación de matrices de requisitos legales y la supervisión de los procesos de adecuación del Punto Verde, asegurando el cumplimiento de las políticas del Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial.

- Participación en reuniones técnicas interdepartamentales, donde se fortaleció la coordinación con las Gerencias de Gestión Social, Obras y Medio Ambiente.

- Se inició la ejecución del Cronograma de la Estrategia de Gestión Social, realizando recorridos de identificación de comunidades y zonas de influencia de los subproyectos (circuitos SCNO101, SCNO103 y SCNO102), asimismo, se desarrollaron procesos de levantamiento de patrimonio cultural, de partes interesadas como organizaciones comunitarias, líderes sociales, actores claves e instituciones locales.

- Se realizaron evaluaciones del personal asignado a Gestión Social, con miras a mejorar la eficiencia de los equipos y el cumplimiento de los compromisos sociales del programa.

- Se impulsó la elaboración de materiales educativos para el fortalecimiento de las bases de datos de Gestión Social mediante la herramienta Memento, y la coordinación continua con el Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras (CUED) para la armonización de los mecanismos de seguimiento social y comunitario.

- Se realizaron consultas en comunidades sobre el Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) diseñado para mitigar los efectos ambientales y sociales en los que pueda incurrir el proyecto, dando cumplimiento a los Estándares Ambientales y Sociales.

- Se avanzó en la preparación de la línea base del Plan de Ejecución Plurianual (PEP) y en la recopilación y sistematización de información estratégica, fortaleciendo la articulación entre las áreas técnicas, financieras y de adquisiciones de la Unidad Ejecutora de Proyectos (UEP).

- Se ejecutaron procesos claves relacionados con la apertura de cuentas en el Sistema Integrado de Gestión Financiera/ Cuenta Única del Tesoro (SIGEF/CUT) para los programas del Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) y del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), constituyendo un paso fundamental para la adecuada gestión de los recursos financieros del proyecto, así como el registro de los planes de

inversión en el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) lo que certifica que este proyecto ha sido analizado y validado como una inversión pública pertinente alineada con las prioridades nacionales y sectoriales.

- Se concluyó la actualización de la Estrategia de Adquisiciones de Proyectos de Desarrollo, documento clave para la planificación y seguimiento de los procesos licitatorios. Asimismo, se elaboraron los documentos de solicitud de cotización para la adquisición de vehículos y se avanzó en la coordinación interinstitucional con las áreas de Servicios Jurídicos y Planificación en coordinación con las Unidades Ejecutoras de Proyectos (UEP) de Edenorte y Edeeste, y bajo la supervisión del Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras (CUED).

- Se realizaron tres (3) Acercamientos Tempranos al Mercado, correspondientes a los procesos de rehabilitación de obras, adquisición de medidores y de Sistema de Gestión de Datos de Medidores (MDMS) con el objetivo de realizar la recopilación de insumos del mercado que fortalezcan el diseño de los procesos de adquisiciones en términos de eficiencia, competitividad y transparencia. Cabe destacar que las Unidades Ejecutoras de Proyectos (UEP) de las Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDE) fueron las primeras en realizar este tipo de eventos en el marco de proyectos financiados con fondos del Banco Mundial.

- Se fortaleció la articulación con la Dirección de Comunicación Estratégica, dando seguimiento a la publicación de avisos de licitación, materiales informativos y videos institucionales sobre

los programas. Además, para los programas financiados, se garantiza la oportuna divulgación de noticias, avisos, materiales informativos y la captura de materiales audiovisuales vinculados a los programas en materia comunicacional.

- Se elaboró el borrador inicial del Plan de Comunicaciones con el que se dará a conocer el programa, sus avances, importancia e impacto a los beneficiarios y grupos de interés, cumpliendo con los lineamientos del Plan de Participación de Partes Interesadas del Banco Mundial.

- Se elaboró una versión actualizada del Plan de Comunicaciones, incorporando los subproyectos en curso y las nuevas estrategias de difusión para el programa del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), en cuanto al programa del Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) las estrategias de difusión están en proceso de preparación. Además, se impulsaron notas informativas internas para fortalecer la visibilidad de las acciones desarrolladas por la Unidad Ejecutora de Proyecto (UEP), esto permite a lo interno de la empresa y hacia la opinión pública un mayor conocimiento de los proyectos en ejecución y su importancia para el fortalecimiento del sistema y el cumplimiento de las metas institucionales de reducción de pérdidas.

- La Unidad Ejecutora de Proyecto (UEP) mantuvo una participación en reuniones con los organismos financiadores: Banco Mundial, Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), así

como con las Direcciones Generales de Proyectos, fortaleciendo la coordinación técnica, social y ambiental.

- Participación en misiones de supervisión, reuniones de revisión de cartera, capacitaciones y talleres especializados, asegurando la alineación de la gestión interna con las políticas y requerimientos de los organismos multilaterales.

- Se trabajó de forma sostenida en el cumplimiento de las condiciones de efectividad de préstamos, la revisión del Manual de Operaciones y la coordinación del Acuerdo Subsidiario con el Ministerio de Hacienda en el marco del Programa del Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF).

- El Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) aprobó los instrumentos de gestión ambiental y social del Programa, incluyendo el Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS), el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y el Plan de Gestión Laboral (PGL). La aprobación de estos instrumentos consolida el cumplimiento de los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del Banco Mundial, garantizando que las obras de rehabilitación y expansión de las redes eléctricas se desarrollen respetando el medio ambiente, las comunidades y su entorno, y los derechos laborales.

- Para finales del año 2025, se proyecta el lanzamiento y publicación de los avisos de invitación correspondientes a los procesos de adquisición del Sistema de Gestión de Datos de Medidores (MDMS) para las tres empresas distribuidoras de

electricidad (EDE), adquisición de medidores, y obras de rehabilitación de redes y normalización de suministros en los circuitos SCNO101, SCNO102 y SCNO103.

- Se lanzaron los procesos de licitación de los Proyectos de Recuperación de Polígonos: La Palmita (MVIE101) y Doña Ana (YAGU101) en San Cristóbal; Monte Adentro (GRBO101) en Haina; Palma Real (KDIE101), Nueva Jerusalén (PALA102) y Rio Lebrón (CSAT102) en Santo Domingo; Escondido (BANI101) en Baní, Peravia; Los Invasores (SJOC401) en San Jose de Ocoa; Estebanía (AZUA102) en Azua; Los Cayucos (PEDE03), los Altagracianos (PEDE501), Juancho, Oviedo Sur y Oviedo Norte (JUCO101) en Pedernales. Con la ejecución de estos proyectos se busca aumentar la eficiencia del servicio, permitiendo que el desarrollo económico y social de dichas zonas avancen de manera sostenida y sin obstáculos técnicos. Se prevé un alcance de 47.17 km de construcción de redes eléctricas de media tensión, la normalización de 8,568 suministros, colocación de 2,857 postes, la instalación de 344 transformadores con un impacto estimado de recuperación promedio de 1,055,692 kWh/mes.

- Se prepararon las documentaciones de licitación correspondientes a los proyectos Mejora del Servicio Energético de los Circuitos LDAM101 y VNOB101, correspondiente al Programa Desarrollo de Redes de Media Tensión (MT) de alta prioridad para la empresa. Se encuentra en evaluación de la parte técnica para la contratación de servicios.

- En el municipio de Pedernales, se encuentra en fase de finalización el proyecto Conversión y Reconducción Circuitos Pedernales para un avance general de un 78%. En el mes de julio 2025 se iniciaron los trabajos y hasta la fecha se han izado 25 postes, construcción de 3.01 Km de Tendido eléctrico de Media Tensión (MT), instalación de 73 trasformadores, un Interruptor de Control de Potencia (ITC) y un Banco de Regulador y 682 armado de estructuras. El mismo contempla la conversión de los niveles de tensión del circuito PEDE502 de 2,4kV a 12.5kV, alimentándose desde la subestación Juancho Los Cocos (JUCO102). Además, la reconducción de las redes troncales de Media Tensión (MT) de los circuitos PEDE501 y PEDE503. Estas acciones permiten evidenciar los avances físicos del proyecto, asegurando la supervisión adecuada de los trabajos y el cumplimiento de los objetivos con eficiencia y seguridad.

- Se avanzó en las actividades de actualización y saneamiento de la información asociada a los proyectos con financiamiento Banco Mundial (BM) y Programa de Recuperación de Polígonos (PRP) desde el ámbito comercial. Se completaron 1,297 actualizaciones cartográfica como resultado de las gestiones realizadas en ambos programas; del mismo modo, se efectuaron 57,786 casos visitados para saneamiento, 49,403 correspondientes al proyecto de financiamiento del Banco Mundial (BM) y 8,383 relacionadas al Programa de Recuperación de Polígonos (PRP). Además, se regularizaron y se validaron 40,525 casos de saneamientos, se registraron 11,905 registros en el proceso de precatastro levantados dentro de las zonas priorizadas y se ejecutó el levantamiento de 232 transformadores exclusivos en el Programa

de Recuperación de Polígonos (PRP), fortaleciendo la precisión de la información operativa requerida para el desarrollo de los proyectos en curso.

- Se prepararon las documentaciones técnicas, pliegos y demás, para los proyectos de rehabilitación de redes en la provincia San Cristóbal según los circuitos: SCNO101, SCNO102 y SCNO103 con financiamiento del Banco Mundial (BM) mediante el préstamo BIRF 9624-DO. Además, se realizó el Acercamiento Temprano al Mercado "Obras de Rehabilitación de Redes" y "Equipos de Medición", en cumplimiento con las regulaciones del Banco Mundial (BM). El alcance de estos proyectos contempla: tendido de 351 km de redes de Media Tensión (MT), tendido de 39 km de redes de Baja Tensión (BT), el izaje de 12,988 postes, normalización de 37,545 suministros, con una inversión de MMUS$49.2. El objetivo principal de estos proyectos es la rehabilitación de las redes eléctricas de los barrios y sectores donde existe un alto nivel de pérdidas, modernización de los sistemas de medición, incluyendo la regularización de los clientes y/o usuarios que residen en ellos, con miras a obtener una mejoría en la entrega y facturación de la energía que se suministra y evitar acciones fraudulentas que lesionen la eficiencia en el suministro de dicho servicio e impactar los principales indicadores empresa.

- A través del Programa de Expansión de Redes y Reducción de Pérdidas Eléctricas en Distribución", el cual se ejecuta mediante el financiamiento del BID 4711/OC-DR, fue formulado con el objetivo general de aumentar la eficiencia operativa, contribuyendo a la reducción de las pérdidas técnicas y al aumento

de la continuidad y calidad del abastecimiento; así como el aumento de la capacidad instalada para atender el crecimiento de la demanda en el sistema de distribución eléctrico de Edesur, a través de:

- La construcción y habilitación de nuevas subestaciones.
- La rehabilitación y adecuación de subestaciones existentes.
- La rehabilitación y expansión de redes asociadas.
- Mejoramiento de la automatización y el control de la operación de la red, donde se tiene previsto la construcción de 10 subestaciones.

Para este Programa de Expansión de Redes y Reducción de Pérdidas Eléctricas en Distribución, se tienen los siguientes avances:

- Paquete I: Avances constructivos en la adecuación y repotenciación de la Subestación Metropolitano en un 44%, adecuación de la Subestación Arroyo Hondo en un 73% y en proceso de revisión y aprobación de ingenierías la nueva Subestación Centro de Operaciones con un avance constructivo de un 10.0%. Con estas actuaciones serán adicionados al Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI) 150 MVA, impactando 189,730 usuarios del servicio de energía que actualmente residen en el área de influencia.

- Paquete II: el contrato entró en vigor el 21 de julio 2025, iniciando los estudios topográficos, pruebas de resistividad, pruebas hidrológicas elaboración y revisión de las ingenierías de detalle, entrega formal del terreno al contratista y la gestión administrativa correspondiente. Este paquete contempla la construcción de las nuevas subestaciones: Aeropuerto de Herrera, Granito Bojos y Engombe – Manoguayabo. Con estas actuaciones serán adicionados al Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI) 240 MVA, impactando 425,846 usuarios del servicio de energía que actualmente residen en el área de influencia.

- Paquete III. En el mes de octubre, se finalizó la evaluación de ofertas de la Licitación BID-02-2025 lanzada el 31 de marzo (Cristo Rey, Los Alcarrizos, Arroyo Manzano y Cruce de Cabral), donde se recibió la no objeción de parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para el Lote 04 Cruce de Cabral fue emitida la carta de adjudicación quedando pendiente los demás Lotes. Con estas actuaciones serán adicionados al sistema interconectado 330 MVA, impactando 338,510 usuarios del servicio de energía que actualmente residen en el área de influencia.

- Se elaboraron las documentaciones técnicas y administrativas requeridas, alcanzando un hito relevante con la ejecución del proceso de licitación BID-01-2025, correspondiente al paquete I de la construcción de las redes troncales asociadas a las subestaciones: Arroyo Hondo, Metropolitano, Centro de Operaciones, Aeropuerto de Herrera, Engombe–Manoguayabo y

Granito Bojos. Como resultado, se emitió el Acta de Adjudicación el 16 de septiembre de 2025, quedando pendiente la formalización de los contratos para los lotes Arroyo Hondo - Metropolitano y Aeropuerto de Herrera. Con estos proyectos se logrará la construcción de 94.96 km de redes de Media Tensión (MT), fortaleciendo la infraestructura eléctrica y ampliando la capacidad operativa del sistema.

- Se fortaleció la gestión técnica y operativa mediante la evaluación, verificación y recepción de materiales destinados a las subestaciones: Centro de Operaciones, Metropolitano y Arroyo Hondo; así como a los proyectos de reconducción y cambio de tensión en Pedernales, asegurando el cumplimiento de las especificaciones y la disponibilidad oportuna de insumos críticos. Estas acciones permitieron consolidar controles técnicos, optimizar el uso de materiales recuperados y validar información clave para la ejecución de obras estratégicas, fortaleciendo la trazabilidad y la consistencia de los procesos vinculados al desarrollo de infraestructura eléctrica.

- Se llevaron a cabo levantamientos de Calidad de Obra con el propósito de documentar las condiciones iniciales de los circuitos contemplados para intervención bajo el financiamiento del Banco Mundial de la Fase III (SCNO101 y SCNO102), así como los correspondientes a los Proyectos de Rehabilitación y Modernización de Redes Eléctricas (PEDE101 y PEDE102). Estos levantamientos consisten en detallar las condiciones técnicas, comerciales, sociales 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, identificando como impacta a los usuarios la situación de las redes de media y baja tensión (MT/BT) y complementando el análisis con termografías destinadas a identificar puntos calientes y posibles riesgos en la infraestructura existente.

- Se completaron los dibujos de ingenierías de detalles de los proyectos: BANP102, SCNO104 y VNOB101 con financiamiento del Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), los cuales permitirán la normalización de 31,432 suministros, la construcción de 180.06 Km de Red, con una inversión estimada de MMUS$25.1, con el objetivo de reducir las pérdidas de energía, aumentar y mejorar los cobros y proporcionar un servicio de energía eléctrica de forma continua, en consonancia con el Plan Estratégico de la empresa. Por otro lado, se elaboraron las propuestas de los proyectos a priorizar con los fondos provenientes del Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional (OFID) en una 4ta fase, tomando en cuenta: costo invertido por cliente normalizado, potencial de rentabilidad de los proyectos e indicadores técnico-comerciales y la calidad de los servicios esperados. En los Circuitos postulados: AZUA102, BARA102 y BARA106 se proyecta un alcance de: 346.87 km de media tensión (MT), 41,166 suministros a normalizar con una recuperación de 5.24 GWh promedio mes y una inversión estimada de MMUS$39.8. Adicionalmente, siguiendo el mismo lineamiento, se preparó la propuesta para los proyectos en los Circuitos: BANP103, BARA105, KQAZ101, KQAZ102, NEYB101, NEYB102, VPAN101, YAGU101 y YAGU102 para ser ejecutados

con fondos del Banco Mundial (BM) en una 4ta etapa. Se estima un alcance de 701.87 km de media tensión (MT), 70,167 suministros a normalizar con una recuperación 15.05 GWh promedio mes y una inversión estimada de MMUS$99.6.

- Se ejecutaron los lineamientos establecidos en el Plan de Emergencia del Sector Eléctrico, dispuestos mediante el Decreto 517-25 de fecha 08 de septiembre 2025, que declara estado de emergencia para compras y contrataciones orientado a garantizar la continuidad del suministro y evitar interrupciones del servicio como parte de las acciones estratégicas impulsadas para fortalecer la infraestructura eléctrica nacional. Esta disposición prioriza la incorporación de generación rápida, el fortalecimiento de las redes de transmisión y distribución, la reducción de pérdidas y la mejora de la eficiencia operativa, permitiendo responder con mayor agilidad a la creciente demanda y asegurar la estabilidad del sistema eléctrico nacional. En ese sentido, se prepararon las documentaciones para el lanzamiento de los procesos de licitación para la ejecución de programas claves, tales como: el Plan de Mejoramiento de Circuitos Sobrecargados, el Plan de Desarrollo de Redes de Alta Prioridad, los Proyectos de Construcción de Troncales y Conversión de Circuitos y el Programa de Recuperación de Polígonos; lo que permitirá la reducción de las pérdidas, mejorar la calidad de servicio y garantizar su continuidad. Además, con la puesta en marcha de los proyectos se explotarán eficientemente la red de distribución, de forma que se pueda satisfacer la creciente demanda y se garantice el suministro continuo, la calidad y la confiabilidad del servicio. Para la ejecución de estos Programas de Alta Prioridad serán requeridos

alrededor de 300 materiales, los cuales fueron lotificados en familias, con un presupuesto ascendente de MMRD$1,555.5 y un presupuesto asociado a mano de obra requerida que asciende a MMRD$825.2.

- Seguimiento a los trabajos realizados en el Programa de Expansión de Redes y Reducción de Pérdidas Técnicas Eléctricas en Distribución, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), donde se llevó a cabo inspecciones programadas y no programadas de resultados de gestión medioambiental, con la finalidad de mantener los estándares en materia de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente (SSMA).

- Se realización evaluaciones de transformadores PCB (+) focalizadas a los transformadores desmontados de las redes en los diferentes circuitos a lo largo de nuestra zona de concesión, protegiendo la integridad de la salud y seguridad de los trabajadores y comunitarios y evitando derrames que pudieran afectar al medio ambiente. Fueron evaluados 286 transformadores, resultando tres (3) con PCB (+) los cuales fueron recibidos 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. Los PCB (bifenilos policlorados) en los transformadores es un aceite aislante y refrigerante, que ya no se produce debido a su alta toxicidad y persistencia en el medio ambiente.

- Se avanzó en la tramitación ante el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) de las Constancias Ambientales

y comunicaciones requeridas para proyectos estratégicos, entre ellos: el Programa de Mejoramiento de Redes de Media y Baja Tensión (MT/BT) y la Normalización de Clientes de Edesur, financiado por el Banco Mundial (BM), así como el Proyecto de Reemplazo y Adecuación del Alumbrado Público, respaldado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA). Estas gestiones permitieron garantizar el cumplimiento de los requisitos regulatorios y ambientales establecidos para la ejecución de ambas iniciativas.

- Se obtuvieron las cartas de No Objeción para uso de suelo por los Ayuntamientos Municipales de Cambita Pueblecito, Cambita Garabito, Hatillo, Medina, La Chuchilla y Hato Damas, en la provincia de San Cristóbal, en apoyo al Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas financiado por el Banco Mundial (BM) mediante el préstamo No. BIRF 9624-DO, así como las No Objeciones correspondientes a las subestaciones Engombe-Manoguayabo, Aeropuerto de Herrera y Centro de Operaciones en el Ayuntamiento Santo Domingo Oeste del Programa de Mejoramiento de Redes Media y Baja Tensión (MT/BT) y la Normalización de Clientes de las Empresas Distribuidoras de Electricidad con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) mediante el Préstamo No. 4711/OC-DR.

- Se lanzó el proceso de Subasta de Equipo y Materiales desechados (chatarra) por la empresa ZIMEDOM, donde se dispuso 181,000 kg de metal de transformadores y 3,148 de baterías de hierro y plomo. Además, se realizó la primera medición y disposición

formal de 455 kg de papel reciclado y triturado y de 580 Kg de cartón triturado y generado, coordinada conjuntamente por las Gerencias de Servicios Generales y Medio Ambiente de la empresa y ejecutada a través de la empresa gestora Recicladora Roca SRL, adjudicataria del proceso mediante la SUBASTA-EDESUR-01-2025, como parte de las acciones orientadas a la correcta gestión de residuos y al fortalecimiento de la política institucional de sostenibilidad.

- Se llevaron a cabo jornadas de limpieza de playas en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) como parte de las acciones institucionales orientadas a la conservación del entorno natural. Durante esta actividad, se logró recolectar un total de 365 libras de residuos, los cuales fueron clasificados y gestionados conforme a los lineamientos de manejo responsable de residuos sólidos. Las jornadas contaron con la participación de 33 colaboradores de Edesur Dominicana, quienes se integraron a las labores de recolección y pesaje de los desechos.

- Se puso en marcha el Programa de Entrenamiento de Seguridad y Salud en el Trabajo (Sección 2025-001), con la participación de 24 colaboradores de la empresa. Los temas abordados incluyeron Primeros Auxilios, Ruta de Evacuación y Manejo de Extinción de Incendios, con el propósito de desarrollar competencias básicas para la respuesta oportuna ante emergencias, orientado al fortalecimiento de las competencias en materia de seguridad laboral. De igual manera, se inició un plan de reforzamiento en seguridad laboral abordando temas como las “5 Reglas de Oro/

trabajos en altura y 5 minutos SST", con énfasis en la correcta aplicación de los procedimientos seguros, el uso adecuado de los equipos de protección personal (EPP) y la prevención de riesgos en las labores diarias, el cual cubrirá a todos los colaboradores de las empresas contratistas. Esta jornada inicial contó con la participación de 6 empresas contratistas, con un impacto directo en 221 colaboradores, contribuyendo al fortalecimiento del liderazgo preventivo y la concienciación en campo para la prevención de accidentes.

- Más de 452,610 personas fueron impactadas directamente, mediante 852 charlas educativas, conferencias en todo el territorio de concesión y sensibilizaciones puerta a puerta. Estas charlas estuvieron enfocadas en prevención de accidentes eléctricos, uso eficiente de la energía y concienciación sobre el fraude eléctrico. Además, 545 reuniones comunitarias sostenidas con presidentes de Juntas de Vecinos y otras organizaciones comunitarias.

- Con el objetivo de impulsar el desarrollo de energías renovables, incentivar la inserción laboral y el emprendimiento, Edesur Dominicana y el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) graduaron a 35 estudiantes de Azua y Barahona como técnicos en "Instalación de Paneles Solares Fotovoltaicos". Esta capacitación forma parte de la implementación del Programa de Expansión de Redes y Reducción de Pérdidas Técnicas en Distribución, desarrollado por el gobierno dominicano con respaldo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

El Programa de Expansión de Redes y Reducción de Pérdidas Técnicas en Distribución, incluye la construcción y habilitación de nuevas subestaciones de distribución y sus redes asociadas; la rehabilitación y adecuación de subestaciones y redes existentes; el fortalecimiento institucional, administración y monitoreo del programa. La iniciativa busca mejorar la eficiencia operativa de Edesur, reducir pérdidas, garantizar mayor continuidad en el servicio y seguir elevando la calidad del abastecimiento eléctrico. Tiene como propósito ampliar la capacidad del sistema de distribución energética para atender la creciente demanda de infraestructuras resistentes, modernas, y ambientalmente sostenibles.

- Participación en el proceso de licitación EDES-LP-NGR-01-2025 coordinado por el Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras (CUED) para nueva generación renovable, reservada de manera exclusiva para proyectos de nueva generación eólica con almacenamiento y solar fotovoltaica con almacenamiento, cada uno de ellos con una capacidad nominal neta entre 20 MWca y 300 MWca., con el objetivo de lograr una contratación con una capacidad total de hasta 600 MW (bloque único).

- Suscripción de los Contratos de compraventa de energía y potencia de corto plazo con la Empresa Generadora de Electricidad ITABO (EGEITABO), conforme se indica a continuación:

- ITABO 1, de 75MW, vigencia desde el 1 de septiembre 2025 hasta el 31 de diciembre 2025.

- ITABO 2, de 75MW, vigencia desde el 1 de septiembre 2025 hasta 31 de diciembre 2025.

- ITABO 1, de 100MW, vigencia desde el 1 enero 2026 hasta el 31 de diciembre 2027.

- ITABO 2, de 100MW, vigencia desde el 1 enero 2026 hasta el 31 de diciembre 2027.

- Inicio de los Contratos de Compraventa de Energía de largo plazo, conforme se indica a continuación:

  - Parque Solar Fotovoltaico PERAVIA I, con vigencia desde septiembre 2025 hasta agosto 2040 y cubrirá el 1.7% de la energía consumida por Edesur con energía renovable.

  - Parque Solar Fotovoltaico LUCILA, con vigencia desde octubre 2025 hasta septiembre 2040 y cubrirá el 0.2% de la energía consumida por Edesur con energía renovable.

- Extensión de la vigencia del contrato de compraventa de energía con la Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID) desde febrero de 2025 hasta el 31 de enero de 2026. A través de dicho contrato, Edesur estimó obtener ahorros de MMUS$11.8 durante toda su vigencia.

- Suscripción del contrato de compraventa de energía y potencia de corto plazo con SEABOARD por un período de dieciocho (18) meses. Por medio de dicho contrato, se garantizó la disponibilidad de la Central Térmica Estrella del Mar 2 en el Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI) durante todo el período de vigencia, además de promover la instalación y puesta en servicio de una nueva central más eficiente: Estrella del Mar 4.

- Suscripción del contrato de compraventa de energía y potencia a Largo plazo con la Empresa Generadora Punta Catalina (EGEPC) por un período de 15 años.

- Contrato de compraventa de energía y potencia de corto plazo que entrarán en vigor el 1º de enero 2026:

    - AES ANDRES, desde enero 2026 hasta diciembre 2027.
    - Dominican Power Partners (DPP), desde enero 2026 hasta diciembre 2027.

- Se adicionaron los clientes, Centro Cuesta Nacional 27, Centro Cuesta Nacional Luperón, Laboratorios Sued y Padilla S.A. en la facturación por concepto de peajes de distribución por el uso de redes y subestaciones de Edesur, aportando ingresos mensuales de MMRD$2.3 en su conjunto.

- Tramitación para la gestión administrativa ante el Organismo Coordinador del Sistema Eléctrico Nacional (OC) y la Superintendencia de Electricidad (SIE), que permitió la puesta en servicio de las obras eléctricas (Subestaciones críticas) para la

operación de la red, conforme al Reglamento de Autorización de Puesta en Servicio e Interconexión de Obras Eléctricas en el Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI) emitido mediante la resolución SIE-154-2024-MEM, específicamente para la subestaciones de Pedernales, Madre Vieja T-02 y Matadero T-01.

- Las Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDE), a través del Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras (CUED), solicitaron formalmente a la Superintendencia de Electricidad (SIE) el aplazamiento de la entrada en régimen de la Resolución SIE-143-2022-MEM sobre Calidad del Servicio, mediante la comunicación GG-INT-1601-2025 del 12 de noviembre de 2025.

  Esta solicitud se fundamenta en una evaluación de los impactos económicos negativos que tendría el inicio de la etapa de Ajuste, y está respaldada por un informe tripartito consolidado de las distribuidoras (Edesur, Edenorte, y Edeeste).

IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2025

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 ERP; el presupuesto se cargó en el módulo de Budget Control System (BCS) y se crearon los proyectos de inversión en Proyect System (PS).

  Presupuesto Aprobado año 2025:

  - Gastos Financieros, Operativos y de Personal, MMRD$11,838.7.
  - Inversiones, MMRD$ 5,986.5.
  - Compra de Energía, MMRD$ 65,882.1

  Ejecución enero - diciembre 2025:

  - Gastos Financieros, Operativos y de Personal, MMRD$ 10,166.6.
  - Inversiones, MMRD$ 3,677.3.
  - Compra de Energía. MMRD$ 66,488.5.

- La ejecución presupuestaria preliminar para el período enero - diciembre 2025, fue de la siguiente manera:

  - Ejecución de Gastos e Inversiones (sin incluir comprometido): 96.0, un 4.0 % por debajo del estimado, debido

fundamentalmente, a la optimización del gasto y la eficientización de los procesos.

- El comprometido de Gastos, incluyendo solicitudes de pedidos y pedidos, representa un monto de MMRD$ 1,351.5, mientras que el comprometido de Inversión para el año 2025 asciende a un monto de MMRD$ 7,673.6.

Ejecución Presupuestaria enero - diciembre 202.

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2025 (RD$)	Ejecución a diciembre 2025 (RD$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa
11	Comercialización de Energía Eléctrica en la Zona Sur	83,293,264,416.0	79,924,589,979.0	1	96.0%	95.5%
98	Administración de Contribuciones Especiales	65,039,337.0	65,039,337.0	0	100.0%	0.08%
99	Administración de Activos, Pasivos y Transferencias	348,974,726.0	342,789,448.3	0	98.2%	0.4%
	Totales	**83,707,278,479.0**	**80,332,418,764.3**	**1**		**96.0%**

Nota: diciembre 2025 proyectado

Fuente: Dirección de Finanzas

INDICE GESTION PRESUPUESTARIA				
Cód-Act.	Producto	Asignación Presupuestaria Modificada 2025 (RD$)	Ejecución enero-diciembre 2025 (RD$)	% Desempeño Financiero
0002	Clientes de la zona Sur reciben abastecimiento de energía eléctrica demandada	83,707,278,479.00	80,332,418,764.30	95.97%

Nota: diciembre 2025 proyectado

Fuente: Dirección de Finanzas

Durante el período, se realizaron las siguientes acciones para garantizar la planificación y ejecución presupuestaria:

- Carga del presupuesto preliminar 2025, 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 Presupuesto 2025.

- A partir del mes de septiembre 2025, se iniciaron los procesos para la elaboración del proyecto de presupuesto 2026.

- Durante el año 2025, la Dirección de Finanzas fortaleció de manera sostenida la gestión contable institucional, priorizando la

transparencia, la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de los lineamientos de control interno.

- La Unidad de Cuentas por Pagar mantuvo un desempeño sostenido en la recepción, revisión y registro de facturas, procesando mensualmente más de 900 documentos.

- Se fortaleció la trazabilidad de las operaciones mediante la implementación gradual del Procedimiento de Ventanilla Única, el cual permitió reducir los tiempos de validación, agilizar la gestión documental y mejorar la coordinación entre las áreas gestoras y contables.

- Se mantuvo la ejecución del programa de inventarios cíclicos mensuales, reforzando el control físico y contable de los bienes institucionales en el área de Activos Fijos. Con el objetivo de cerrar el año con la totalidad de los activos institucionales debidamente verificados, se realizó el levantamiento de activos en la Torre Serrano y en la Torre Cristal que se encuentra en ejecución.

- Se cumplió rigurosamente con la presentación mensual y anual de todas las declaraciones fiscales (IR-3, IR-17, INFOTEP, IT-1, formularios 606 y 607, IR-2, Activo Imponible, Residuos Sólidos, DIOR y 623), sin generar incidencias ante la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

- Compensación del saldo a favor del IR-2 con el Impuesto a los Activos, por un monto de RD$288,763,922.54, y la solicitud de

exención de anticipos por RD$242,881,353.37. Esta gestión optimizó el flujo de caja institucional y evidenció una planificación fiscal eficiente.

- Al cierre del mes de noviembre 2025, el total de cuentas por pagar a contratistas y suplidores presentó una disminución de un -4.4% comparada con la misma fecha del año 2024, presentando variaciones en diferentes rangos de antigüedad de la deuda. A continuación, se detalla la información comparativa:

Valores en MMRD$

Antigüedad de la Deuda	Balance al 30 de noviembre		Variación	
	2025	2024	Absoluta	%
0 -- 30 días	702.3	231.2	471.1	204%
31 -- 60 días	59.9	98.1	(38.1)	-39%
61 -- 90 días	4.8	342.5	(337.7)	-99%
91 -- 120 días	13.0	57.3	(44.4)	-77%
121 -- 99999 días	234.1	331.9	(97.8)	-29%
Total	**1,014.0**	**1,060.9**	**(46.9)**	**-4.4%**

Fuente: Dirección de Finanzas

En las categorías de cuentas por pagar a suplidores y contratistas de 31 a 60 días, de 61 a 90 días, 91 a 120 días y más de 120 dias, han mostrado disminución en sus balances, -39%, -99%, -77% y -29%, respectivamente. Este comportamiento reflejó una mejora en la gestión de pagos, junto a una depuración del pasivo circulante, dando como resultado el cumplimiento oportuno de los

compromisos y de la compensación de anticipos previamente entregados a contratistas.

- La Dirección Financiera reflejó una mejora significativa en la presentación de los Estados Financieros mensuales, lo que fortaleció la gestión contable institucional y garantizó el cumplimiento de la normativa vigente, en un marco de transparencia y mejora continua de los procesos de control interno.

- La situación de los pasivos al 31 de octubre de 2025, en comparación con el mismo período del año anterior, revela variaciones significativas en las obligaciones financieras de la empresa. A continuación, se detallan los cambios en los Pasivos Corrientes y No Corrientes:

Valores en MMUS$

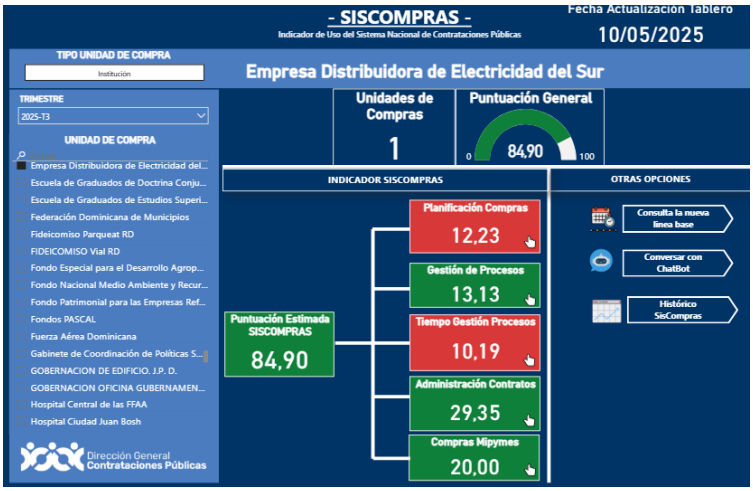
Pasivos	Balance al 31 de octubre		Variación	
	2025	2024	Absoluta	%
Pasivos Corrientes	**39,637.2**	**46,419.3**	**(6,782.1)**	**-14.6%**
Préstamos por Pagar	**0.0**	**106.5**	**(106.5)**	**-100.0%**
Documentos por Pagar Corto Plazo	0.0	106.5	(106.5)	-100.0%
Cuentas por Pagar	**39,637.2**	**46,312.8**	**(6,675.6)**	**-14.4%**
Proveedores Bienes y Servicios	1,558.5	1,595.2	(36.7)	-2.3%
Proveedores de Energía Eléctrica	4,138.0	8,048.6	(3,910.6)	-48.6%
Accionistas y Entes Relacionados	27,979.0	30,441.8	(2,462.8)	-8.1%
Otras Cuentas por Pagar	119.7	150.1	(30.4)	-20.3%

Pasivos	Balance al 31 de octubre		Variación	
	2025	2024	Absoluta	%
Retenciones y Acumulaciones por Pagar	1,515.3	1,750.4	(235.1)	-13.4%
Pasivos Diferidos	0.0	0.0	0.0	0.0%
Otros Pasivos Corrientes	4,326.7	4,326.7	0.0	0.0%
Pasivos No Corrientes	**15,464.7**	**14,503.2**	**961.5**	6.6%
Préstamos por Pagar	0.0	0.0	0.0	0.0%
Préstamos Accionistas y Entes Relacionados	62.0	56.9	5.1	9.0%
Obligaciones Emitidas	540.3	540.3	0.0	0.0%
Deudas por Compras de Energía	0.0	0.0	0.0	0.0%
Depósitos y Fianzas a Largo Plazo	4,028.4	3,815.9	212.5	5.6%
Otros Pasivos No Corrientes	10,834.0	10,090.1	743.9	7.4%
Total, Pasivo	55,101.9	60,922.5	-5,820.6	-9.6%

Fuente: Dirección de Finanzas

Se muestra una disminución de un 9.6% del total de pasivos, resaltándose una reducción del 48.6% en los proveedores de energía eléctrica, así como de un 20.3% en otras cuentas por pagar.

- Puntuación de 84.90% en la evaluación del 3er trimestre del indicador de monitoreo del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS).



- Durante el año 2025, se desarrollaron acciones orientadas al diseño, planificación y ejecución de obras, garantizando ambientes funcionales, eficientes y alineados con las necesidades de cada área. Se destacan importantes avances relacionados con la adecuación y optimización de 20 espacios corporativos, tanto en Oficinas Comerciales como en Puntos Expresos, en correspondencia con el proceso de expansión y fortalecimiento operativo de la empresa. A continuación, se presenta el siguiente cuadro con el estatus de las obras finalizas y en ejecución:

Obras Finalizadas y en Ejecución		
Adecuaciones	Estatus	% de Ejecución
Adecuación del Nuevo Edificio de Azua	Finalizado	100%
Adecuación del Comedor – Torre Serrano (1er piso)	Finalizado	100%

Obras Finalizadas y en Ejecución		
Adecuaciones	Estatus	% de Ejecución
Adecuación de los Baños – Galería 360	Finalizado	98%
Adecuación PE Nizao	Finalizado	100%
Adecuación MoviSur	Finalizado	100%
Adecuación Verja Perimetral – Subestación Cristo Rey	Finalizado	100%
Adecuación Garita y Verja Perimetral – Almacén SE Engombe	En ejecución	20%
Adecuación Verja Perimetral – SE Aeropuerto de Herrera	En ejecución	100%
Adecuación Centro Logístico	En ejecución	75%
Adecuación Quita Sueño	Finalizado	100%
Adecuación UBN Haina	Finalizado	100%
Adecuación / Reubicación Planta Eléctrica OC Barahona	En inicio	20%
Adecuación PE San José del Puerto	En diseño / presupuesto	10%
Adecuación PE Matanza	En diseño / presupuesto	10%
Toldos para Oficinas y Puntos Expreso		
Adecuación El Cercado	En diseño / presupuesto	100%

Obras Finalizadas y en Ejecución		
Adecuaciones	Estatus	% de Ejecución
Adecuación PE Los Girasoles	En diseño / presupuesto	100%
Adecuación PE Bánica	En diseño / presupuesto	100%

Fuente: Dirección de Logística

- Se realizaron estudios de suelo en diversas subestaciones eléctricas, con el propósito de determinar las condiciones geotécnicas necesarias para la ejecución de nuevos proyectos de infraestructura y ampliaciones. Estas evaluaciones forman parte del plan estratégico de expansión y fortalecimiento del sistema eléctrico, abarcando tanto nuevas edificaciones como ampliaciones en terrenos existentes perteneciente a la empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED), garantizando así la seguridad, estabilidad y eficiencia en el desarrollo de las obras.

Estudios de Suelo – Año 2025			
No	Subestación	Tipo de Proyecto	Estatus
1	Cristo Rey	Nueva	Finalizado
2	Duarte	Nueva	Finalizado
3	Cabral	Ampliación	Finalizado

Fuente: Dirección de Logística

- Se efectuó la compra del terreno destinado a la construcción de la nueva Subestación Cristo Rey. Esta adquisición representa un

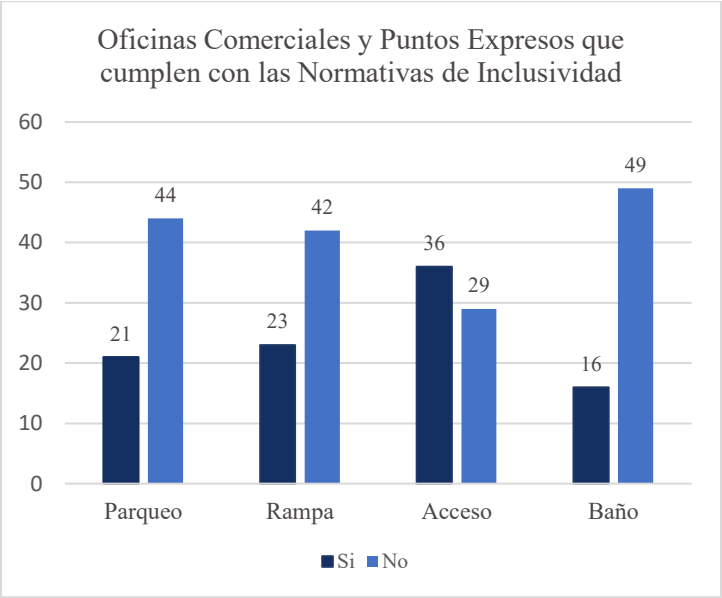
paso significativo dentro del plan de expansión de la infraestructura eléctrica, permitiendo avanzar hacia la ejecución de obras estratégicas que contribuirán a mejorar la cobertura y confiabilidad del servicio energético.

- Adaptación de oficinas existentes, implementando 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 señalizaciones clara y comprensible en todo el edificio.

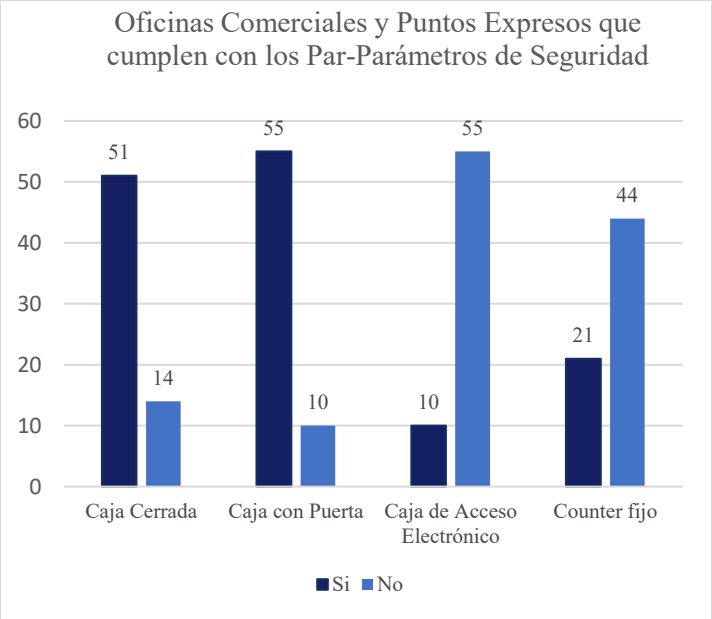
- Reconstrucción del almacén ubicado en la provincia de Azua, una intervención de gran relevancia debido al asentamiento estructural presentado en la zapata, lo que obligo a la demolición completa del inmueble. Esta condición requirió la construcción de más del 90% de la estructura, garantizando criterios de seguridad, estabilidad y funcionalidad.

- Se finalizó y se puso en funcionamiento la adecuación del Consultorio Médico y la Sala de Lactancia en la Torre Corporativa. Este proyecto contribuye al bienestar y la salud integral de los colaboradores, proporcionando espacios adecuados, seguros y confortables que promueven un entorno laboral más humano y equilibrado.

- A continuación, resultados de las evaluaciones llevadas a cabo en 65 Oficinas Comerciales y Puntos Expresos, tanto en el aspecto inclusivo, como de seguridad en sus estructuras físicas:



Fuente: Dirección de Logística



Fuente: Dirección de Logística

- Se llevó a cabo el Proyecto de Digitalización de Documentos, una iniciativa estratégica orientada a modernizar la gestión de archivos y fortalecer la eficiencia administrativa. Se adecuaron espacios especializados en el Centro Logístico, destinado al resguardo y a la organización documental, donde se instalaron 280 anaqueles y se trasladaron más de 2,000 cajas de documentos provenientes de distintas áreas de la empresa, garantizando su correcta clasificación y preservación. Como parte de esta transformación, se implementó la herramienta digital Ulticabinet, que permite la gestión automatizada, trazabilidad y consulta en línea de los archivos institucionales, integrando además procesos de auditoría y control interno desde las etapas iniciales del proyecto.

- Durante el año 2025, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo del personal de las diferentes localidades, se ejecutaron las siguientes actividades:

    - Instalación y traslado de generadores eléctricos en distintas localidades, incluyendo la Oficina Comercial de Los Alcarrizos, la Oficina Comercial de la Rómulo Betancourt y del Centro Logístico, asegurando la continuidad del suministro energético ante eventuales interrupciones del servicio.

    - Instalación y sustitución de 12 de unidades de climatización, junto con reparaciones y cambios de compresores en oficinas y subestaciones ubicadas en San Juan, Barahona, Neiba, Herrera y Baní, fortaleciendo la eficiencia térmica y el confort de los espacios de trabajo.

- Mantenimiento de pintura, infraestructura y mobiliario en oficinas y subestaciones, incluyendo trabajos en Torre Serrano, Torre Cristal, Galván, Baní, Pedernales, Paraíso, Puntos Expresos y Subestaciones, con el objetivo de preservar las condiciones físicas de los espacios y reforzar la imagen institucional.

- Operativos de mudanza y traslado de mobiliario y equipos, tanto en sedes administrativas (Torre Serrano, Torre Cristal, OC Rómulo Betancourt) como en oficinas regionales, optimizando la distribución de espacios según las necesidades institucionales.

- Se instalaron 6 inversores nuevos en oficinas comerciales y puntos expresos, mejorando la autonomía eléctrica de las áreas críticas de atención al cliente y soporte operativo.

- Se realizó un inventario físico general de materiales y equipos, mediante el cual se identificaron activos en condición de descarte, reparación o reposición, fortaleciendo el control patrimonial y la gestión eficiente de los recursos institucionales. Como parte de este proceso, se coordinó el descarte de activos obsoletos previamente aprobados por la Gerencia General, así como la entrega controlada de documentación para reciclaje, manteniendo la trazabilidad requerida y dando continuidad a las acciones del Proyecto de Digitalización de Archivos.

- Se habilitaron nuevas áreas operativas, incluyendo el punto de atención del Ayuntamiento de La Descubierta, el Centro Técnico

de la Oficina Comercial Occidental Mall, y la adecuación del Segundo Piso-Dirección Logística.

- Durante el año 2025, se trabajó con la regularización de los siguientes servicios:

  - 27 contratos de alquiler de inmuebles regularizados con proceso de compras:

    - Punto Expreso Rancho Arriba
    - Oficina Comercial Villa Altagracia
    - Punto Expreso Las Charcas en Azua
    - Punto Expreso Plaza Luperón Km.12
    - Torre Cristal
    - Oficina Comercial Rómulo Betancourt Parqueos
    - Punto Expreso Sabana Yegua
    - Oficina Comercial Arroyo Hondo Patio de la Colombia
    - Oficina Comercial Madre Vieja en San Cristóbal
    - Punto Expreso Hatillo
    - Punto Expreso La Bombita
    - Punto Expreso Vicente Noble
    - Punto Expreso UBN en Haina
    - 1er. nivel Torre Cristal
    - Oficina Administrativa Torre Cristal 201 y 301
    - Oficina Comercial Los Alcarrizos
    - Punto Expreso Buenos Aires de Herrera
    - Punto Expreso Los Alcarrizos Norte
    - Punto Expreso Pantoja
    - Punto Expreso Nigua

- Punto Expreso El Carril de Haina
- Oficina Pérdidas Baní
- Punto Expreso Paraíso
- Punto Expreso Tamayo
- Punto Expreso Pedernales
- Punto Expreso La Yuca
- Punto Expreso Yaguate - San Cristóbal

o 12 alquileres de inmuebles en proceso de regularización para el cierre del año 2025:

- Punto Expreso Quita Sueno
- Punto Expreso Cabral
- Punto Expreso Los Córbanos
- Punto Expreso Cristo Rey
- Punto Expreso Los Girasoles
- Punto Expreso Juan de Herrera
- Punto Expreso Pedro Corto
- Subestación San Jose de Ocoa
- Sur Express Plaza Lama Isabel Aguiar (Herrera)
- Sur Express Plaza Lama Km 12 1/2 Aut Duarte
- Sur Express Plaza Lama 27 de Febrero, Bella Vista
- Oficina Pérdidas San Cristóbal
- Punto Expreso Vallejuelo
- Punto Expreso Enriquillo

- Se clasificó eficientemente los materiales eléctricos para una mejor trazabilidad y satisfacción de los clientes internos, evaluando el índice de rotación de materiales por medio de la

gestión de almacenes enfocada en mejorar la eficiencia del control de inventario de activos, unificando y saneando los materiales para una operación más efectiva.

- Se reorganizaron las localidades de los materiales en las tramerías para facilitar su ubicación, donde los materiales de alto valor, como transformadores de intensidad, se almacenen en condiciones favorables por familia de materiales en áreas accesibles para una rápida localización.

- Se mantuvo un control riguroso sobre los niveles de existencias institucionales, realizando inventarios cíclicos mensuales que permitieron evaluar los materiales en los distintos almacenes. Este proceso contribuyó a mantener un balance actualizado de inventario, fortaleciendo la trazabilidad, depuración de obsolescencias y eficiencia en la gestión de materiales de baja rotación.

- Se lograron avances significativos en la reorganización física de los almacenes, completándose en el mes de enero 2025 la mudanza del almacén de Azua en solo tres días, reduciendo el tiempo previsto inicialmente gracias al trabajo coordinado por Transportación y las gerencias regionales.

- Se habilitó de manera satisfactoria el almacén secundario de Baní en el mes de julio 2025, realizando los ajustes logísticos y en sistema, necesarios para su puesta en marcha. Como parte del proceso, se trasladó desde el almacén de Nigua uno de los furgones liberados por el proyecto de digitalización, el cual fue

instalado y acondicionado en el patio de la oficina operativa/comercial de Baní para su uso como espacio de almacenamiento.

- Se ejecutó un programa continuo de recepción y clasificación de material chatarra, con volúmenes que alcanzaron picos importantes, estas acciones permitieron ordenar los patios, liberar espacio operativo y preparar los lotes destinados al proceso formal de venta, en coordinación con áreas técnicas y de control.

- Se adjudicó el contrato para la venta de material chatarra institucional en el mes de septiembre 2025. Esta gestión representa un paso clave en la recuperación y valorización de activos, permitiendo transformar materiales en desuso en ingresos para la empresa. Durante los meses noviembre y diciembre 2025 se facturó aproximadamente MMRD$6.8 que evidencia la efectividad del proceso y el impacto positivo en la administración de los recursos.

- Creación del Procedimiento de Recepción, Almacenaje y Despacho de Medidores, con el propósito de estandarizar y fortalecer la gestión integral de estos equipos críticos. Este procedimiento establece las directrices para planificar, programar, recibir, almacenar y despachar medidores, incluyendo su tratamiento en laboratorio, verificación técnica, control de seriales y registro en los sistemas corporativos.

- Se mantuvieron niveles estables de recepciones y despachos de materiales, asegurando el abastecimiento oportuno a toda la

operativa técnica del área de concesión de la empresa. De igual forma se llevaron a cabo inspecciones interdisciplinarias en conjunto con Auditoría Interna, Logística, Distribución y Seguridad, fortaleciendo la transparencia, la trazabilidad y la confiabilidad de los procesos.

- Se implementó de manera exitosa en el mes de junio 2025, el plan para empoderar al área de Almacenes del resguardo y despacho de materiales en la Zona de San Juan, limitando a las áreas de operativa técnica (Comercial, Pérdidas y Redes), que solo puedan mantener en sus depósitos la cantidad de material necesaria para actividades de una semana hasta diez días, dependiendo la lejanía de su centro técnico.

- Se dio inicio a la obra de construcción del nuevo Almacén Engombe, una infraestructura diseñada para almacenar materiales de gran volumen para que puedan permanecer a la intemperie, tales como, postes, herrajes y cables.

- Durante el último trimestre del año 2025, se avanzó en el acondicionamiento del nuevo Almacén Secundario del Distrito Nacional, los trabajos incluyeron mejoras en el contenedor instalado en el solar destinado al almacén. Este nuevo espacio manejará un inventario de materiales estratégicos para brindar apoyo directo a las operativas de mantenimiento de redes y de servicio técnico comercial/pérdidas de la Zona 1.

- Se recibieron las ofertas correspondientes al proceso de contratación de talleres externos, con el propósito de realizar reparaciones mayores a los vehículos que conforman la flotilla institucional. Esta iniciativa busca ampliar la capacidad de respuesta del área, reducir los tiempos de inactividad de las unidades y garantizar intervenciones especializadas que fortalezcan la continuidad y eficiencia de las operaciones de transporte.

- Al cierre del año 2025, la empresa ejecutó un total de 22,308 operativos de seguridad en toda el área de concesión. Los operativos realizados contribuyeron de manera significativa a:

  - La protección de infraestructuras críticas.

  - La seguridad en los procesos de cobros móviles.

  - El fortalecimiento de la seguridad comunitaria en los territorios atendido.

Sectores	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Distrito Sur	97	69	82	66	44	15	16	15	15	16	15	15	465
Distrito Norte	203	169	210	180	216	181	173	185	217	233	211	212	2,390
Torre Administrativa	185	121	100	188	191	146	109	96	99	105	100	101	1,541
Noroeste	251	240	260	262	255	230	244	219	207	239	221	222	2,850
Villa Altagracia	141	112	142	132	154	128	130	130	130	161	140	141	1,641
San Cristóbal	160	158	163	148	157	145	148	153	149	162	154	155	1,852
Baní	396	386	425	404	413	396	415	415	390	386	397	398	4,821
Azua	165	146	173	166	163	142	140	137	132	137	135	136	1,772
San Juan	237	223	260	300	296	264	297	282	275	308	288	289	3,319

Sectores	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Neyba	72	67	78	68	77	76	81	89	74	50	71	72	875
Barahona	48	46	77	69	78	75	81	75	55	55	61	62	782
Total	1,955	1,737	1,970	1,983	2,044	1,798	1,834	1,785	1,743	1,852	1,793	1,803	22,308

Fuente: Dirección de Seguridad

- Al cierre del año 2025, se realizaron 7,336 acompañamientos de apoyo a la Dirección de Reducción de Pérdidas para dar seguimiento a conexiones eléctricas ilegales en Santo Domingo, con la finalidad de reducir las pérdidas no técnicas y mejorar la estabilidad del suministro eléctrico.

Sector	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total
Santo Domingo	518	294	411	380	489	405	1087	848	747	656	750	751	7,336

Fuente: Dirección de Seguridad

- Se ejecutaron operativos de recuperación de materiales en las zonas de San Cristóbal y Santo Domingo, logrando la recolección de:
  - 500 metros de cables 6/3
  - 300 metros de cables 8/2
  - 100 metros de cables civiles

  Estos materiales fueron decomisados, contribuyendo a la reducción de pérdidas monetarias para la empresa y alcanzando el 100% de la recuperación programada para el año y entregados al Almacén 5C.

- Se apresaron 11 desaprensivos que sustraían energía eléctrica como resultado de los operativos de seguimiento de apoyo a la Dirección de Reducción de Pérdidas en contra el fraude eléctrico.

- Se realizaron 50 acompañamientos de apoyo a la gerencia de Grandes Clientes en conjunto con la Dirección de Reducción de Pérdidas en Santo Domingo.

- Durante el año 2025, la Gerencia de Inteligencia e Investigaciones desarrolló diversas actividades relacionadas con la prevención, análisis y respuesta ante situaciones que pudieran afectar la operatividad del sistema eléctrico. Entre estas acciones se encuentran: depuraciones, elaboración de notas informativas, realización de pruebas de seguridad, informes del Comité de Alerta, vigilancias, custodias e investigaciones, entre otras. Esta operativa contribuyó a la eficiencia de los procesos internos, la reducción de riesgos y demandas para la empresa, así como al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Dirección de Seguridad.

- Se realizaron pruebas de seguridad en oficinas comerciales, puntos expresos y subestaciones para garantizar el cumplimiento de las normas establecidas por la empresa.

- Durante el período se concluyeron 142 investigaciones, las cuales resultaron en 6 solicitudes de desvinculaciones de colaboradores, 47 solicitudes de separación de técnicos brigadistas de los servicios prestados a Edesur, 14 solicitudes de amonestaciones a colaboradores, que incluyen amonestaciones orales, escritas y

ante el Ministerio de Trabajo, así como 58 penalidades, que totalizan MMRD$11.9 en multas y RD$111,997.01 en solicitudes de descuentos por pérdidas y mal uso de propiedades de la empresa. Estas sanciones reflejan el compromiso con el cumplimiento de las normativas internas y contribuyen al fortalecimiento de la integridad operativa de Edesur Dominicana, S.A.

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 2025, 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 2025, 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 2025-2028 garantizando de forma efectiva la gestión técnica, operativa, comercial y administrativa de la organización.

- Desarrollo de Recursos Humanos. Implementación del programa de capacitación y entrenamiento, propiciando el aprendizaje continuo y el fortalecimiento de habilidades, destrezas y competencias del personal, apoyando su crecimiento profesional y la mejora en la gestión, contribuyendo de esta manera al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

- Dotación de personal. Implementación de iniciativas orientadas a mejorar la eficiencia de los procesos de reclutamiento y selección, así como a fortalecer nuestro banco de currículos. Estas mejoras permiten garantizar que la empresa cuente con el personal adecuado, en cantidad y perfiles, para cumplir con sus objetivos estratégicos y operativos durante el año.

- Fomentar la cultura del desempeño por competencias evaluando el desempeño del personal bajo el modelo de competencias.

- Cultura y clima organizacional. Diseño e implementación de actividades estratégicas diseñadas para crear un entorno organizacional coherente con la misión y visión de la empresa. Creación de un Comité multidisciplinario de Cultura y Clima que busca potenciar el desempeño y la motivación del personal.

- Equidad de Género e Inclusión. 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 año 2025, 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 de Comunicación Estratégica
    - Dirección Gestión Distribución
    - Dirección Reducción de Pérdidas
    - Dirección de Servicios Jurídicos

  - Se crearon las siguientes estructuras organizativas, producto de la reestructuración realizada a partir de julio de 2025:

    - Gerencias de Mantenimiento de Redes Zonas, en la Dirección Gestión Distribución.
    - Gerencia de servicio al Cliente, en la Dirección Comercial.

- Gerencia de Call Center, en la Dirección Comercial.
- Gerencia Comercial Zona 6, en la Dirección Comercial.
- Gerencia Reducción de Pérdidas Zona 6, en la Dirección Reducción de Pérdidas.
- Gerencia de Comunicación y Redes, en la Dirección de Tecnología de la información.
- Gerencia de Relaciones Públicas y Protocolo, en la Dirección de Comunicación Estratégica.

- Por otro lado, fueron eliminadas las áreas de:

  - Dirección de Responsabilidad Social Corporativa.
  - Gerencia de Inteligencia del Negocio de la Dirección Planificación y Control de Gestión.
  - Gerencia de Experiencia al cliente, en la Dirección Comercial.
  - Gerencia de Procesos y Servicios Comerciales Centralizados, en la Dirección Comercial.
  - Gerencia de Servicios Administrativos, en la Dirección Logística.

- Actualización de las descripciones de puestos de la totalidad de las direcciones de la empresa acorde a las modificaciones organizativas para la eficientización de los procesos.

- Actualización y divulgación del Manual de Organización y Funciones (MOF) a nivel empresa, con la revisión de las funciones de las diferentes direcciones. Actualmente, 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.

- Actualización del Procedimiento para el Diseño Organizacional GH-DO-PR-001 en su versión 3.

- Actualizamos el Manual de Inducción GH-DO-MA-002 en su versión 1.

- Actualizamos el Procedimiento de Evaluación del desempeño individual en su versión 2, ajustándolo a las nuevas prácticas e incorporando acuerdos alcanzados con el Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras de Electricidad (CUED).

- Criterio Gestión del Empleo.

  - Al cierre del mes de diciembre 2025, la cantidad total de empleados regulares es de 2,711, divididos por género de la siguiente manera:

  - Se contrataron 561 colaboradores para cubrir plazas vacantes en la estructura organizativa y reforzar los distintos equipos de

trabajo. Asimismo, se desvincularon 514 colaboradores motivados por diferentes causas. Cabe destacar el reto que se continúa enfrentando para encontrar perfiles femeninos para algunas posiciones técnicas. Para mejorar esta situación, se está recibiendo currículos de distintas fuentes y fomentando programas de pasantías dirigidos a mujeres.

- Se realizó la cobertura de 1,685 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.

  Se resalta la realización de un proceso de Job Posting para cubrir una vacante de Técnico de Seguridad Industrial. La finalidad de esta iniciativa es promover el desarrollo de carrera de nuestros recursos internos. La empresa no había realizado posteos de puestos desde el 2021, por lo cual, esta acción ha generado un impacto positivo a nivel general y un incremento en la retención del talento humano.

- Durante el año 2025, ingresaron al Programa de Pasantía 12 estudiantes, asignados a la Dirección de Logística y a la Dirección Gestión de Distribución, permitiendo a los alumnos de término realizar sus prácticas supervisadas a través del programa. Se incorporó un estudiante diagnosticado con autismo, destacándose el compromiso con la inclusión y diversidad. Es importante resaltar que dicha pasantia forma parte del Programa del Ministerio de Educación de RD.

- Criterio Gestión del Rendimiento.

  - Se inició formalmente el proceso de Evaluación de Desempeño en el mes de junio 2025, habilitándose el período para la formulación de objetivos individuales, un paso crucial para establecer las metas y expectativas de cada colaborador. Durante el período de formulación de objetivos, se aseguró de que todos los evaluadores estuvieran completamente preparados y alineados con el nuevo enfoque. Se convocaron directores, gerentes, coordinadores, encargados y supervisores a una serie de socializaciones intensivas. Estas sesiones fueron diseñadas para impartir la nueva metodología de evaluación, detallar cada paso del proceso y establecer claramente los tiempos límites para cada fase.

  - Se realizó la divulgación del Procedimiento de Evaluación del Desempeño Individual (GH-DO-PR-002), mediante correo electrónico, con la finalidad de dar a conocer a todos los colaboradores las nuevas políticas de aplicación del proceso.

- 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 2025, se ejecutaron 302 acciones formativas, con la participación de 4,506 colaboradores para un total de 44,432 horas de formación.

Período	Cantidad de Acciones Formativas	Cantidad de Participantes	Cantidad de Horas por Curso	Total, Horas de Formación
Enero-junio 2025	153	1974	1235	15,605
Julio-octubre 2025	109	1,660	614	19,192
Noviembre-diciembre 2025	40	872	375	9,635
TOTALES	302	4,506	2,224	44,432

Fuente: Dirección Gestión Humana

- Las acciones formativas mas relevantes que se ejecutaron según el tipo de curso durante el año 2025, son: Inducción Corporativa, Facilitador Interno de Empresas (INFOTEP), Curso/Certificación Internacional de Trabajos con Tensión en Instalaciones de Media Tensión – TCT (CECACIER), Diplomado en Auditoría Basada en Riesgos, Desarrollando el SER, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión, Calidad y Atención al Cliente, Diplomado en Teoría y Práctica de la Contratación Pública, Diplomado en Compras y Contrataciones Públicas Orientado a Resultados, Diplomado en Gestión de Calidad, Curso Especializado en Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública, Diplomado en Elaboración y Ejecución de Proyectos de Inversión, Introducción a la Inteligencia Artificial Generativa de Textos, Curso Modular Básico de Técnicas Aduaneras, Productividad Eficiente, Manual de Instalación de Puntos de Medición para

Suministros Regulares y con Demanda, XXIX Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna - CLAI 2025 y de manera integral, se impartieron talleres en Ortografía, Redacción y Redacción de Informes Técnico.

- Se implementó la Malla Curricular, de la cual fueron ejecutadas 54 acciones formativas, impactando aproximadamente 1,594 colaboradores.

- Se realizó seguimiento continuo a los colaboradores con beneficios de becas de estudios a través del programa de beneficios de becas de estudios de Maestrías y Postgrados.

- Se gestionaron 24 capacitaciones especializadas mediante los procesos de uso de excepción de selección directa para la adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR) y de compra directa, de los cuales se han ejecutado 10 acciones formativas, impactando 301 colaboradores y dando seguimiento a los restantes.

- Se impartirán al finalizar el año, formaciones de alto valor, como mentoring y Gestión Humana 3.0, entre otras, que contribuirán a fortalecer las competencias del personal, mejorando la gestión organizacional y promoviendo el desarrollo profesional continuo.

- Criterio Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales. Durante el año 2025, se realizaron las siguientes actividades en pro del

bienestar de las colaboradoras y colaboradores que integran la empresa, tales como:

- El 14 de febrero de 2025, se llevó a cabo la iniciativa del "Amigo Secreto", una actividad de integración para celebrar el Día del Amor y la Amistad, con el objetivo de fortalecer el espíritu de equipo y pasar un buen rato.

- Día de las secretarias. Con el objetivo reconocer, celebrar y agradecer la labor, dedicación y eficiencia de colectivo, quienes contribuyen con su trabajo a la eficiencia general del negocio.

- Con el objetivo de reconocer y honrar a las mujeres que son madres en la empresa, agradeciéndoles por su rol en la familia, en el Día de las Madres, se llevó a cabo, rifas, entregas de productos y se colocó un photobooth o cabina fotográfica para que pudiesen tomarse fotos divertidas y creativas, creando un recuerdo memorable. Adicionalmente, se les entregó una gratificación económica, impactando a 727 colaboradoras.

- Con motivo del Día del Padre, se realizaron distintas trivias durante todo el mes de julio donde nuestros colaboradores, que son padres, tuvieron la oportunidad de participar y ganar distintos premios. Adicionalmente, recibieron una gratificación económica, impactando a 1,068 colaboradores, donde se valoró el rol de la paternidad responsable y su impacto positivo en la sociedad.

- El 13 de agosto del 2025 para conmemorar el aniversario de la empresa se llevó a cabo una actividad que reunió a 600 personas, colaboradores, colaboradoras, personal directivo e invitados especiales en un ambiente de celebración, reconocimiento y reflexión. Durante el evento, se realizó la entrega de certificados y broches de solapa conmemorativos a los colaboradores que cumplieron años de antigüedad en el servicio, reconociendo su lealtad, compromiso y valiosa trayectoria dentro de la organización. También se realizó la entrega de 26 reconocimientos especiales al personal destacado por su excelencia, esfuerzo y dedicación en sus funciones.

- Durante el año 2025, se desarrollaron un total de 22 actividades orientadas al bienestar y la integración del personal, entre ellas:

  - Las visitas de múltiples Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) para brindar orientación sobre la seguridad social, educación financiera y las pensiones.

  - Celebraciones de fechas conmemorativas como el Mes de la Patria, el Día de la Mujer, Día de la felicidad, Día Internacional de la Paz y degustación de productos alimenticios y bebidas.

  - Campañas sociales dirigidas al apoyo de niños con condiciones especiales, tales como cápsulas informativas y de sensibilización y entrega de juguetes a la Fundación Manos Unidas por el Autismo.

- Rifas, trivias y el lanzamiento de la página de descuentos corporativa “Edescuento”.

Estas actividades, combinaron formación, entretenimiento, responsabilidad social y atención al personal, consolidando un ambiente laboral positivo y promoviendo la integración y el compromiso del personal para con la empresa.

- Se desarrollaron programas de prácticas deportivas en disciplinas como dominó, baloncesto, billar, ajedrez y sóftbol, fortaleciendo la integración, el bienestar y el desarrollo físico y social de los colaboradores. Además, se realizaron juegos amistosos con varias instituciones gubernamentales tale como: el Ministerio de Energía y Minas, el Ministerio de Trabajo, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Turismo, así como Bienes Nacionales y la Dirección de Aduanas, promoviendo las relaciones de colaboración interempresariales.

- 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:

  - Bienestar y felicidad.
  - Cuidado emocional durante el embarazo.
  - Manejo del estrés laboral.
  - Prevención del cáncer de mama.

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

- Jornada de salud de la mujer en Santo Domingo y San Juan, enfocada en la prevención y el cuidado integral de la salud femenina con la participación de 55 colaboradoras.

- 2 jornadas de servicios odontológicos básicos para la salud bucal en Santo Domingo con la participación de 116 personas.

- Jornada de salud visual en Santo Domingo, Azua, Baní, Barahona y San Cristóbal con la participación de 114 personas.

- Jornada de Salud Escolar en Santo Domingo, Azua, Baní, Barahona, Rancho Arriba y San Cristóbal, con la participación de 85 colaboradores junto a sus hijos, donde se realizaron evaluaciones médicas, entrega de medicamentos, vitaminas y aplicación de desparasitantes.

- Se divulgaron cápsulas informativas centradas en la prevención y el cuidado de la salud, así como temas relacionados con seguros médicos con el propósito de mantener informados a los colaboradores y promover hábitos que reduzcan el riesgo de enfermedades y el ausentismo laboral, tales como:

  - Servicios del área de Salud.
  - Riesgos de una vida sedentaria.
  - Prevención del dengue.
  - Nutrición inteligente.

- Nuevas tarifas de planes complementarios.
- Día Mundial de la Prevención del Suicidio.
- Manejo del estrés laboral.
- Recomendaciones al cambiar de ARS.
- Cuidado de la salud visual.
- Cuidados del neonato.
- Estrategias para gestionar el estrés de forma efectiva.
- Prevención de la hipertensión arterial.
- Importancia de contar con un seguro médico complementario.

- En materia de Equidad de Género, se trabajó 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 la empresa. Entre las acciones, podemos destacar:

  - Divulgación de las políticas de Género al personal de nuevo ingreso durante el proceso de inducción, impactando un total de 329 personas (112 mujeres y 217 hombres).

  - Se impartieron cursos y talleres sobre la importancia de la igualdad de género en el entorno laboral, con el objetivo principal de sensibilizar al personal, promoviendo una cultura organizacional inclusiva y respetuosa y a la vez creando conciencia sobre los desafíos y las barreras que enfrentamos para lograr la igualdad efectiva sobre la prevención de la violencia y el acoso tanto sexual como laboral.

- Con motivo de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, el 8 de marzo de 2025, se llevó a cabo una serie de actividades, con la finalidad de concientizar sobre la importancia de garantizar los derechos de las mujeres, reconocer su participación en todos los ámbitos de la vida social, económica, política y cultural y la importancia del autocuidado para mantener el buen estado físico y de salud mental. Dentro de estas actividades podemos mencionar:

  - Realización de una semana de actividades que incluyó charlas, espacios de reflexión y dinámicas enfocadas en el desarrollo profesional y el bienestar de las mujeres.

  - Jornada de salud de la Mujer, con el objetivo de promover la salud integral de las mujeres en todas las etapas de su vida, incluyendo la salud reproductiva, el autocuidado y la adopción de buenos hábitos de salud para garantizar su bienestar físico y mental. Esta jornada incluyó: Chequeo médico general, Chequeo ginecológico y de consejería en Planificación familiar, entre otros, impactando a un total de 55 mujeres.

  - Celebración de Cinefórum sobre la película Pago Justo, con el objetivo de reconocer la lucha y los logros de mujeres valientes para obtener la igualdad de derechos y la eliminación de la discriminación. Además de apreciar su participación en todos los ámbitos de la vida social, económica, política y cultural.

- Actividad de Reconocimiento Mujer de Luz, con el objetivo de resaltar el papel de la mujer dentro de la empresa, su liderazgo, esfuerzo y contribución en distintos ámbitos laborales y personales. Este año fueron reconocidas 4 destacadas colaboradoras de la empresa. 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.

- En el mes de abril se realizó la encuesta de Equidad de Género, con el objetivo de conocer la percepción del personal sobre la equidad de género y el conocimiento de las políticas de género que se han implementado en la organización, además de identificar oportunidades que permitan tomar acciones en la promoción de un entorno laboral inclusivo y equitativo. De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 78% del personal encuestado considera que en Edesur se aplica la equidad de género, lo que refleja una percepción favorable y evidencia una valoración positiva hacia la implementación de estrategias y políticas de género por parte de la empresa.

- En julio de 2025 En julio de 2025 se llevó a cabo una encuesta para conocer la percepción del personal sobre el acoso sexual en el entorno laboral, evaluar su conocimiento de las políticas institucionales y los canales de denuncia disponibles, así como medir la confianza en los mecanismos de atención. La encuesta fue completada por 349 empleados y el 76% de los encuestados conoce la normativa interna sobre prevención, investigación y

sanción del acoso sexual y consideran que la empresa tiene una política de tolerancia cero frente a estas conductas.

- En el mes de septiembre se concretó la Encuesta de Clima Organizacional 2025 y una de las dimensiones que se midió fue la de Equidad. En esta consulta participaron 1,181 personas de las cuales el 82% considera que la diversidad, la inclusión y la igualdad de género tiene alta prioridad en la empresa. Asimismo, el 83% del personal tiene la percepción de que tanto los hombres como las mujeres tienen las mismas oportunidades de promoción laboral en esta organización.

- Afiliación a la Red de Mujeres en Energía (Women's Energy Network, WEN), una organización global que promueve el desarrollo profesional y el liderazgo de las mujeres en el sector energético, con el fin de fortalecer sus competencias profesionales y de liderazgo, facilitar el networking estratégico y la mentoría, compartir buenas prácticas de innovación y contribuir a la promoción de una cultura equitativa y diversa.

- Se inició el proyecto de implementación de nuestra Sala de Lactancia Materna, adecuando el espacio en un ambiente cómodo, seguro y digno para todas las madres lactantes en la empresa. En este sentido, Edesur asume un compromiso significativo con la salud, el bienestar y los derechos de las colaboradoras y sus familias, promoviendo la lactancia materna como un derecho fundamental y un factor clave en el desarrollo infantil, al tiempo que reconoce el rol esencial del

entorno laboral en su sostenimiento, facilitando que las madres continúen la lactancia exclusiva durante los primeros seis meses de vida del bebé, reduciendo riesgos de enfermedades en el lactante y fortaleciendo el vínculo madre-hijo.

- En el mes de junio, la empresa se unió a la red Red Portalento-RD, lo que representa un compromiso firme con la inclusión laboral de las personas con discapacidad, basado en el enfoque de promover sus capacidades y no sus limitaciones. El objetivo de esta colaboración estratégica es impulsar políticas corporativas inclusivas, promover empleos dignos y multiplicar buenas prácticas laborales que reconozcan la contribución profesional de este colectivo.

- Se realizó la auditoría de seguimiento en el Sistema de Gestión para la Igualdad de Género para la certificación en la norma NORDOM 775. El informe de resultados de la auditoría recomendó mantener la certificación y concluyó que la empresa cumple con los criterios y dimensiones de la norma. En este sentido, indica que el sistema está debidamente diseñado e implementado, con un marco estructural adecuado y de registros que respaldan el cumplimiento de lo planificado. Entre los puntos fuertes señalados, se destacan los siguientes:

  - El firme compromiso de la alta gerencia y la organización en general con los principios rectores de la NORDOM 775.

- Los programas de formación y desarrollo de habilidades blandas, que favorecen la identificación de oportunidades para el crecimiento de los colaboradores.

- Un sistema de seguridad y salud ocupacional robusto.

- Una herramienta de detección de acoso y violencia intrafamiliar eficaz.

- Asistencia efectiva a las víctimas de acoso, mediante programas de asistencia dirigidos a empleados y familiares, según lo establecido en la política interna.

o En el mes de noviembre, recibimos la visita de una delegación de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) de Honduras con el objetivo de compartir experiencias y buenas prácticas en materia de equidad de género, agotando una apretada agenda que incluyó:

  - Una presentación institucional para que pudieran comprender quiénes somos, qué hacemos y cómo nos posicionamos en el mercado.

  - Focus groups con mujeres y hombres en puestos de liderazgo y en posiciones técnicas.

  - Sesión virtual de male engagement impartida por el consultor nicaraguense, especialista en género y masculinidades, Douglas Mendoza Urrutia.

- Taller interactivo sobre la Transversalización del enfoque de género y el sello IgualandoRD impartido por Rosa Matos, directora de transversalidad del Ministerio de la Mujer y Maripilis Florentino, Especialista de transversalidad.

- Panel interempresarial de buenas prácticas en igualdad de género, con la participación de las tres empresas Distribuidoras con el objetivo de identificar oportunidades y desafíos en la implementación de estrategias de género.

- Visitas guiadas por mujeres en áreas técnicas a la Subestación Metropolitana y la Central Termoeléctrica de Punta Catalina.

- Entrega de material para ser utilizado por la Unidad de Género de la ENEE.

o Participación en varias acciones formativas en materia de equidad de género impulsadas por el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con la finalidad de promover una cultura organizacional más equitativa, inclusiva y sostenible, tales como: tranversalización de la perspectiva de género en la gestión empresarial, corresponsabilidad de los cuidados para la sostenibilidad de la vida y el curso taller sobre riesgos psicosociales en entornos laborales. Con la participación en estos cursos y talleres, se busca sensibilizar al personal, mejorar las prácticas internas, promover ambientes de trabajo

seguros, garantizando que la empresa responda de manera efectiva a los retos actuales en igualdad y bienestar laboral.

- Desarrollo de campañas de comunicación y cápsulas informativas en materia de género con la finalidad de sensibilizar y educar al personal sobre conceptos clave de igualdad, promoción de relaciones laborales respetuosas y prevención de violencia, facilitando información accesible que fortalezca la cultura organizacional al promover cambios de actitud, reforzar las buenas prácticas y prevenir conductas discriminatorias, dentro de las cuales podemos mencionar:

  - Día de la Fraternidad Humana, el 4 de febrero de 2025, ratificando nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades, la equidad de género, incentivando la tolerancia, la inclusión, las formas no violentas para la resolución de conflictos y el respeto a la diversidad.

  - Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia con el objetivo de concientizar y motivar a las mujeres y las jóvenes a cursar carreras en las disciplinas de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (STEM).

  - Campaña Mujeres de Guerra, con el objetivo de romper con los estereotipos de género y contrarrestar sus efectos negativos, diseñando campañas de comunicación visibilizando a las mujeres en roles que trascienden las normas sociales tradicionales.

- Día de la Cero Discriminación, reiterando nuestra convicción de garantizar un trato justo y digno para todas las personas.

- Campañas con motivo de la conmemoración del Día de la Mujer, reconociendo el aporte profesional y humano que brindan las mujeres en nuestra empresa.

- El 7 de abril de 2025, la empresa se unió a la campaña del Día Mundial de la Salud con el lema "Comienzos saludables, futuros esperanzadores" con el objetivo de intensificar los esfuerzos para poner fin a las muertes prevenibles de madres y recién nacidos y dar prioridad a la salud y el bienestar de las mujeres a largo plazo.

- Día internacional de las niñas en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), con una cápsula informativa con el objetivo de sensibilizar y crear conciencia en el personal sobre la importancia de la participación de las niñas en las TIC y los beneficios de una educación digital inclusiva.

- Conmemoración del Día nacional de las mujeres sufragistas, con una cápsula informativa sobre la lucha histórica de las mujeres para obtener el derecho al voto, un hito fundamental en la lucha por la igualdad de género y la participación política femenina.

- Se llevó a cabo la campaña de comunicación con motivo de la celebración del Día de las Madres, con mensajes que promueven la importancia del autocuidado y la conciliación laboral.

- Divulgación cápsula informativa durante la celebración del Día Internacional de la Educación No Sexista, concientizando y sensibilizando al personal sobre la importancia de promover la igualdad de género y el acceso equitativo a todas las áreas del conocimiento, sin discriminación.

- Campaña sobre el Día Internacional de la Mujer en la Ingeniería, con el objetivo de reconocer los logros de las mujeres ingenieras, visibilizando su trabajo y sus contribuciones, así como también inspirar a nuevas generaciones de niñas y jóvenes a incursionar en esta disciplina, históricamente dominada por hombres.

- Durante el mes de julio se desarrolló la campaña Padres de Alto Voltaje con el objetivo de promover una cultura de paternidad activa, corresponsable y libre de estereotipos de género entre los colaboradores, contribuyendo al cambio de paradigmas tradicionales sobre el rol de los hombres en el cuidado y la crianza. La campaña busca visibilizar y fortalecer la participación de los padres en el desarrollo emocional y cotidiano de sus hijas e hijos, fomentando entornos laborales más inclusivos y sensibles a la igualdad de género.

- Publicación cápsula informativa sobre la lactancia materna con el objetivo de informar y concienciar a los colaboradores, especialmente a las madres, sobre los beneficios de la lactancia materna para la salud del bebé, promoviendo su práctica como un acto natural, saludable y fundamental para el desarrollo infantil y el fortalecimiento del vínculo afectivo.

- Día Internacional de la Niña para sensibilizar al personal y promover la igualdad de género desde la infancia resaltando la importancia de garantizar que las niñas tengan las mismas oportunidades que los niños en educación, salud, participación y desarrollo personal.

- Campaña sobre la prevención del acoso sexual y la violencia de género, con la participación en los 16 días de activismo contra la violencia de género, del movimiento de Lazo Blanco y la promoción de una cultura de paz.

- Día Internacional de las Personas con Discapacidad, con el objetivo de promover los derechos y el bienestar de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad y sensibilizar al personal sobre la importancia de su inclusión en el ámbito laboral.

- En la gestión de Compensación y Beneficios, se ha logrado lo siguiente:

- Se gestionaron 103 préstamos a empleados, con un monto total aprobado de MMRD$22.4, correspondientes a los programas de financiamiento establecidos con las instituciones BanReservas y JMMB Bank.

- Se aplicaron 150 promociones, 92 promociones y transferencias, 2,475 reajustes salariales, 14 transferencias con reajuste salarial, 16 cambios de designación con reajuste salarial y 1,235 transferencias derivadas de la reingeniería que se está llevando a cabo en la organización.

- Se actualizó el Procedimiento de Gestión de Nómina a través del seguimiento y la colaboración con las políticas internas de calidad, mientras que los siguientes documentos se encuentran en fase de validación y divulgación:

  - Manual de Registro de Novedades de Nómina.
  - Guía de Compensación y Beneficios.
  - Manual para Seguimiento de la Salud.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

- En el período se gestionó un total de 274 instrumentos legales, incluyendo contratos de bienes y servicios, adendas y acuerdos, de los cuales 249 instrumentos (90.8%) fueron concluidos satisfactoriamente y un total de 25 contratos correspondiente a un 9.13% se encuentran en proceso de finalización, en etapas de elaboración, revisión contractual, circulación para firmas y legalización notarial.

- Se realizó la certificación de 473 contratos y adendas en el Sistema Electrónico de Registro de Contratos (SERC) de la Contraloría General de la República, garantizando la transparencia, trazabilidad y debida formalización de los compromisos contractuales.

- Se ejecutaron múltiples iniciativas orientadas a fortalecer la operatividad interna y elevar la eficiencia en la gestión de los procesos judiciales en cuanto a litigios. Estas acciones recibieron seguimiento permanente, con el propósito de garantizar su efectividad y aplicar los ajustes necesarios para el logro de los objetivos estratégicos de la empresa. Entre los principales avances se destacan:

    - Se avanzó en la estandarización de los procedimientos internos relacionados con la recepción y manejo de 1,300 actos de alguacil, ejecución y verificación de 120 cesiones de crédito, gestión de 131 actuaciones relacionadas con embargos ejecutorios y retentivos y el seguimiento integral de expedientes judiciales. Estos ajustes permitieron uniformar criterios, reducir errores operativos, fortalecieron la trazabilidad institucional y garantizaron uniformidad en las actuaciones jurídicas.

    - Se actualizaron más de 4,000 registros e incidencias vinculados a casos activos y se logró reducir de manera significativa los tiempos de respuesta a requerimientos judiciales, oficios y solicitudes de órganos jurisdiccionales y administrativos, como resultado de la reorganización operativa y la integración

efectiva de la herramienta UltiCabinet. La mejora impactó directamente en el cumplimiento oportuno de los plazos procesales y en la coordinación interdepartamental, garantizando el cumplimiento oportuno de los plazos procesales.

- Se consolidó el trabajo conjunto con áreas estratégicas como Finanzas y Gestión Humana, optimizando la planificación y ejecución de pagos, la preparación de defensas en los procesos judiciales y la gestión integral del riesgo legal.

- Se mantuvo un monitoreo constante de los expedientes por demandas en daños y perjuicios que culminaron con sentencias definitivas, respecto de las cuales se interpusieron acciones de auxilio de la fuerza pública para la ejecución de medidas como embargos ejecutorios contra el patrimonio institucional. Como parte de esta labor preventiva, se fomentó activamente la negociación de Acuerdos Transaccionales de Pago con los abogados de las partes demandantes, evitando así la materialización de dichas ejecuciones.

- Se aplicó de manera efectiva la política de reducción del 30% de los intereses judiciales a título de interés complementario, lo que permitió obtener un ahorro estimado de MMRD$13.5, mediante estrategias de negociación unificadas, gestión inmediata tras notificación de sentencias y detección oportuna de casos con condenas con intereses judiciales.

- Se optimizó la gestión de pagos, tramitando 112 expedientes vinculados a sentencias definitivas mediante la suscripción de Acuerdos de Pago, lo que representó desembolsos por aproximadamente MMRD$239.0, logrando una disminución significativa de los montos a desembolsar mediante negociaciones oportunas y estrategias de cierre de casos, de aproximadamente MMRD$13.5. Esta actuación evitó la generación de intereses judiciales adicionales y redujo la carga financiera asociada a litigios concluidos.

- Se ejecutó un operativo de levantamiento de embargos retentivos trabados en contra de la empresa, mediante el cual se procedió a tramitar notificaciones de levantamiento por aproximadamente MMRD$101.0 y se logró la liberación efectiva por alrededor de MMRD$97.0, lo que contribuyó a mejorar la disponibilidad de fondos de la empresa y depurar registros en entidades bancarias.

- Se realizaron esfuerzos en la creación y el fortalecimiento de estrategias para la reducción del fraude eléctrico, la judicialización de infractores, la detención y sometimiento de los denominados “pegaluces” y la protección del patrimonio eléctrico de la empresa con relación a los Asuntos Penales.

- Durante el período se reforzó la persecución penal mediante:

  - La presentación de denuncias por robo de medidores y conductores.

- Acciones por conexiones ilegales y manipulación del sistema eléctrico.

- La consolidación de expedientes con soporte probatorio eficiente.

Se crearon nuevos mecanismos para incrementar las conciliaciones, estableciendo mecanismos de seguimiento activo en casos en rebeldía, ejecuciones de órdenes con apoyo de la Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico (PGASE) para el arresto de los infractores y la debida tramitación de medidas de coerción cuando corresponda.

En el período enero - noviembre 2025, fueron levantadas trescientos ochenta y uno (381) actas de fraude eléctrico en toda la zona de concesión, y cuatrocientos cincuenta y cinco (455) acuerdos conciliatorios, los mismos derivados de actas de fraude. Con relación a los acuerdos estos representan un total en recuperación de un monto general conciliado por valor de cincuenta y dos millones noventa mil cincuenta y cinco pesos con 13/100 (RD$52,090,055.13).

Conceptos	enero-noviembre 2025
Actas de fraudes levantadas	381
Actas de fraudes conciliadas	455
Tasaciones Definitivas Emitidas por la SIE	116
Tasaciones Definitivas Emitidas por la SIE-Conciliadas	148

Conceptos	enero-noviembre 2025
Citas Para Fines de Conciliación	897
Querellas Instrumentadas	94
Denuncias	680
Decisiones favorables	25
Medidas de coerción	21
“Pega luz” detenidos.	24
Recuperado por “pega luz” (RD$).	190,000
Audiencias	904
Energía recuperada kWh por Actas Conciliadas	3,255,409.0
Monto Cobrado (RD$)	27,141,685.4
Monto General Conciliado (RD$)	52,090,055.1
Monto Pendiente (RD$)	23,799,275.8

Fuente: Dirección Servicios Jurídicos

Se implementó un nuevo protocolo para arrestos, operativa de levantamiento de acta de fraude y procedimientos ordinarios, dicha operatividad permitió la correcta instrumentación de los expedientes conforme a los lineamientos establecidos en la normativa penal. Con miras al fortalecimiento de la operativa se implementaron medidas internas y externas, las cuales enunciamos a continuación:

- Fortalecimiento de relaciones interinstitucionales con la Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico.

- Los abogados de la Gerencia de Asuntos Penales han dado continuidad y seguimiento a las entrevistas de investigaciones

contra el fraude eléctrico, que forman parte de las funciones de las Gerencias de Inteligencia y Asuntos Internos.

- El equipo de la Gerencia de Asuntos Penales ha asumido la operativa de contacto telefónico directo con usuarios y clientes que poseen actas de fraude pendientes de pago.

- Junto a la Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico (PGASE), la Gerencia de Asuntos Penales gestionó el seguimiento, búsqueda y captura de los rebeldes, gestionando así el pago de actas que se consideraban incobrables.

- La Gerencia de Asuntos Penales colaboró con las diferentes fiscalías de San Cristóbal, Santo Domingo Oeste y el Distrito Nacional, logrando el saneamiento y la legalización de metaleras, alcanzando a judicializar los procesos penales y en efecto obtener decisiones favorables a la empresa.

- En cuanto a los casos en estado de rebeldía tanto de la zona Sur, Distrito Nacional como en San Cristóbal y Santo Domingo Oeste, se ha entregado a la Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico (PGASE) la cantidad de ciento treinta (130) resoluciones, físicas y en CD, para que dicho cuerpo de fiscales ejecute junto a los organismos de investigación las medidas establecidas en dichas resoluciones, dando como resultado que se pueda visualizar un avance en el pago de esas actas de fraude.

- Durante el período, la Unidad Legal Regulatoria desarrolló un conjunto de acciones orientadas a garantizar la defensa jurídica de Edesur ante los órganos reguladores y fortalecer el cumplimiento del marco regulatorio del sector eléctrico. Entre las principales actividades se destacan:

    - 226 escritos de defensa para la preparación y presentación de alegatos técnicos y jurídicos ante la Superintendencia de Electricidad (SIE), orientados a responder reclamaciones de usuarios y proteger los intereses institucionales.

    - 52 recursos jerárquicos para la interposición de recursos administrativos contra decisiones de la Superintendencia de Electricidad (SIE) que afectaban a la empresa, canalizando solicitudes de revisión y nulidad conforme a la normativa sectorial.

    - 1,248 resoluciones de la Superintendencia de Electricidad (SIE) para la gestión, análisis y respuesta a resoluciones regulatorias emitidas durante el período, incluyendo aquellas favorables, desfavorables y parcialmente favorables a la empresa:

        - 397 resoluciones rechazadas a Edesur, 52 Resoluciones parcialmente rechazadas y la preparación de escritos de defensa para el resguardo de los intereses de la empresa.

        - 799 resoluciones a favor de Edesur para el seguimiento y la ejecución de medidas derivadas de decisiones favorables.

- Elaboración de contratos regulatorios especializados, claves para la continuidad del servicio eléctrico:

  - 6 contratos de venta de energía y potencia.
  - 2 contratos de arrendamiento de postes.
  - 5 acuerdos regulatorios diversos: 1 para aporte de financiamiento reembolsable, 1 para compensación de deuda y 3 para tarifas de peaje.

- 8 respuestas a denuncias por desacato para la atención de requerimientos regulatorios asociados a incumplimientos, participando en la coordinación operativa para su debida corrección.

En conjunto, estas acciones representaron la gestión de montos regulatorios superior a MMRD$22.8 y tiempos de respuesta que oscilaron entre 1 y 30 días, asegurando eficiencia y cumplimiento oportuno de las obligaciones institucionales.

Informe Procesos Regulatorios 2025			
Acciones	Cantidad	Montos involucrados RD$	Tiempo de respuesta
Escritos de defensa	226	5,843,048.3	1-5 días
Recursos Jerárquicos	52	4,394,906.0	1-30 días
Resoluciones SIE	1,248	22,870,749.2	1-30 días
Resoluciones SIE rechazadas a Edesur	397	5,710,279.1	1-30 días
Resoluciones SIE a favor de Edesur	799	15,801,181.2	1-30 días
Resoluciones SIE parcialmente rechazadas a Edesur	52	1,359,288.8	

Informe Procesos Regulatorios 2025			
Acciones	Cantidad	Montos involucrados RD$	Tiempo de respuesta
Contratos de venta de energía y potencia	6	N/A	N/A
Contratos de arrendamiento de postes	2	N/A	N/A
Acuerdo de aporte de financiamiento reembolsable	1	N/A	N/A
Acuerdo de responsabilidad operativa	0	N/A	N/A
Acuerdo de compensación de deuda	1	N/A	N/A
Acuerdo de tarifa de peaje	3	N/A	N/A
Respuesta a denuncias de desacatos	8	246,924.4	1-5 días

Fuente: Dirección Servicios Jurídicos

- Al cierre del mes de octubre 2025, se realizaron 8,469 gestiones, donde se concentraron esfuerzos en la validación documental, formalización de actos jurídicos y apoyo directo a los procesos comerciales vinculados a los clientes del servicio eléctrico. Estas actividades permitieron mantener la seguridad jurídica de las operaciones comerciales de Edesur, fortaleciendo la correcta formalización de contratos, la depuración de clientes y la aplicación adecuada de los requisitos legales. Entre las gestiones comerciales, se destacan:

Acciones enero-octubre 2025	Cantidad
Declaración Jurada Solicitud de Cambio de Titular	1,306
Validaciones Documentales Legales	3,769
Declaración Jurada Baja de Contrato	1,316
Declaración Jurada cliente sin Documentos de Aval	1,753

Acciones enero-octubre 2025	Cantidad
Pagaré Notarial- Acuerdos de Pago	229
Intimaciones	3
Declaración Transferencia de Deuda	21
Declaración Cambio Tarifa	14
Desistimiento	9
Validación Garantía Bancaria	8
Comunicaciones y Certificaciones	41
Total	8,469

Fuente: Dirección Servicios Jurídicos

- La unidad de Seguros gestionó las pólizas de seguros que protegen los bienes de la empresa y tramitó las indemnizaciones por daños a terceros imputables a la responsabilidad de Edesur como guardián de la cosa inanimada, conforme a su actividad comercial dentro de la zona de concesión. Además, se realizaron las tasaciones, negociaciones y pagos derivados de reclamaciones por efectos quemados, incendios de viviendas, muerte de reses y otros daños, en los cuales se determinó responsabilidad de la empresa tras el levantamiento técnico efectuado por la Dirección de Gestión de Distribución y Evaluación de Incidentes.

Período enero - diciembre 2025		
Monto Reclamado (RD$)	Monto Ajustado (RD$)	Monto Pagado (RD$)
9,443,189.9	5,517,278.9	3,301,881.9

Fuente: Dirección Servicios Jurídicos

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 OGTIC fue 72.51%.

- Se consolidó la plataforma AMI Smart Pay G3, logrando la certificación de funcionalidades clave, entre ellas: la integración de medidores industriales para 1,800 clientes y la automatización del proceso de facturación mediante un bot conectado a la plataforma comercial. Asimismo, se desarrolló APICoral, un servicio que actúa como enlace entre cuatro agentes externos y nuestras soluciones Comerciales y AMI, incluyendo uno de los principales bancos del país, fortaleciendo la interoperabilidad y la eficiencia del ecosistema tecnológico. Todo esto fue posible gracias a la implementación de AMI Smart Pay G3, que modernizó la gestión de energía prepago y generó un impacto directo en nuestra cartera de clientes.

- Implementación del nuevo Sistema Scada Siemens Spectrum Power 5 con una inversión de MMRD$85.6. El proyecto contempla la conversión de 58 subestaciones, de las cuales 11 ya operan bajo la nueva plataforma, permitiendo la incorporación de dispositivos de automatización, mejoras en conectividad y telecontrol, fortaleciendo la capacidad operativa y la respuesta ante eventos. Esta modernización representa un avance estratégico en la transformación digital del sistema de distribución de la empresa.

- Se implementó una nueva plataforma de gestión de datos que eliminó las restricciones de licenciamiento y permitió el acceso a información estratégica para todos los colaboradores, generando un ahorro estimado de MMRD$2.3 en soporte y mantenimiento. Esta transición fortaleció la eficiencia operativa, redujo el esfuerzo manual y garantizó la actualización oportuna de la información. Como parte del proceso de modernización, se renovó el portal de informes con una interfaz más intuitiva y adaptable a dispositivos móviles. Asimismo, se desarrollaron paneles de visualización para las áreas comerciales, de gestión humana y de distribución, los cuales se encuentran disponibles tanto en el portal interno como en el entorno Microsoft para la línea ejecutiva. Estas iniciativas impulsaron la toma de decisiones y consolidaron el avance de la transformación digital en la organización.

- Se desarrolló un canal de autoservicio inteligente basado en ChatBot, el cual ha sido adoptado por más de 250,000 clientes, equivalente al 25% de la base activa, con una inversión de MMRD$15.0. Esta solución permite a los usuarios realizar de manera autónoma consultas, pagos y reportes, asegurando disponibilidad 24/7 y ampliando significativamente el acceso al servicio. Asimismo, contribuye a optimizar los tiempos de atención, reducir la carga operativa y mejorar la experiencia del usuario, consolidando un modelo de servicio moderno, eficiente y alineado con los estándares de innovación institucional.

- Se continua con la segunda fase del módulo Prepago, orientada a fortalecer los procesos de cobro y facturación de recargas.

Actualmente, esta fase presenta un avance del 61% y permite ejecutar de manera automática las gestiones asociadas a nuevos contratos, instalación y retiro de equipos, ajustes en las condiciones del servicio y actualización de datos del cliente. Todo esto se realiza al momento del cierre de la orden de servicio en el sistema comercial, lo que ha reducido la intervención manual, mejorando la sincronización de la información, aumentando la eficiencia operativa y generando un impacto positivo en la experiencia del usuario.

- Implementación del proyecto de automatización y modernización del proceso de solicitud de inspecciones de obras del área de Gestión de Interconexiones. Se desplegó en producción una plataforma en línea alojada en el portal de la empresa, reemplazando el proceso anterior basado exclusivamente en correos electrónicos. La nueva solución incorporó un flujo de estados y notificaciones automáticas y herramientas de seguimiento de solicitudes, ofreciendo un canal de comunicación para unos 500 ingenieros eléctricos que gestionan estos proyectos y en menos de un mes desde su implementación, permitió registrar más de 250 solicitudes, mejorando significativamente la eficiencia, trazabilidad y transparencia en la gestión.

- Implementación de la plataforma Workspace - Módulo de Formularios Digitales, impactando aproximadamente 2,635 colaboradores de la empresa. Esta nueva funcionalidad integra firma digital, envío de notificaciones y flujos de aprobación, permitiendo el seguimiento de las gestiones de las diferentes áreas mediante el flujo de trabajo. Se habilitó formularios para

vacaciones, permisos, tardanzas y licencias, de los cuales ya se han generado 771 solicitudes, proyectando una reducción de costos de impresión superior a 10,000 documentos que dejarán de imprimirse. Asimismo, se desarrolló un dashboard para consolidar las transacciones generadas por cada dirección de la empresa, el cual servirá como plataforma de seguimiento de indicadores y reportería para la Dirección de Recursos Humanos.

- Implementación de mejoras en la herramienta de envío de facturas electrónicas, alcanzando un total acumulado de 2,563,814 documentos enviados, con un impacto directo en 405,814 clientes de un universo de más de un millón de clientes dentro de la zona de concesión de Edesur. Estas mejoras representan un ahorro superior a MMRD$2.7 durante el 2025. Con este proceso, se avanzó en la reducción de la impresión de facturas físicas, migrando el envío desde una plataforma de tercero hacia una desarrollada internamente por el equipo de Edesur, reduciendo el uso del buzón de correo interno y optimizando el uso de los recursos de cómputos.

- Implementación del proyecto de aplicación de cobros móviles, desarrollado para la Gerencia de Canales de Pagos con el objetivo de facilitar la gestión de cobros del servicio y venta de recargas de energía en zona rurales donde no existen oficinas comerciales de Edesur. Desde su entrada en producción en Julio de 2025, esta herramienta ha recaudado más de MMRD$29.5. La implementación de esta solución permitirá optimizar los procesos comerciales previamente mencionados, debido a que se diversificarán los puntos de pago disponibles para los clientes.

- Implementación de la solución Ulticabinet, logrando la optimización, digitalización y eficiencia operativa de procesos internos. Entre las áreas beneficiadas se encuentran:

    - Dirección Jurídica para el registro y seguimiento de los contratos y litigios.

    - Ventanilla Única para la recepción y centralización de facturas de suplidores.

    - Archivo General para la digitalización de contratos de servicio.

  A la fecha, esta plataforma procesó más de 3,417 transacciones, consolidándose como una herramienta clave en estos servicios.

- Se integraron 2,339 cuentas y dispositivos corporativos pertenecientes a colaboradores de la sede principal y localidades conectadas al dominio institucional a una nueva herramienta de ciberprotección. Esto representa el 100% de los activos planificados para el período, contribuyendo como resultado a fortalecer la protección de la información sensible, reducir el riesgo de fuga o exposición no autorizada de datos y elevar la resiliencia institucional ante amenazas capaces de comprometer los activos tecnológicos que soportan la operación de la empresa.

- Implementación de licencias y migración a Microsoft 365, donde se completó la migración de 2,239 buzones desde infraestructura local hacia Microsoft 365 E3 y el despliegue de Office 365 para

más de 2,200 colaboradores de las áreas operativas y administrativas. Esta iniciativa garantiza disponibilidad del 99.9%, almacenamiento ampliado, recuperación avanzada, protección contra amenazas y cumplimiento normativo. Además, fortalece el trabajo remoto, mejora la productividad y colaboración mediante herramientas como Teams, OneDrive y SharePoint, consolidando la modernización digital institucional bajo una plataforma segura y unificada.

- Renovación de equipos de cómputos, logrando el reemplazo de laptops para 150 colaboradores de las direcciones operativas. Esta acción representó una porción del presupuesto de inversión de MMRD$11.9, permitiendo que los equipos modernos sean de mayor capacidad de procesamiento y seguridad. Adicionalmente, se reemplazaron 60 computadoras de escritorio para colaboradores del personal administrativo y operativo de las diferentes zonas, con una inversión de MMRD$4.2.

  Se ejecutó, además, la migración de terminales de cajas a computadoras estándar, utilizando equipos recuperados de la plataforma de escritorios. Esta iniciativa ha generado mejoras significativas en tiempos de respuesta, estabilidad del software comercial y reducción de fallas, impactando directamente en la calidad del servicio al cliente y mitigando riesgos asociados a la obsolescencia tecnológica.

- Implementación de comunicación para ITCs (Interruptores Telecontrolados) en las subestaciones de los siguientes circuitos: SJUA101E, SJUA102E, SJUA103B, SJUA102A, PEDE503A,

PEDE501B, PIZA101A, MVIE105B, CNAC MT y CNAC 701. Esto incluyó la integración con infraestructura eléctrica existente y el enlace con el sistema SCADA del Centro de Control, garantizando que cualquier falla en el circuito pueda ser aislada rápidamente, minimizando los tiempos de interrupción y reduciendo el impacto sobre los usuarios finales en la zona.

- Instalación de Sistema Fotovoltaico en Site de Repetición Hidro Las Damas en el Municipio de Duvergé, provincia de Independencia, infraestructura crítica utilizada como punto intermedio dentro de la cadena de comunicaciones de Edesur, con el propósito de estabilizar el suministro energético y garantizar el funcionamiento continuo de los equipos de telecomunicaciones. Este site, forma parte de la red de repetición que interconecta la Oficina Comercial de Duvergé.

- Implementación de enlace asimétrico como conectividad redundante, impactando Puntos Expresos y Oficinas Comerciales de la organización, con el objetivo de mejorar el rendimiento en el servicio a los usuarios para el uso de las aplicaciones corporativas, servicios de impresión, sistemas de archivos y dispositivos de cobros. Fueron adquiridos 42 enlaces, de los cuales el 60% quedo instalado en la Zona Sur (con una población de 401,219 clientes del país) y el 40% instalado en las localidades en la zona de concesión del Distrito Nacional (con una población de 478,921 clientes).

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

- El monitoreo de la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) para el período enero - octubre, datos preliminares, arrojó un nivel de cumplimiento de 65.0%.

- 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 2026.

- Implementación del módulo de presupuesto de inversión y gasto en el SGP (En fase de Pruebas), orientado a la formulación integral del presupuesto de los planes operativos de cada unidad. Este proceso busca garantizar una planificación financiera eficiente, alineada con los objetivos estratégicos, permitiendo la asignación adecuada de recursos para proyectos de inversión y gastos operativos.

- 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 de 84.90 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.

En materia de control interno, se alcanzó un resultado del 100% en la evaluación de cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), reflejando la transparencia, eficiencia y cumplimiento del sistema de control interno. Este desempeño reafirma nuestro compromiso con la mejora continua y se elaboró un Plan de trabajo de Fortalecimiento de las NOBACI actualmente en etapa de desarrollo, en coordinación y apoyo de la Contraloría General de la República (CGR). Dicho plan responde a la necesidad de alinear la gestión institucional con el nuevo direccionamiento estratégico (Misión, Visión y Valores), a los cambios en los procesos misionales y de apoyo para alinearlos con los objetivos institucionales, ajustes de la estructura organizativa para optimizar la operación, revisión y actualización de documentos normativos, y

consolidación de una cultura organizacional orientada a la transparencia y cumplimiento. Estas acciones representan una oportunidad clave para robustecer el sistema de control interno y fortalecer la gobernanza institucional.

Se obtuvo una puntuación al cierre del tercer trimestre del año 2025 de un 95.56% del Índice de Control Interno (ICI) con la finalidad de controlar los recursos públicos, asociadas al nivel de cumplimiento del control interno de las instituciones bajo el alcance legal de la Contraloría General de la República.

Reporte de Indice de Control Interno
EMPRESA ELECTRICA DEL SUR (EDESUR)

Período: jul-Sep-2025
Supervisor responsable: Mariel Romero Rojas

Indicador 1-Diseño y Documentación del Sistema de Control Interno	**Calificación: 29.00 /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	5.00 / 6
Indicador 2-Eficacia del Sistema de Control Interno	**Calificación: 47.45 /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)	3.82 / 4
Subindicador 2.7. CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DE GESTION PRESUPUESTARIA	4.00 / 4
Subindicador 2.8. CUMPLIMIENTO DEL POA INSTITUCIONAL	2.52 / 4
Subindicador 2.9. INFORME DE CIERRE DE OPERACIONES CONTABLES	4.00 / 4
Subindicador 2.10. ARQUEOS DE CAJAS CHICAS	3.11 / 4
Indicador 3-Resultados y Seguimiento Auditorias Internas	**Calificación: /20**

Total	Porcentaje de evaluación
76.45 / 80	95.56%

Los resultados obtenidos por Edesur Dominicana en los indicadores del Sistema de Medición de la Gestión Pública, en la última evaluación correspondiente al año 2025, fueron los siguientes:

b) Resultados de los Sistemas de Calidad

- Creación y/o actualización de 433 documentos correspondientes a procedimientos, guías, instructivos, manuales, formularios y listas.

- Sensibilización de un total de 374 colaboradores en temas relacionados al Sistema de Gestión Integrado y diferentes procesos de la organización.

- Conclusión de la auditoría a procesos del Sistema de Gestión Integrado de Edesur Dominicana específicamente en procesos comerciales como son:

  - Gestión, Seguimiento y Cierre del Ciclo de Corte.

  - Gestión de atención a clientes por vía del Call Center.

  - Verificación de Anomalías de Facturación (En fase de revisión de informe).

- Conclusión de Auditoría a la Carta Compromiso al Ciudadano por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).

c) Acciones para el fortalecimiento institucional

- Actualmente se encuentra en desarrollo el Plan de Fortalecimiento de las NOBACI, el cual responde a la necesidad de alinear la gestión institucional con el nuevo direccionamiento estratégico para robustecer el sistema de control interno y fortalecer la gobernanza institucional en coordinación con la Contraloría General de la República (CGR).

- Creación y/o actualización de 433 documentos normativos.

- Implementación de la plataforma Workspace - Módulo de Formularios Digitales, que integra la firma digital, envío de notificaciones y flujos de aprobación, permitiendo el seguimiento de las gestiones de las diferentes áreas mediante el flujo de trabajo. Además, habilita formularios para vacaciones, permisos, tardanzas y licencias, la cual reduce de costos de impresión.

- Implementación del nuevo Sistema Scada Siemens Spectrum Power 5, que permite la incorporación de dispositivos de automatización, mejoras en conectividad y telecontrol, fortaleciendo la capacidad operativa y la respuesta ante eventos.

- Implementación de enlace asimétrico como conectividad redundante, impactando Puntos Expresos y oficinas comerciales de la organización, con el objetivo de mejorar el rendimiento en

el servicio a los usuarios para el uso de las aplicaciones corporativas, servicios de impresión, sistemas de archivos y dispositivos de cobros.

- Se implementó un canal de autoservicio inteligente basado en ChatBot, el cual permite a los usuarios realizar de manera autónoma consultas, pagos y reportes, asegurando disponibilidad 24/7 y ampliando significativamente el acceso al servicio.

- Implementación de mejoras en la herramienta de envío de facturas electrónicas, que permite la reducción de impresión de facturas físicas, reduciendo el uso del buzón de correo interno y optimizando el uso de los recursos de cómputos.

- Implementación del proyecto de aplicación de cobros móviles, con el objetivo de facilitar la gestión de cobros del servicio y venta de recargas de energía en zona rurales donde no existen oficinas comerciales de Edesur.

- Implementación de la solución Ulticabinet, logrando la optimización, digitalización y eficiencia operativa de procesos internos.

- Implementación de Licencias y Migración a Microsoft 365, donde se garantiza la disponibilidad del 99.9%, almacenamiento ampliado, recuperación avanzada, protección contra amenazas y cumplimiento normativo, fortaleciendo el trabajo remoto y la mejora de la productividad mediante la modernización digital institucional bajo una plataforma segura y unificada.

- Implementación y despliegue del sistema de Gestión de Órdenes de Servicio (GOS), para mejorar la productividad de las brigadas, la captura de coordenadas reales de los clientes, la depuración de la base de datos y la consulta de cliente por suministro, contrato y medidor.

- 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, así como consultas para el pago de facturas, estados de reclamaciones, averías e histórico de pagos.

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

Edesur ha implementado y/o actualizado un conjunto de documentos de gestión transversales que abarcan diversas áreas de la organización. Estos documentos son fundamentales para asegurar la uniformidad, el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa en todas las unidades de la empresa.

La implementación de estos documentos transversales es de vital importancia para garantizar una operación coherente y eficiente en toda la organización y 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 estos documentos, 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 45 documentos transversales, las cuales se describen a continuación:

Responsable	Documento
Dirección Comunicación Estratégica	Manual de Marca Corporativa
Dirección de Auditoría Interna	Procedimiento de Autoevaluación y Auditoria del Control Interno
Dirección de Auditoría Interna	Procedimiento Gestión de Auditoría Interna
Dirección de Auditoría Interna	Procedimiento Gestión de Calidad Operativa
Dirección de Logística	Guía Asignación De Parqueos
Dirección de Logística	Procedimiento Asignación de Vehículos
Dirección de Logística	Procedimiento de Mantenimiento Vehicular
Dirección de Logística	Procedimiento Dotación de Mobiliario
Dirección de Logística	Procedimiento Gestión Recepción y Envío de Documentación
Dirección de Logística	Procedimiento Mantenimiento de Infraestructuras
Dirección de Logística	Procedimiento para Gestión de Viajes y Hospedajes
Dirección de Logística	Procedimiento Recepción de Materiales Chatarra y Reutilizables
Dirección de Logística	Procedimiento Solicitud de Servicios de Transporte
Dirección de Logística	Procedimiento Solicitud y Despacho de Combustible
Dirección de Planificación y Control de Gestión	Procedimiento Control de las No Conformidades y Acciones Correctivas
Dirección Finanzas	Instructivo de Gestión Presupuestaria en Sistema SAP
Dirección Finanzas	Instructivo Solicitud de Modificaciones Presupuestarias

Responsable	Documento
Dirección Finanzas	Normativa de Fondos Operativos
Dirección Finanzas	Procedimiento Cuentas por Cobrar
Dirección Finanzas	Procedimiento de Modificaciones Presupuestarias
Dirección Finanzas	Procedimiento Elaboración y Monitoreo del Presupuesto
Dirección Finanzas	Procedimiento Monitoreo y Ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)
Dirección Finanzas	Procedimiento para la Gestión de Caja de Gastos y Dietas
Dirección Gestión de Proyectos	Guía de Respuesta a Emergencias Ambientales
Dirección Gestión de Proyectos	Manual de Seguridad para trabajos en Altura
Dirección Gestión de Proyectos	Procedimiento de Asignación Y/O Reposición de Equipos de Protección, Ropa de Trabajo y Herramientas
Dirección Gestión de Proyectos	Procedimiento de Certificación de Conductores
Dirección Gestión de Proyectos	Procedimiento de Investigación y Reporte de Accidentes e Incidentes
Dirección Gestión Humana	Guía Antidiscriminación
Dirección Gestión Humana	Guía de Gestión del Conocimiento
Dirección Gestión Humana	Guía de Licencia por Paternidad
Dirección Gestión Humana	Guía de Prevención de Conflicto de Interés
Dirección Gestión Humana	Guía de Uso de Salones de Capacitación
Dirección Gestión Humana	Guía para la Gestión del Personal Docente Interno
Dirección Gestión Humana	Manual de Inducción
Dirección Gestión Humana	Manual Registro, Control y Custodia de Expediente del Personal
Dirección Gestión Humana	Procedimiento de Capacitación del Personal
Dirección Gestión Humana	Procedimiento de Evaluación del Desempeño
Dirección Gestión Humana	Procedimiento de Pasantía
Dirección Gestión Humana	Procedimiento Dotación de Personal
Dirección Gestión Humana	Procedimiento Para El Diseño Organizacional
Dirección Servicios Jurídicos	Guía de Administración y Gerenciamiento de Contratos
Dirección Servicios Jurídicos	Procedimiento Elaboración de Contratos y Adendas de Bienes Servicios y Obras

Responsable	Documento
Dirección Tecnología de Información	Manual de Seguridad de la Información
Dirección Tecnología de Información	Procedimiento de Desarrollo Implementación de Sistemas

Fuente: Dirección de Planificación y Control de Gestión

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

Durante el año 2025, 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.

En cuanto a los resultados de las estrategias comunicacionales implementadas para visibilizar los trabajos que realiza la empresa en los medios de comunicación, se logró 2,960 publicaciones favorables de noticias en medios impresos, digitales y televisivos al cierre de año 2025.

Los resultados obtenidos fueron alcanzados mediante diversas acciones, entre las que se destacan:

- Elaboración y difusión de 122 notas de prensa al cierre del año 2025. A través de las notas de prensa y comunicados difundidos, se destacaron las principales ejecutorias de Edesur Dominicana, entre las que figuran la respuesta oportuna ante incidencias registradas, fortalecimiento de nuestra infraestructura e instalaciones, el combate al fraude eléctrico con desmantelamientos, normalizaciones y actas levantadas y conciliadas, logrando recuperar energía e incrementando los importes facturados.

- Se efectuaron 6 visitas guiadas, con la intención de tener acercamientos con comunicadores sociales, entre ellos, hacedores de opinión pública y con otros públicos de interés, en las que los asistentes realizaron un recorrido por la Gerencia de Lectura y Facturación, el Call Center y el Centro de Operación de la RED (COR) de Edesur.

- Se ofrecieron 2 talleres de sensibilización sobre los desafíos en la lucha contra el fraude eléctrico y los avances alcanzados por la distribuidora, con la participaron de periodistas de diferentes medios de comunicación, principalmente los que dan cobertura a temas económicos.

- Gestión de 84 publicaciones de mantenimientos programados, comunicados y licitaciones en medios impresos de circulación nacional.

- Diagramación de 3,700 artes al cierre del año 2025.

En lo concerniente a la visibilidad de Edesur a través de sus medios digitales institucionales, se publicó 642 contenidos mediante las plataformas de Instagram y Facebook al cierre de año 2025.

- A través de la red social X, se mantuvo informados a los clientes y a la población general sobre los avisos e incidencias que pudieran afectar el suministro de energía eléctrica, con un promedio mensual de 18 publicaciones a través de la etiqueta EdesurInforma, lo que equivale a una total de 180 publicaciones al año.

- Se realizaron 84 producciones audiovisuales para las redes sociales (Instagram, Facebook, X y Tiktok).

- Publicación de 157 contenidos y campañas educativas a nuestros clientes, con una programación de 220 publicaciones al cierre del año 2025.

- Se logró 86,882 interacciones en todas las redes sociales.

- Crecimiento continuo de las redes sociales de Edesur. Al cierre de diciembre 2025, Instagram tuvo un aumento significativo de seguidores equivalente a un 21.85 % y los seguidores de Facebook aumentaron en un 10.24 %.

- Se obtuvo un alcance total de 2,947,701 usuarios en la cuenta de Instagram, que sigue como la red de mayor presencia para Edesur.

- A través de las redes sociales fueron atendidos 16,247 clientes.

- Se recibió un total de 40,981 comentarios en las redes sociales.

- Se logró un aumento promedio de un 4 % en engagement en la red social de Instagram superando la meta de un 3% de promedio mensual.

- Se produjeron 12 videos sobre NotiEdesur que resume las noticias y acciones más relevantes realizadas en nuestra zona de concesión.

- Se produjeron y emitieron 6 episodios de la segunda temporada “Edesur el Podcast”.

- Se publicaron 24 temas de relevancia del sector eléctrico en el Blog de Edesur.

- Se realizaron 195 coberturas de fotos y/o videos por el equipo audiovisual de la Dirección de Comunicación Estratégica.

Durante el año 2025, se difundieron 673 comunicaciones a través de Comunicación Interna dirigidas a colaboradores con la intención de fortalecer la cultura organizacional de la empresa y brindar un mejor servicio a los clientes. El trabajo realizado refleja el compromiso constante con la mejora continua, la comunicación estratégica, la transparencia, la promoción de un entorno laboral inclusivo, participativo y alineado con los valores institucionales, contribuyendo directamente al fortalecimiento de la cultura.

- Redacción y difusión de 12 boletines institucionales digitales, dirigidos a colaboradores, en los que se destacó las principales ejecutorias de Edesur Dominicana.

En cuanto a las acciones de promoción e imagen, la Dirección de Comunicación Estratégica realizó las siguientes acciones:

- Estandarización de la marca Edesur a través de instalaciones, mantenimiento y/o sustituciones de letrería en todos los puntos de atención de Edesur y áreas administrativas, así como las manifestaciones visuales (murales, habladores, banners, cuadros corporativos, buzones de sugerencias, entre otros) a fin de garantizar el correcto posicionamiento de la marca y facilitar la accesibilidad a los clientes y colaboradores.

- Rediseño de línea gráfica institucional para el período 2025-2028, como parte del Plan Estratégico Institucional, con miras de refrescar la imagen de la empresa hacia los clientes y colaboradores.

- Ejecución de campaña institucional con el fin de conectar con los colaboradores, para mejorar el sentido de pertenencia con la marca Edesur.

- Creación e implementación de campaña de actualización de datos para motivar a los clientes sobre la importancia y beneficios de actualizar sus datos de contacto. Para esta se han realizado distintas acciones, como son:

    - Colocación de publicidad visible a los clientes en las distintas oficinas comerciales (habladores, mousepads, TV informativa, microperforados en cristales en la fachada, volantes, brochures y murales) así como en redes sociales.

    - Cápsulas informativas dirigidas a los colaboradores, resaltando la importancia de la empresa al tener actualizado los datos de los clientes.

    - Entrega de volantes de forma segmentada en las oficinas comerciales de San Cristóbal, La Feria, Herrera y Los Alcarrizos.

- Creación e implementación de campañas de canales alternos de pago para mejorar la experiencia del cliente, a través de la promoción y motivación del uso de las herramientas que dispone Edesur, como Teleconsumo, APP Edesur Móvil, oficina virtual y subagentes.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2025

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).

Desde Edesur Dominicana, garantizar un buen servicio al ciudadano y fortalecer la transparencia institucional, son motivaciones expresadas por la Gerencia General, y establecidas de manera clara en el Plan Operativo Anual (POA) del área, así como también en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028.

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

- Durante el período enero - diciembre 2025, se sensibilizaron por medio a formaciones a 689 empleados de nuevo ingreso incluyendo a los participantes del Conversatorio de Transparencia en la provincia de Barahona en materia de Transparencia y Ética.
- El responsable de Acceso a la Información (RAI) y sus miembros, participaron en actividades en materia de Transparencia y Ética, en la que se destacan:

    - Conferencia sobre "El Perfil Ético del funcionario público en un Contexto de Cambio Institucional", realizado por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), en fecha 29 de enero de 2025.

    - Participación Acto de Designación Oficial del Cumplimiento por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), en Edesur el 03 de febrero de 2025.

    - Participación Jornada sobre "Emisión de Certificados Digitales, Firma GOB (Firma Digital)" Edesur Dominicana, S.A., en fecha 07 de febrero de 2025.

    - Capacitación sobre relanzamiento del nuevo Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP), impartido por el Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), realizada en fechas 13 y 14 de febrero de 2025.

- Prevención de Prácticas Colusorias en los Procesos de Contrataciones Públicas. organizado en colaboración con la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (PROCOMPETENCIA).

- Conferencia: "Gestión Conductual, Valor Primario Ético", impartida por el jurista Magistrado Argenis García, en el marco de la Semana de la Ética.

- Izaje de la bandera en Edesur Dominicana, S.A. por los miembros de la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo (CIGCN), para iniciar la Semana de la Ética con izamiento.

- Campaña interna para conocer a los miembros de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).

- Panel titulado: "El Desafío de Regular el Conflicto de Interés en la República Dominicana", bajo el estándar de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

- Campaña del Código de Ética, divulgado en los canales internos de Edesur Dominicana, con motivo a la “Semana de la Ética 2025” en el mes de abril 2025.

- Participación en la Celebración de #TUSDATOS, realizado por el Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en fecha 20 de marzo de 2025.

- Acto de Clausura de la Semana de la Ética Ciudadana 2025, con el lema “Juntos Somos Integridad”, celebrada el viernes 2 de mayo 2025.

- Capacitación virtual “Acceso al Ciudadano” Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas, Ley No. 340-06, de los colaboradores de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).

- Conferencia virtual “La Debida Diligencia en la Confidencialidad” participantes, el 21 de julio 2025.

- Taller Inducción al Comité Electoral para la 6ta. Asamblea Electoral de la Comisión de Ética e Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), el 29 del mes de agosto 2025.

- Socialización en la conformación del Comité Electoral para la 6ta. Asamblea Electoral de la Comisión de Ética e Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), el 20 de agosto 2025.

- Campaña del Código de Ética y Normas de Conducta de Edesur Dominicana, S.A, realizado por la Comisión de Ética e Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), durante el mes de septiembre 2025.

- Juramentación de los Miembros del Comité Electoral Institucional 1014-2025, el 4 de septiembre de 2025.

- Elecciones de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), 2025-2028, el 16 de septiembre de 2025. Edesur Dominicana eligió a los integrantes de la nueva Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), conforme a lo dispuesto en el Decreto 791-21. La selección de los miembros se hizo mediante un proceso democrático y participativo para todos los colaboradores de la empresa que, tuvieron la opción del voto en las modalidades digital y manual.

  Con este proceso democrático, Edesur reafirma su compromiso con la ética en la gestión pública y la prevención de malas prácticas, contribuyendo así a un sector eléctrico más confiable y transparente.

- Semana del Derecho al Saber 2025, celebrada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), del 28 de septiembre al 3 de octubre 2025.

- Conversatorio en materia Transparencia, Ética, Calidad de la Buena Gestión Pública en la provincia de Barahona.

- Panel “Transparencia, compras públicas y competencia: una sinergia necesaria” III Semana de la Competencia, por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el 29 de septiembre 2025.

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, con un nivel de cumplimiento de un 89%.

- En el año 2025, se continuó con el proyecto "Monitoreo de Satisfacción y Experiencia del Cliente (MSEC)", abarcando la prestación del servicio en oficinas comerciales, procesos de pagos, reclamos, cambio de titular, contratación de nuevo servicio y cancelación. Por igual, la percepción general sobre el servicio brindado, información y comunicación, factura de energía e imagen institucional. Durante el desarrollo del MSEC se han evaluado 4,915 clientes, considerando diferentes atributos. Ver desglose presentado en la siguiente tabla:

Monitoreo	Cantidad de clientes
Carta Compromiso al Ciudadano	2,077

Monitoreo	Cantidad de clientes
Monitoreo Satisfacción y Experiencia de Clientes Oficinas Comerciales	1,637
Encuesta Satisfacción Local	1,201
Total	4,915

Fuente: Dirección Comunicación Estratégica

Los principales hallazgos en la medición de la satisfacción de clientes se aprecian en la tabla 2 y 3.

Tabla 2. Medición Carta Compromiso al Ciudadano 2025-Generales.

Compromiso asumido (atributo y estándar)	Trimestre 1 2025	Trimestre 2 2025	Trimestre 3 2025	Promedio 2025
Calidad de los servicios	79.8%	79.8%	73.1%	77.6%
Satisfacción de la calidad	85.7%	82.9%	84.9%	84.7%

Fuente: Dirección Comunicación Estratégica

Tabla 3. Medición Carta Compromiso al Ciudadano 2025-Atributos.

Meta 85%	Compromiso asumido (atributo y estándar)	Trim. 1 2025	Trim. 2 2025	Trim. 3 2025	Promedio 2025
	Amabilidad	91.6%	87.4%	90.7%	90.1%

Meta 85%	Compromiso asumido (atributo y estándar)	Trim. 1 2025	Trim. 2 2025	Trim. 3 2025	Promedio 2025
Contratación de Energía eléctrica	Profesionalidad	89.5%	85.8%	89.2%	88.3%
	Elementos Tangibles	86.4%	86.4%	84.3%	86.0%
Cambio de Titularidad	Fiabilidad	90.9%	86.7%	86.5%	87.7%
	Elementos Tangibles	86.4%	83.8%	87.7%	86.0%
	Profesionalidad	88.2%	89.5%	90.8%	88.9%
Cancelación de Servicios	Amabilidad	87.1%	85.5%	86.8%	86.3%
	Elementos Tangibles	85.5%	84.9%	85.9%	85.9%
	Tiempo de respuesta / Espera de atención	80.1%	74.2%	75.3%	76.1%

Fuente: Dirección Comunicación Estratégica

5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Durante el período enero - diciembre de 2025, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) validó la gestión de Edesur Dominicana, S.A. en el Portal de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP), destacando el cumplimiento de los indicadores establecidos en tres ejes fundamentales: registro y

actividad institucional, eficiencia en las respuestas y gestión de conflictos.

A través de esta plataforma, administrada por la DIGEIG, los ciudadanos pueden ejercer su derecho de acceso a la información pública conforme a lo dispuesto en la Ley No. 200-04 y su Reglamento de Aplicación No. 130-05, permitiendo canalizar de manera transparente solicitudes vinculadas al presupuesto institucional, ejecución financiera, nómina, contrataciones, proyectos, concesiones, reportes de transparencia, estados financieros, normativas internas, entre otros temas de interés público.

La Oficina de Acceso a la Información (OAI) de Edesur Dominicana ha mantenido una gestión activa y sostenida dentro del portal, asegurando la recepción, tramitación y respuesta oportuna a cada solicitud en los plazos reglamentarios, así como el seguimiento y registro formal de los casos resueltos.

De igual manera, la OAI ha implementado mecanismos de verificación, coordinación interdepartamental y control de calidad de la información remitida, garantizando la eficiencia precisión, completitud y transparencia de las respuestas ofrecidas a los ciudadanos.

En cuanto a las estadísticas, las cifras correspondientes al período citado reflejan el volumen mensual de solicitudes recibidas a través del Portal SAIP y aquellas que la institución ha respondido de manera satisfactoria, demostrando el compromiso institucional con la

transparencia, la rendición de cuentas y el fortalecimiento del derecho ciudadano de acceso a la información pública.

- Durante el período enero - diciembre 2025 de acuerdo con la Matriz SAIP, se recibieron de manera presencial, un total de 27 solicitudes. Ver cuadro a continuación:

Estadísticas relativas a las solicitudes ciudadana de Acceso a la Información Presencial		
Mes	Solicitudes Realizadas	Solicitudes Respondidas
ene-25	1	1
feb-25	0	0
mar-25	5	5
abr-25	10	10
may-25	1	1
jun-25	0	0
jul-25	0	0
ago-25	4	4
sep-25	2	2
oct-25	1	1
nov-25	0	0
Dic-25	3	3
Total	27	27

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información

- Se respondieron un total de 71 solicitudes de información 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-25	2	2
feb-25	5	5
mar-25	11	11
abr-25	10	10
may-25	8	8
jun-25	4	4
jul-25	2	2
ago-25	3	3
sep-25	3	3
oct-25	12	12
nov-25	11	11
dic-25	0	0
Total	71	71

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información

5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de Edesur Dominicana, S.A. (OAI), a través del Sistema 311, ha fortalecido los canales de comunicación entre la ciudadanía y la empresa, permitiendo canalizar de manera satisfactoria, ágil y oportuna las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios ante nuestra institución.

Esta herramienta digital, monitoreada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el

Ministerio de la Presidencia, constituye un mecanismo de transparencia y participación ciudadana, que garantiza la trazabilidad, registro y respuesta formal de cada caso reportado.

Por medio de este sistema, la OAI da seguimiento continuo y coordinado con las áreas técnicas correspondientes a situaciones relacionadas con casos de incendios, contratos de servicio eléctrico, solicitudes de inspección, reportes por facturación elevada, variaciones de voltaje, instalación, retiro y traslado de medidores, así como otros requerimientos vinculados a la prestación del servicio y la protección de los derechos de los usuarios.

Asimismo, se mantiene una comunicación constante con las dependencias internas para asegurar la debida gestión y cierre oportuno de cada solicitud, promoviendo una cultura institucional orientada a la eficiencia, la transparencia y la satisfacción ciudadana.

Durante el período enero - diciembre de 2025, la OAI ha recibido un total de 93 requerimientos ciudadanos a través del Sistema 3-1-1, los cuales han sido procesados, canalizados y atendidos conforme a los plazos y protocolos institucionales vigentes.

Estadísticas Sistema de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias por el 3-1-1				
Mes	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias	Solicitudes atendidas
ene-25	4	0	0	4
feb-25	6	1	0	7

Estadísticas Sistema de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias por el 3-1-1				
Mes	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias	Solicitudes atendidas
mar-25	5	1	0	6
abr-25	3	1	0	4
may-25	8	1	0	9
jun-25	11	0	0	11
jul-25	19	5	0	24
ago-25	9	0	0	9
sep-25	9	4	0	13
oct-25	4	2	0	6
nov-25	18	1	0	19
dic-25	4	1	0	5
Total	100	17	0	117

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información

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 la naturaleza de la empresa.

Las respuestas a estas solicitudes y/o requerimientos ciudadanos oscilan entre 3 a 10 días, de acuerdo con la complejidad de la situación. Hasta la fecha, y conforme a la normativa de la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información, no contamos con

justificación por motivo de incumplimiento a ninguna solicitud realizada.

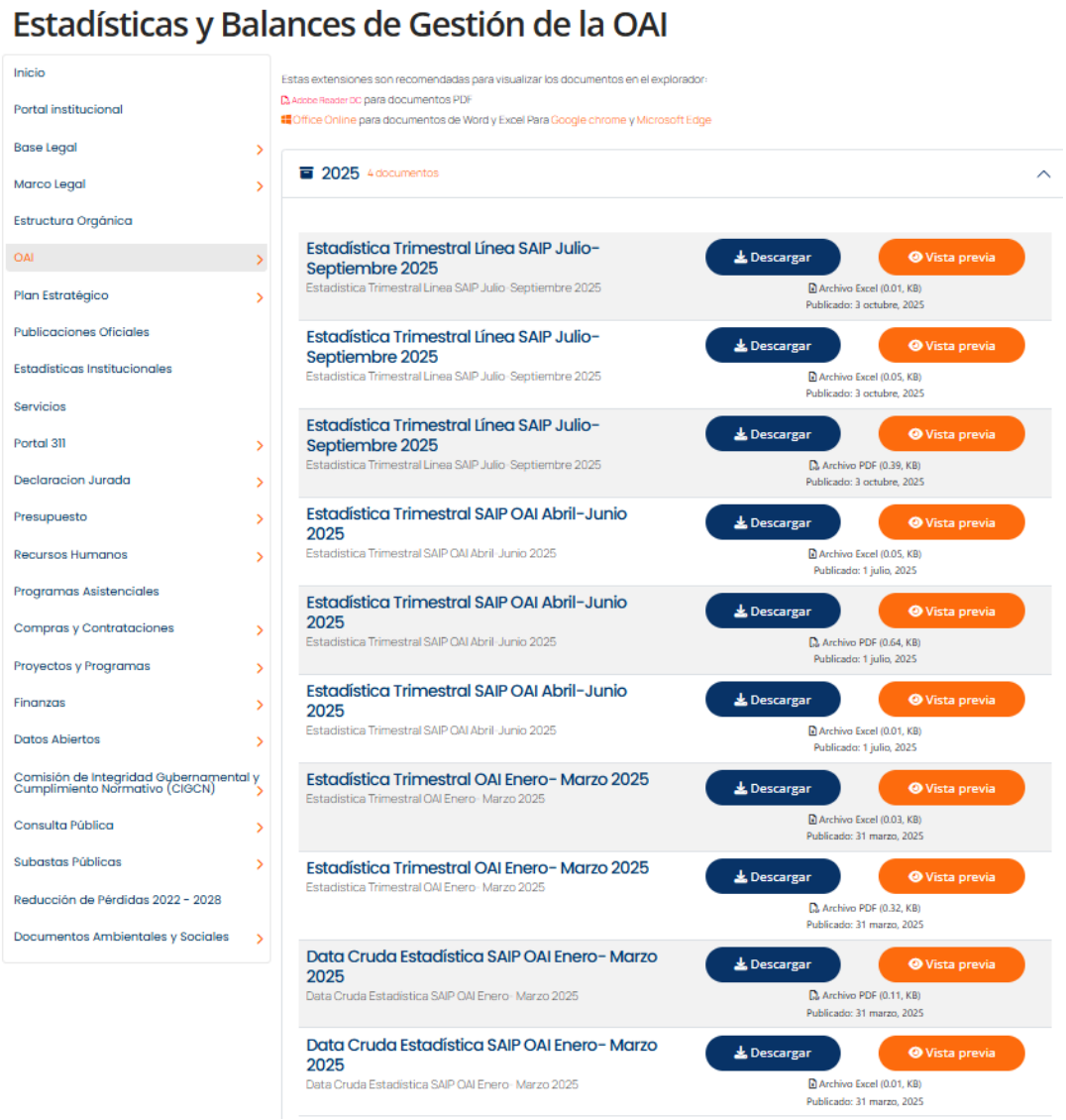
5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

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 octubre 2025, son los siguientes:

Resultados Mediciones Portal de Transparencia		
No.	Mes de Evaluación	Calificación obtenida
1	ene-25	99.7
2	feb-25	97.8
3	mar-25	100.0
4	abr-25	100.0
5	may-25	100.0
6	jun-25	97.8
7	jul-25	100.0
8	ago-25	100.0
9	sep-25	99.3
10	oct-25	100.0

Nota: La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), ha remitido los resultados hasta el mes de octubre 2025.

- Divulgación vía portal de transparencia de las Estadísticas trimestrales la OAI correspondientes al período enero - septiembre 2025:



- Divulgación vía el portal de transparencia de los Índices de Documentos correspondientes al período enero - octubre 2025:

- Divulgación vía el portal de transparencia de las estadísticas trimestrales del Sistema de Atención del 3-1-1 del período enero - septiembre del 2025:

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 y Cumplimiento Normativo (CIGCN)
- Consulta Pública
- Subastas Públicas
- 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

2025 4 documentos

Estadística Trimestral Línea 3-1-1 Julio-Septiembre 2025 Estadistica Trimestral Linea 3-1-1 Julio-Septiembre 2025	Descargar / Vista previa	Archivo Excel (0.03, KB) Publicado: 3 octubre, 2025
Estadística Trimestral Línea 3-1-1 Julio-Septiembre 2025 Estadistica Trimestral Linea 3-1-1 Julio-Septiembre 2025	Descargar / Vista previa	Archivo Excel (0.01, KB) Publicado: 3 octubre, 2025
Estadística Trimestral Línea 3-1-1 Julio-Septiembre 2025 Estadistica Trimestral Linea 3-1-1 Julio-Septiembre 2025	Descargar / Vista previa	Archivo PDF (0.39, KB) Publicado: 3 octubre, 2025
Estadística Trimestral Línea 3-1-1 OAI Abril-Junio 2025 Estadistica Trimestral Linea 3-1-1 OAI Abril-Junio 2025	Descargar / Vista previa	Archivo Excel (0.03, KB) Publicado: 1 julio, 2025
Estadística Trimestral Línea 3-1-1 OAI Abril-Junio 2025 Estadistica Trimestral Linea 3-1-1 OAI Abril-Junio 2025	Descargar / Vista previa	Archivo Excel (0.01, KB) Publicado: 1 julio, 2025
Estadística Trimestral Línea 3-1-1 OAI Abril-Junio 2025 Estadistica Trimestral Linea 3-1-1 OAI Abril-Junio 2025	Descargar / Vista previa	Archivo PDF (0.67, KB) Publicado: 1 julio, 2025
Estadísticas Trimestral Línea 3-1-1 OAI Enero-Marzo 2025 Estadisticas Trimestral Linea 3-1-1 OAI Enero-Marzo 2025	Descargar / Vista previa	Archivo PDF (0.32, KB) Publicado: 31 marzo, 2025
Estadísticas Trimestral Línea 3-1-1 OAI Enero-Marzo 2025 Estadisticas Trimestral Linea 3-1-1 OAI Enero-Marzo 2025	Descargar / Vista previa	Archivo Excel (0.03, KB) Publicado: 31 marzo, 2025
Data Cruda Estadística Trimestral Línea 3-1-1 OAI Enero- Marzo 2025 Data Cruda Estadistica Trimestral Linea 3-1-1 OAI Enero- Marzo 2025	Descargar / Vista previa	Archivo PDF (0.11, KB) Publicado: 31 marzo, 2025
Data Cruda Estadística Trimestral Línea 3-1-1 OAI Enero- Marzo 2025 Data Cruda Estadistica Trimestral Linea 3-1-1 OAI Enero- Marzo 2025	Descargar / Vista previa	Archivo Excel (0.01, KB) Publicado: 31 marzo, 2025

VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2025

Eje Estratégico	Iniciativas	Meta
Infraestructura Eléctrica	Proyectos de Desarrollo de Redes de Media Tensión de Alta Prioridad (km)	145.70 (Km)
Infraestructura Eléctrica	Arquitectura de Red del Plan de Expansión	1 (Plan)
Infraestructura Eléctrica	Diseños de nuevos Circuitos de MT	20 diseños
Infraestructura Eléctrica	Construcción de los nuevos circuitos en las nuevas Subestaciones (Troncales) (km)	92.25 km
Infraestructura Eléctrica	Construcción de Nuevas Subestaciones 2026	10 SSEE
Infraestructura Eléctrica	Repotenciación de Subestaciones 2026	14 SSEE
Gestión Comercial	Programa de Recuperación de Polígonos	47.17 Km
Gestión Comercial	Ampliación Gestión Telecorte	31,958 medidores
Gestión Comercial	Normalización Medición Concentrada en Altura (MCA)	15,406 módulos
Gestión Comercial	Plan Gestión Integral Micro Medición	48,445 instalación Micro

Fuente: Dirección de Planificación y Control de Gestión

VII. ANEXOS

Memoria Institucional 2025

a. Matriz de Logros Relevantes

Producto/ Servicio	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total, Año 2025
Ejecución Mantto. Subestaciones	8	6	9	10	9	5	4	3	2	5	4	5	70
Beneficiarios Mantto. Subestaciones	173,035	72,605	211,415	186,617	145,697	112,514	27,530	43,065	8,571	88,751	55,330	88,543	1,213,673
Inversión Mantto. Subestaciones (RD$)	388,598.8	291,449.1	437,173.7	485,748.5	437,173.7	242,874.3	194,299.4	145,724.6	97,149.7	242,874.3	194,299.4	242,874.3	3,400,239.8

**Mes de nov. y dic. 2025 proyectado*

Fuente: Dirección Gestión de Distribución

b. Matriz de Gestión Presupuestaria Anual

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2025 (RD$)	Ejecución a diciembre 2025 (RD$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa
11	Comercialización de Energía Eléctrica en la Zona Sur	83,293,264,416.0	79,924,589,979.0	1	96.0%	95.48%
98	Administración de Contribuciones Especiales	65,039,337.0	65,039,337.0	0	100.0%	0.08%
99	Administración de Activos, Pasivos y Transferencias	348,974,726.0	342,789,448.3	0	98.2%	0.41%
	Totales	83,707,278,479.0	80,332,418,764.3	1		95.97%

Fuente: Dirección de Finanzas

Nota: diciembre 2025 Proyectado

INDICE GESTION PRESUPUESTARIA				
Cód-Act.	Producto	Asignación Presupuestaria Modificada 2025 (RD$)	Ejecución enero-diciembre 2025 (RD$)	% Desempeño Financiero
0002	Clientes de la zona Sur reciben abastecimiento de energía eléctrica demandada	83,707,278,479.00	80,332,418,764.3	95.97%

Fuente: Dirección de Finanzas

c. Matriz de Principales Indicadores del POA

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	% Avance
1	Dirección Gestión Distribución	Gestión de Subestaciones	Cantidad de Mantenimientos Programados SSEE	Mensual	100	103	49	61.30%
2	Dirección Comunicación Estratégica	Gestión de Mercadeo	Cantidad de Seguimiento sobre la exposición de la marca en los puntos de atención	Semestral	2	2	1	100.00%
3	Dirección Comunicación Estratégica	Gestión de Mercadeo	Cantidad de encuestas programadas	Trimestral	12	4	4	100.00%
4	Dirección Comercial	Aseguramiento de la Facturación	Porcentaje de Efectividad de la Lectura Total	Mensual	85.00%	87.00%	85.00%	99.90%
5	Dirección Comercial	Calidad del Servicio Técnico / Comercial	Tiempo Resolución de Reclamaciones (IPP)	Mensual	4.00%	3.00%	11.00%	29.30%
6	Dirección Comercial	Disponibilidad de Canales	Nivel de Servicio Call Center	Mensual	72.00%	80.00%	35.00%	43.60%

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	% Avance
7	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%	100.00%	100.00%
8	Oficina de Libre Acceso a la Información	Atención Solicitudes de información a Edesur	Porcentaje solicitudes de información atendida a tiempo - 3-1-1 (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 2025)
PLAN ANUAL DE COMPRAS EDESUR 2025
PROCESOS PROGRAMADOS A LANZAR

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total programados a lanzar	$ 17,204,120,386.54
Monto total contratado programados a lanzar	$ 17,204,120,386.54
Cantidad de procesos registrados a lanzar	260
Capítulo	N/A
Subcapítulo	N/A
Unidad ejecutora	N/A
Unidad de compra	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur
Año fiscal	2025
Fecha aprobación	15/01/2025
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	$ 5,473,403,125.24
Obras	$ 2,544,481,120.51
Servicios	$ 9,182,226,820.78
Servicios: consultoría	$ 4,009,320.00
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A

RESUMEN ANUAL (ENERO - DICIEMBRE 2025) PLAN ANUAL DE COMPRAS EDESUR 2025 PROCESOS PROGRAMADOS A LANZAR	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	$ 61,906,129.39
MiPymes mujer	N/A
No MiPymes	$ 17,142,214,257.15
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Licitación Pública Nacional	$14,713,605,431.97
Licitación Pública Internacional	
Comparación de Precios	$411,153,310.59
Excepción Proveedor Único	$1,108,256,060.75
Excepción Publicidad	$17,600,000
Excepción Exclusividad	$890,799,453.84
Compra Menor	$59,890,659.23
Compra por debajo del Umbral	$2,015,470.16
Excepción -Obras Científicas, Técnicas, Artísticas, o Restauración de Monumentos Históricos	$800,000.00

Nota:

Valores expresados en RD$, según lanzamiento del PACC 2025

Fuente: Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur

e. Glosario de Términos

- ASAI (Índice de Disponibilidad Promedio del Servicio Eléctrico)
- BI (Herramientas de Business Intelligence)
- BT (Baja Tensión)
- CEB (Control Económico de Brigadas)
- CHM (Control de Herramientas y Materiales)
- CT (Centro de Transformación)
- GWh (gigavatios hora)
- ITCs (Interruptores Telecontrolados)Organism
- kilovoltiamperios (kVA)
- Kilovoltios (kV)
- kVAr (Kilovoltios-Amperios reactivos)
- Megavoltiamperio (MVA)
- MT (Media Tensión)
- MWca (Megavatio Corriente Alterna)
- OPEN SGC (Sistema de Gestión Comercial)
- PDA (Asistente Digital Personal)
- QGIS (Sistema de Información Geográfica)
- SAIDI (Promedio Hora Mensual de Interrupciones/Clientes)
- SAIFI (Promedio Mensual de Interrupciones/Clientes)
- SAP (Sistema de Aplicaciones y Productos)
- SENI (Sistema Eléctrico Nacional Interconectado)
- SGAT (Sistema de Gestión de Asociación y Totalizadores)
- SGS (Sistema de Gestión de Servicios)
- SIE (Superintendencia de Electricidad)
- SSEE (Subestaciones)