



  
**edenorte**<sup>®</sup>  
Edenorte Dominicana, S.A.



## Memorias Gestión 2012-2018

Empresa Distribuidora de  
Electricidad del Norte, S.A.



Lic. Danilo Medina Sánchez  
Presidente de la República Dominicana

**“En el tercer pilar, la reducción de pérdidas, hemos avanzado año tras año, teniendo en cuenta que cada punto porcentual de reducción de pérdida requiere grandes inversiones en dólares.**

**A pesar de ello, ya podemos decir que se han reducido del 35.5% en 2012 hasta un 29.9% el año pasado.”**

Lic. Danilo Medina Sánchez, Presidente de la República Dominicana. Discurso de presentación de memorias ante Asamblea Nacional, el 27 de febrero del 2018

# Contenido

<b>1</b>	6	Mensaje del Administrador Gerente General	<b>2</b>	12	Rehabilitación de Redes	<b>5</b>	38	Mejora y Readequación de Redes y Subestaciones	<b>7</b>	70	Jornadas de Reforestación
	8	Consejo de Administración		12	Servicio 24 horas		41	Iniciativas para la Reducción de Pérdidas		71	Jornadas Limpieza Ríos y Playas
				12	Gestión de Cobranza		46	Principales Obras y Proyectos Desarrollados		71	Proyectos Medioambientales
				13	Reducción de Pérdidas		54	Atención y Servicio al Cliente		71	Reuniones Comunitarias- Acuerdos
				13	Recuperación Energía						
				16	Organigrama						
			<b>3</b>	20	Estrategia Nacional de Desarrollo	<b>6</b>	62	Organización y Estructura	<b>8</b>	76	Apoyo Logístico
				21	Proceso de Planificación Edenorte		62	Desarrollo Organizacional		77	Avances en Tecnología
				22	Misión, Visión y Valores		66	Reclutamiento y Capacitación		79	Transparencia
				24	Objetivos Estratégicos		66	Compensación y Beneficios		80	Seguridad Física
							67	Salud y Seguridad Ocupacional			
			<b>4</b>	31	Compra de Energía				<b>9</b>		
				31	Facturación y Pérdidas						
				32	Cobranza						
				33	Recuperación de Energía						
				34	Comparativo Indicadores de Gestión						

## Mensaje del Administrador

Ing. Julio César Correa  
Administrador Gerente General

Con gran placer me dirijo a ustedes en representación de la Administración y el Consejo de EDENORTE Dominicana, S.A., para presentarles las memorias de la organización del período 2012-2018 y los avances experimentados. Sin lugar a dudas, podemos afirmar que hemos alcanzado grandes éxitos, que han marcado la diferencia en estos seis años de gestión. Los planes estratégicos y operativos que han sustentado los trabajos de EDENORTE han establecido un avance significativo para lograr, a mediano plazo, el equilibrio organizacional.

Los resultados obtenidos en los indicadores están fundamentados en la integración de las tareas y procesos de toda la organización, logrando cifras records.

Parte de estos logros se deben básicamente a los planes desarrollados de contratación, reintegración, saneamiento de

deudas, captación y atención de clientes y usuarios de tipo residencial, comercial e industrial, así como los programas de suministros 24 horas de energía, que han llevado confort y han mejorado la calidad de vida de nuestra gente.

En términos de resultados, hemos logrado reducir el nivel de pérdidas de 38.43% en el año 2012 hasta un cierre esperado de 23% a la finalización del año 2018, para una reducción total de 15.43% en 6 años, alcanzando una cifra récord para una distribuidora en nuestro país. Adicionalmente, en materia de cobros hemos incrementado anualmente en al menos 1,000 millones de pesos y rota la barrera de cobro mensual de 2,000 millones de pesos en al menos 6 ocasiones, registrando a la fecha nuestro mayor nivel con 2,313 millones de pesos cobrados en el mes de Agosto 2018. Esto en gran medida gracias a que

**“ En términos de resultados, estamos encaminados a reducir el nivel de pérdidas de 38.43% en el año 2012 hasta un cierre esperado de 23% a la finalización del año 2018, para una reducción total de 15.43% en 6 años, alcanzando una cifra récord para una distribuidora en nuestro país.”**

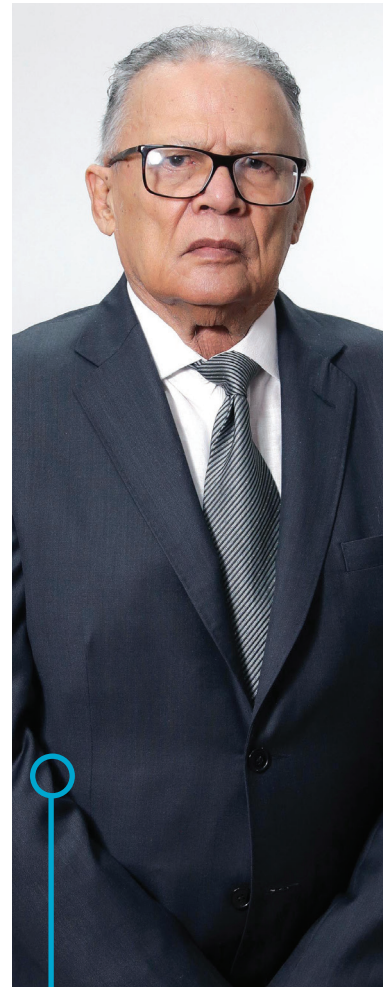
hemos mantenido un nivel de cobranza superior al 98%. Como consecuencia de estos niveles, hemos logrado mejorar el nivel de recuperación de energía proyectando alcanzar un 76.3% al cierre del 2018, una mejora de 17.44% en comparación al año 2012 cuando iniciamos nuestro periodo de gestión.

Finalmente, ponemos de manifiesto nuestro firme compromiso y el del capital humano de la empresa, en el desarrollo organizacional y la mejora continua del servicio energético de la región. Sabemos que con voluntad y esfuerzo podemos entre todos tener una empresa que sea ejemplo y que acompañe a nuestra región en su proceso de crecimiento, para el bien de nuestros ciudadanos, el Estado y el país.





# Consejo de Administración



Lic. Eliceo  
Marciano López

**Presidente**

Lic. Bélgica  
Suárez

**Vice-Presidente**

Ing. Juan Quilvio Rafael  
Grullón Ceballos

**Secretario**

Lic. Marcelo Felipe  
Bermúdez Estrella

**Vocal**

Ing. Charles Salomón  
Jorge Imbert

**Vocal**

Lic. Lorenzo de Jesús  
Escolástico

**Vocal**

Lic. David Amaury  
Tavárez López

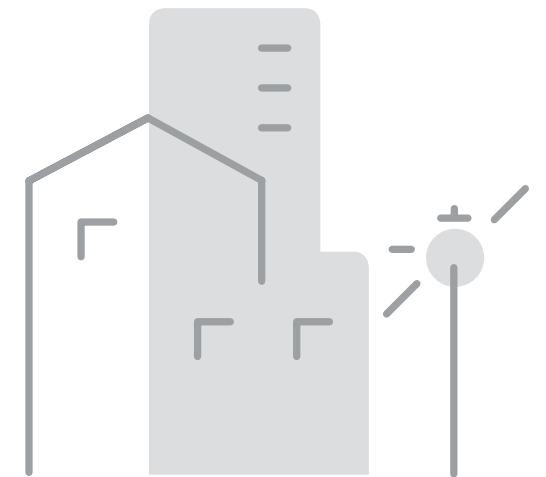
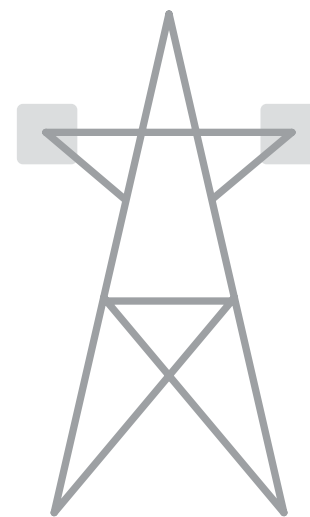
**Vocal**



Rehabilitación de Redes  
Servicio 24 horas  
Gestión de Cobranza  
Reducción de Pérdidas  
Ratio Recuperación de Energía



# Resumen Ejecutivo



## Rehabilitación de Redes

El principal pilar en la mejora de la gestión está soportado por la inversión en la rehabilitación de las redes y gracias a la cooperación de organismos de financiamiento multilaterales, como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Mundial (BM) y la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), así como inversiones con fondos propios. Durante el sexenio 2012-2018 hemos logrado rehabilitar más de 5,571 kilómetros de redes de media y baja tensión, obteniendo con esto la normalización de unos 315,590 suministros. Todo esto gracias a la ejecución de unos 505 proyectos de mejora, con una inversión total ascendente a los 10,727.50 MMRD\$ y el esfuerzo incansable y tesonero de cada uno de los miembros que componen todo el equipo de trabajo de Edenorte.

## Servicio 24 horas

Al cierre del mes de julio del año 2018 esta administración logró finalizar 505 proyectos, con los que se adicionaron unos 388,774 nuevos suministros, alcanzando a la fecha un total de 724,681 clientes que disfrutan de la modalidad de servicio de energía ininterrumpida de 24 horas, beneficiando de esta forma a cerca de tres millones de usuarios diseminados en toda la geografía de la zona de concesión de la empresa. Para lo que resta de nuestro periodo de gestión 2018, se prevé finalizar alrededor de 55 proyectos adicionales, logrando con esto adicionar 36,515 suministros normalizados, así como unos 593.26 kilómetros de red de media y baja tensión, gracias a una inversión cercana a los 1,464 millones de pesos.

## Gestión de Cobranza

Hemos logrado alcanzar niveles promedios de cobros mensuales superiores a los RD\$1,671 MM, cifra nunca antes registrada por la empresa. Asimismo, se han logrado los siete meses de mayor cobro en la historia de EDENORTE, superando la barrera de los RD\$ 2,000 MM de pesos en 9 ocasiones y alcanzando el mayor valor en Agosto 2018, con RD\$ 2,313 MM. El crecimiento comparativo acumulado para este período es de 38.26%, lo que representa unos RD\$ 6,668 MM más en relación al período

anterior de gestión. Es importante destacar que en el mes de julio 2018 se registró el mayor nivel de clientes cobrados con 847,057, lo que representa más del 87.5% del total de clientes facturados en ese período. Con este resultado hemos logrado incrementar este porcentaje en 8.7% en comparación con los niveles de 78.79% que se tenían para el inicio de la gestión en agosto 2012.

La mejora sostenida en los resultados comerciales en gran medida está sustentada en la implementación de medidas administrativas y actividades importantes, entre ellas la integración y reintegración de clientes, envío de mini mensajes, sistema de pago a través de múltiples canales, campañas promocionales, oficinas móviles, cobro automático y moderno sistema de turnos y teléfonos de servicio al cliente en las oficinas comerciales.

## Reducción de Pérdidas

La recuperación sostenida y la mejora de la gestión de nuestra empresa y, en sentido general, de la porción del sector eléctrico nacional al que pertenecemos, están sustentadas en el logro de la reducción de las pérdidas eléctricas y comerciales. Como organización mantenemos un enfoque arduo en aspectos vitales, como la recuperación sostenida de nuestro mercado de clientes, gracias a la normalización y saneamiento de las redes, impactando de forma positiva los resultados operativos de nuestra organización y mejorando, además, la calidad en el servicio que reciben los clientes.



Cuando iniciamos nuestra gestión al cierre del año 2012, el nivel de pérdidas de la organización era de 38.43%. Durante el siguiente año, y dentro del marco del Plan Estratégico CDEEE 2013-2016, la Mesa Técnica de Pérdidas y Distribución de la CDEEE, en coordinación con la empresa, estableció la meta de reducción de pérdidas en 35.62%, lográndose en ese año reducirse al 34.94%, quedando 0.68% por debajo de lo esperado. Gracias a los trabajos de los proyectos de rehabilitación de redes y normalización de clientes que están en proceso, así como los que se esperan poner en marcha en los siguientes meses, los niveles de pérdidas a la finalización del período 2012-2018 se reducirán a 23.00%.

Para garantizar que nuestros esfuerzos de mejora estén correctamente enfocados, nos hemos apoyado desde el inicio en la automatización de generación de contenido analítico, mediante la implementación del Sistema de Inteligencia de Negocios. Con esto hemos ejecutado proyectos de normalización de clientes, priorizando los centros urbanos de mayor consumo y zonas con más abastecimiento de servicio, focalizando de forma eficiente los recursos destinados a la reducción de pérdidas.

## Ratio Recuperación de Energía

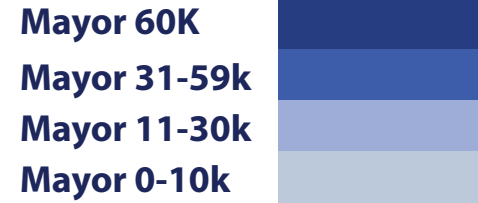
Durante los seis años de gestión, alcanzamos unos niveles de facturación sostenidos que rondan en promedio los RD\$1,739.5 millones mensuales. En términos porcentuales hemos logrado reducir las pérdidas que estaban en 39.75% a julio 2012 hasta 26.7% en julio 2018. Como resultado mejoramos los niveles del CRI desde 53.65% en agosto 2012 a 72.5% para julio 2018.



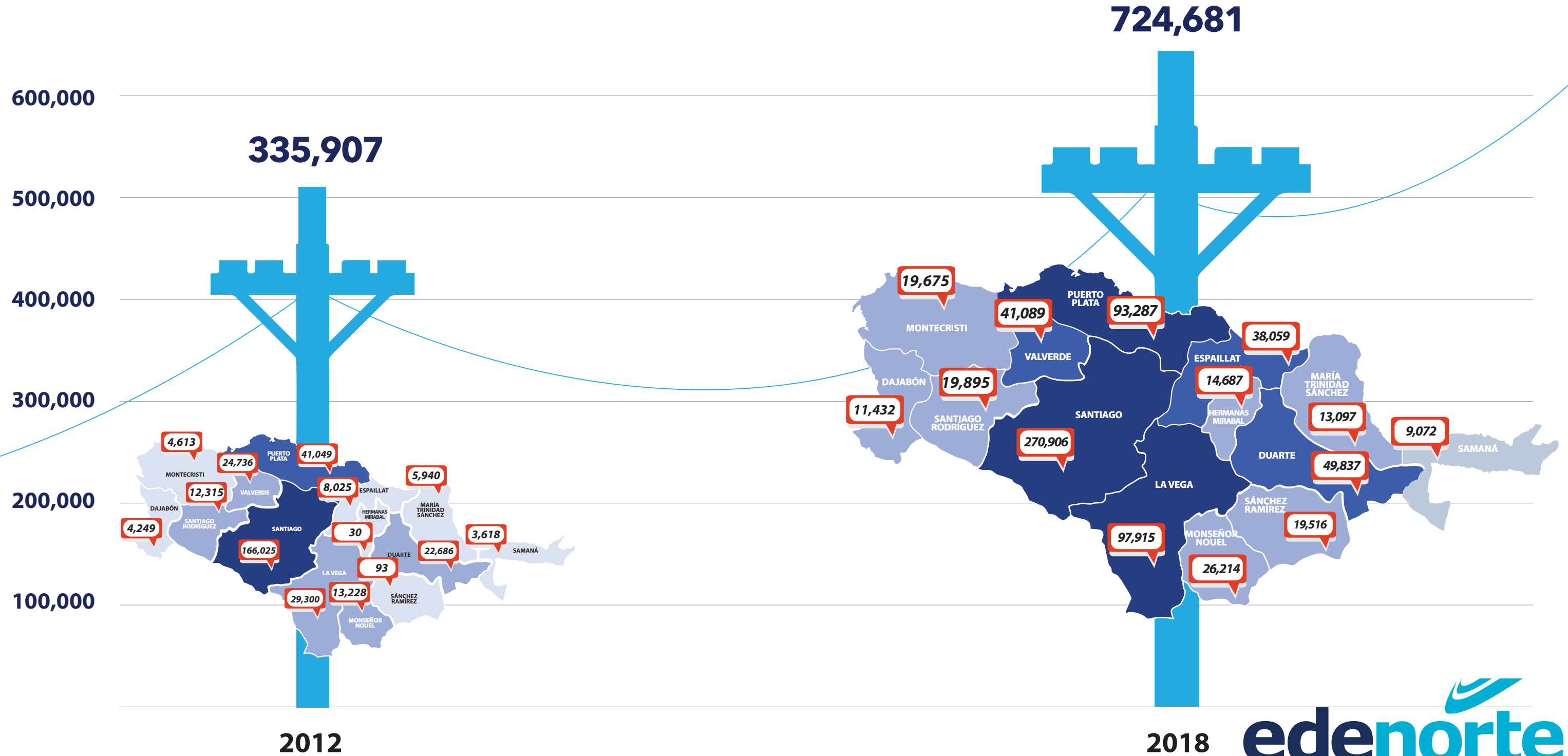
# Cientes 24 Horas

2012-2018

Legenda:



388,774 clientes





# Organigrama Administración Gerencia General

## CONSEJO ADMINISTRACIÓN



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

LIC. CLEMENCIA ABREU



ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL

ING. JULIO CÉSAR CORREA

### PROCESOS DE NEGOCIOS



DIRECCIÓN COMERCIAL

LIC. ANTONIA ROJAS



DIRECCIÓN DE COMPRA DE ENERGÍA Y REGULACIÓN

ING. GREGORIO ORTEGA

### PROCESOS OPERATIVOS



DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN

ING. EDWIN MUKAI



DIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

SR. JOEL MOLINA



DIRECCIÓN DE PROYECTOS FINANCIADOS

ING. ALFREDO CUELLO



DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

ING. TABARÉ ÁLVAREZ

### PROCESOS ADMINISTRATIVOS



DIRECCIÓN DE FINANZAS

LIC. LUIS CÉSAR RUÍZ



DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

LIC. RHINA POLANCO



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

ING. GUSTAVO A. MARTÍNEZ



DIRECCIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA

CNL. ANDRÉS PACHECO



DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS

LIC. RAFAEL MARTÍNEZ



GERENCIA DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

LIC. ARELIS SALOMÓN



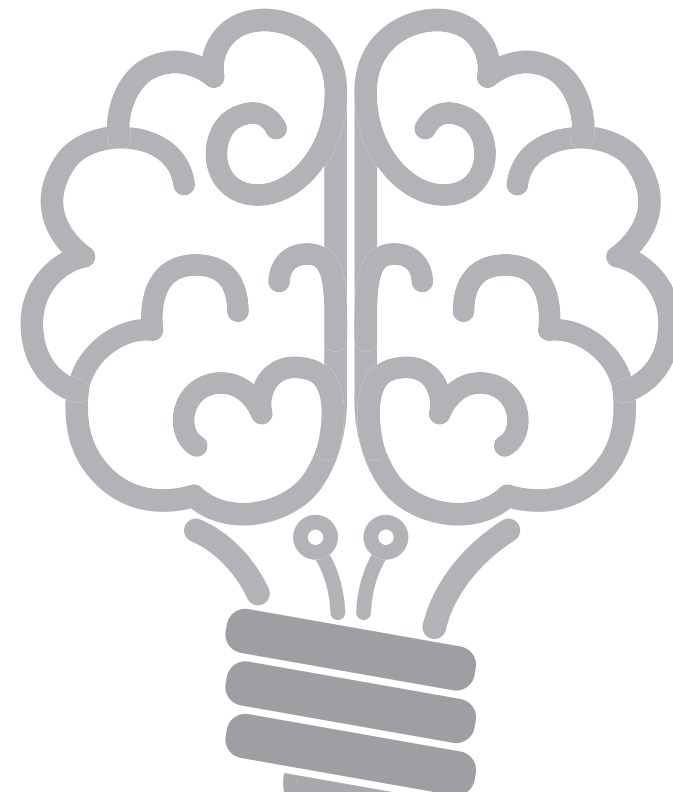
DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA

ARQ. LUIS MIESES



Estrategia Nacional de Desarrollo  
Proceso de Planificación Edenorte  
Misión  
Visión  
Valores  
Objetivos Estratégicos

# Marco Estratégico



## Estrategia Nacional de Desarrollo

Según los resultados de la encuesta aplicada para la definición de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) las tres necesidades más importantes para los ciudadanos son:

- La construcción y arreglo de calles.
- Disponibilidad de energía eléctrica.
- Acceso a fuentes de empleos dignos.

El tema eléctrico es reconocido como uno de los principales escollos a la competitividad y a la calidad de vida de los dominicanos. Su principal problema consiste en la incapacidad del sector de alcanzar un nivel de auto sostenibilidad financiera que pueda mantenerse en el tiempo. El sector presenta niveles considerables de pérdidas, vulnerabilidad ante el fraude y el hurto, incapacidad de generación de ingresos a la altura de sus costos globales y desequilibrios financieros.

Las líneas estratégicas necesarias para la recuperación del sector generan controversia, pero algunos lineamientos son claros. Un primer paso es el fortalecimiento de la credibilidad del sector, a través de cinco ingredientes: (i) racionalización del esquema tarifario y aplicación estricta de las normas de penalización del fraude; (ii) reducción de pérdidas técnicas; (iii) reducción de costos operacionales; (iv) focalización de los subsidios; y (v) fortalecimiento de la capacidad de las entidades regulatorias para regular efectivamente el sistema.

En lo relativo a la reducción de costos, el problema central está en los costos y gastos administrativos y operacionales. Los diagnósticos también muestran que, más allá de las soluciones de corto plazo, el sector eléctrico requiere la disponibilidad de recursos para llevar a cabo un plan de inversión con miras al largo plazo. En particular, se requiere

una diversificación de la matriz energética, para disminuir la dependencia del petróleo y sus derivados, ya que la mayor parte de la generación de electricidad en la República Dominicana proviene de fuentes térmicas y la explotación de otros recursos renovables es muy limitada.

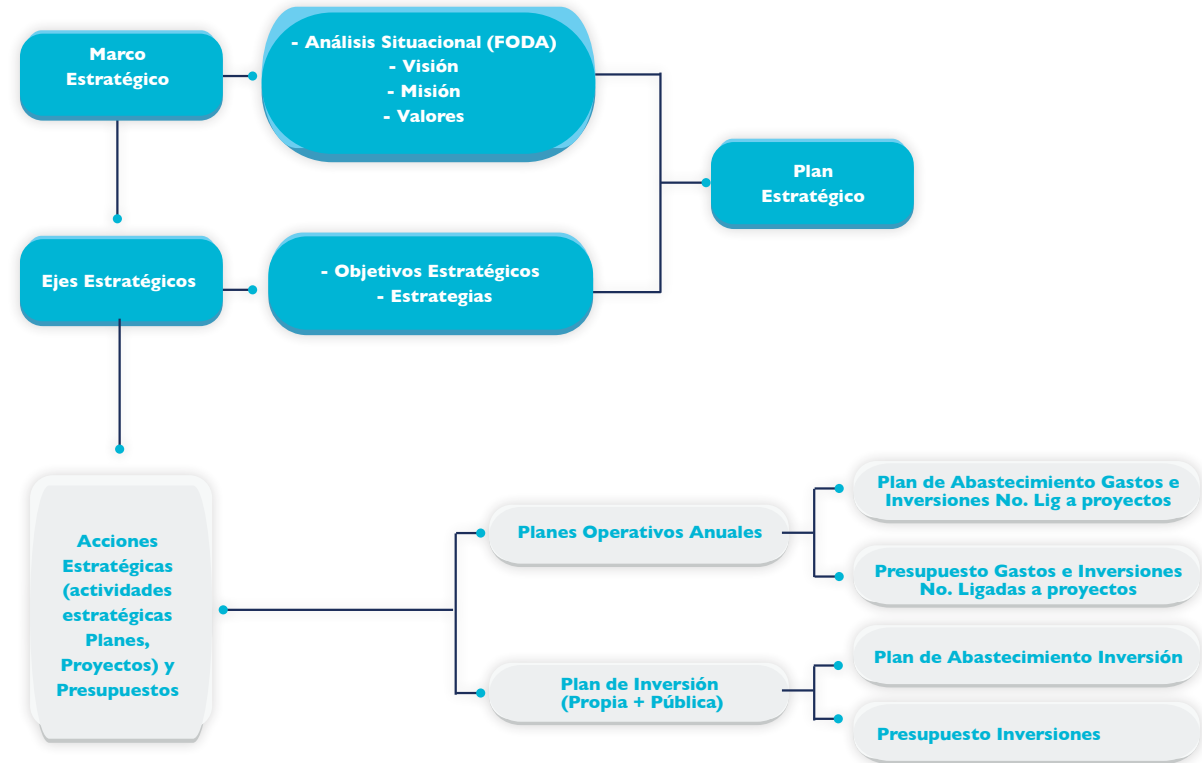
Como empresa perseguimos la integración objetiva del marco estratégico (misión, visión y valores) y los ejes estratégicos (objetivos estratégicos y estrategias), proporcionando a través de las acciones y proyectos estratégicos dar soluciones a las problemáticas que le afectan fruto de la condición del sistema de energía eléctrico nacional.

## Proceso de Planificación Edenorte

Para la formulación de nuestro más reciente Plan Estratégico (periodo 2018-2020), como empresa nos basamos en el análisis de los procesos, estructuras y plataformas de la empresa, con el fin de identificar eventuales desconexiones y posteriormente

formular estrategias que logren cerrar las brechas identificadas, poder potencializar las oportunidades, así como las amenazas que pudieran vulnerar las capacidades de Edenorte para cumplir con su rol dentro del sistema eléctrico nacional.

Como resultado de este reciente ejercicio de planificación, nuestro pensamiento estratégico está compuesto de los siguientes elementos que definimos a continuación:





## Misión

**“Distribuir y comercializar energía eléctrica a todos los clientes de la región norte a través de procesos, infraestructuras y soluciones tecnológicas eficientes, con un personal calificado y comprometido”.**

La empresa debe asegurar, distribuir y gestionar la comercialización de energía eléctrica comprada, de una manera técnica y económicamente viable a partir de los parámetros establecidos, apoyándose en un enfoque de energía comprada Vs energía cobrada y posteriormente ingresos netos alcanzados, disminuyendo consistentemente

los costos de cada punto de pérdida y cada peso cobrado. Para esto implementará una cultura de gestión de procesos, continuará sus proyectos de expansión y adecuación de sus infraestructuras de redes, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles, como medio que le permita integrar y



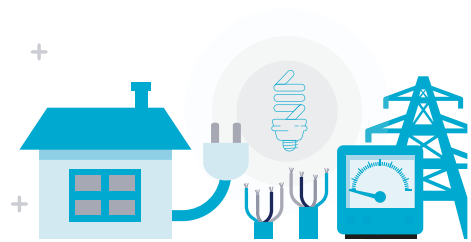
dar seguimiento a sus resultados claves, implementando iniciativas de alto valor y alcance, de desarrollo y potencialización del talento de los colaboradores de la empresa, dotándolos de espacios y condiciones de trabajo cada vez más ergonómicos, de forma tal que se promueva entre estos la felicidad y bienestar laboral.

## Visión

**“Entregar energía eléctrica con calidad de manera sostenible, contribuyendo al bienestar y desarrollo de la región”.**

Edenorte responderá a los requerimientos de servicio de manera ágil y oportuna, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicios establecidos, llegando a cada suministro con los niveles

de voltaje y potencia contratados, facturando y cobrando de manera exacta la energía consumida por cada punto de medida, para de esta forma contribuir de manera sostenible con el bienestar de las



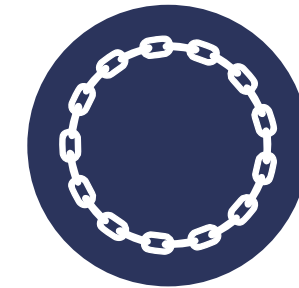
vidas personales y comerciales de los clientes de la empresa, así como al desarrollo social, productivo y comercial de la región.

## Valores



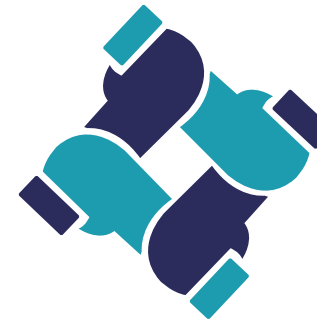
### • Pasión por Servir:

Se constituye en la capacidad de cada persona de impulsarse a sí mismo, a través de la energía y entusiasmo que fluye desde su interior, significa, construir un estado emocional que permite a quien lo vive experimentar una sensación de plenitud y bienestar mientras ejecuta de manera racional y sistemática su trabajo.



### • Integridad:

Es una expresión de coherencia entre lo que se siente, se piensa, se dice y se hace, implica cumplir en todo momento con las reglas y protocolos morales que le dan vida a toda experiencia de convivencia humana, es propio de las personas íntegras, hacer cumplir los procedimientos, defender la verdad de los hechos, cuidar y proteger la ausencia del no presente y como resultado de estas condiciones, sentirse en paz consigo mismo y el entorno que le rodea.



### • Trabajo en Equipo:

Habilidad organizacional la cual permite que cada quien ejecute sus tareas como un experto y desde su individualidad colabora con otros, mientras juntos producen los resultados que de ellos se espera, generándose así un clima de confianza colectiva que sirve como fuente de inspiración y liberación del talento y las capacidades de cada colaborador mientras hacen lo que les toca hacer desde sus posiciones.



### • Orientación a los Resultados:

Implica conocer los objetivos de su posición y las de aquellos a quienes sirve internamente, asegurando agregarle valor a sus procesos productivos, adaptando sus capacidades y modelos de ejecución conforme cambian las expectativas de sus clientes y/o la realidad de su entorno, significa también estar consciente de cómo su trabajo contribuye a los objetivos globales de la empresa y actuar en consecuencia, tiene también que ver con, ejecutar lo que se planifica y haciéndolo construir los resultados que de su persona y su equipo se espera.

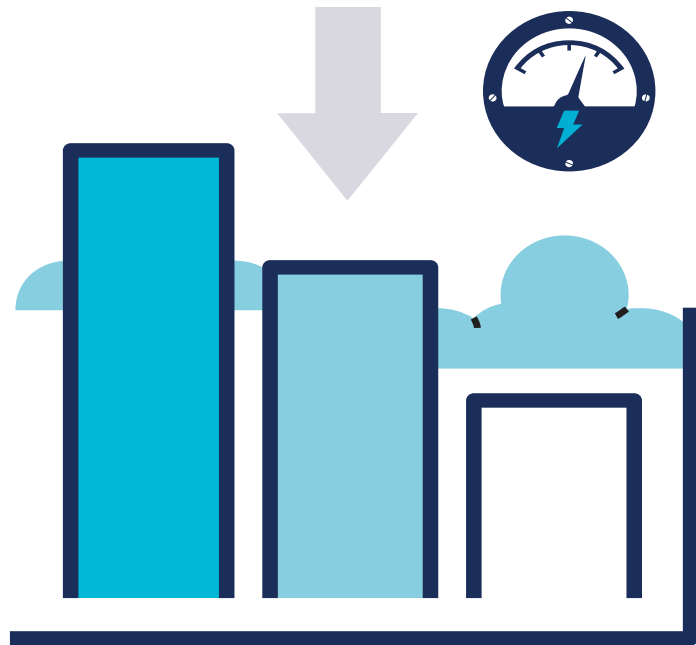


### • Responsabilidad:

Capacidad de asumir las situaciones que se le presentan en el día a día, desarrollando capacidad de responder por estas, haciéndose dueño de las consecuencias de sus decisiones y el impacto de las mismas sobre los resultados del negocio, es una expresión de la capacidad de cada persona resolver de manera oportuna y en el primer contacto los requerimientos que se le presentan.

### Objetivos Estratégicos

Los siguientes siete ejes estratégicos son los planteados para lograr la mejora significativa de la gestión y resultados de la empresa:



• Reducir las pérdidas de energía.

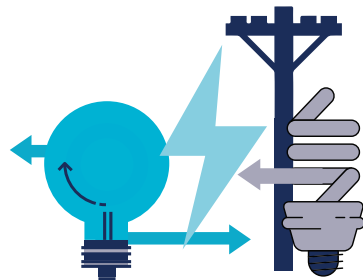
• Incrementar y eficientizar el cobro.



• Optimizar el sistema de gestión del talento humano.



• Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía.



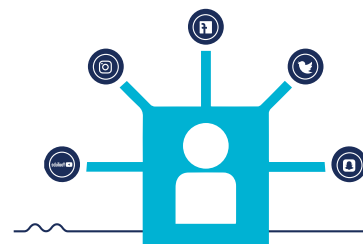
• Incrementar la calidad del servicio.



• Eficientizar las operaciones de la empresa.



• Mejorar la imagen corporativa y la comunicación.

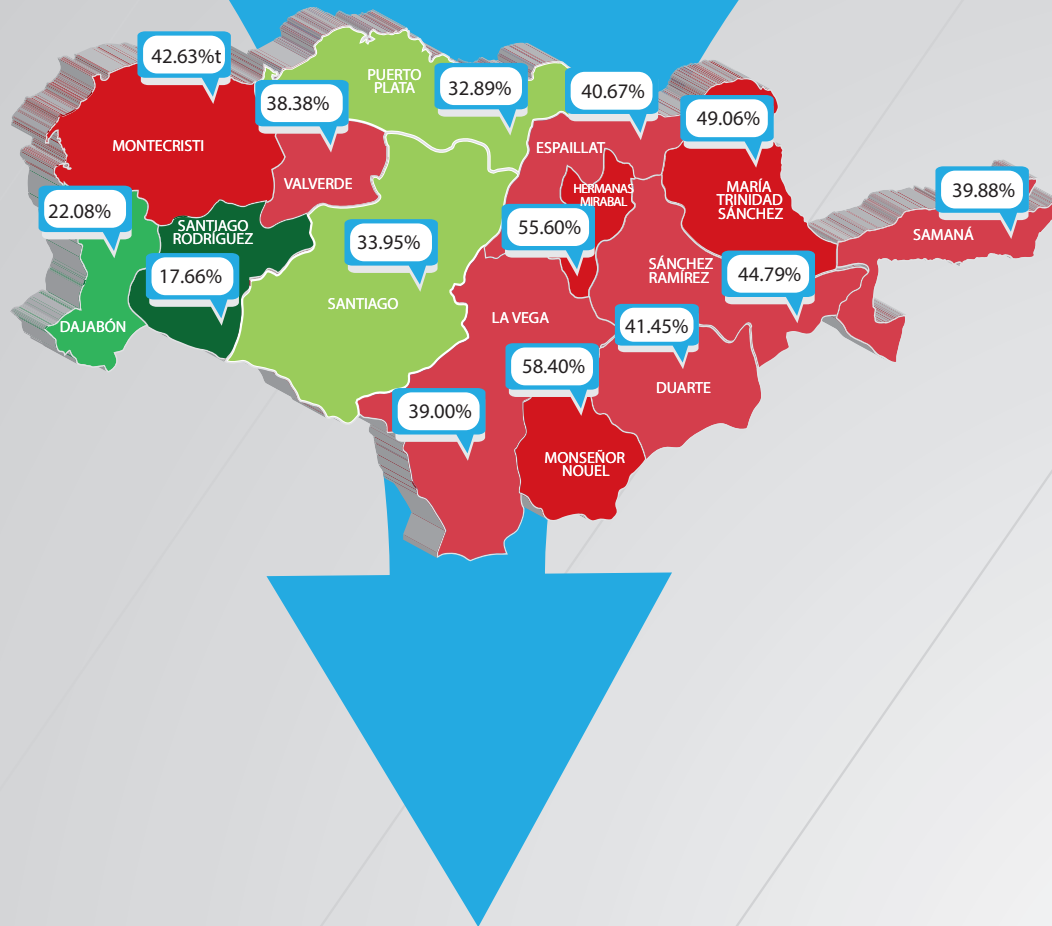


Como empresa perseguimos la integración objetiva del marco estratégico (misión, visión y valores) y los ejes estratégicos (objetivos estratégicos y estrategias), proporcionando a través de las acciones y proyectos estratégicos dar soluciones a las problemáticas que le afectan fruto de la condición del sistema de energía eléctrico nacional.



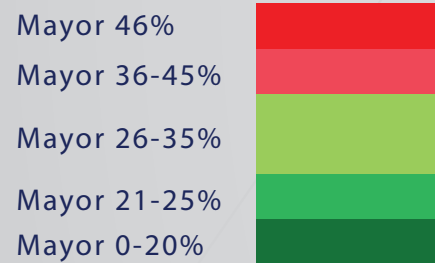
# Reducción Pérdidas

## 2012-2018

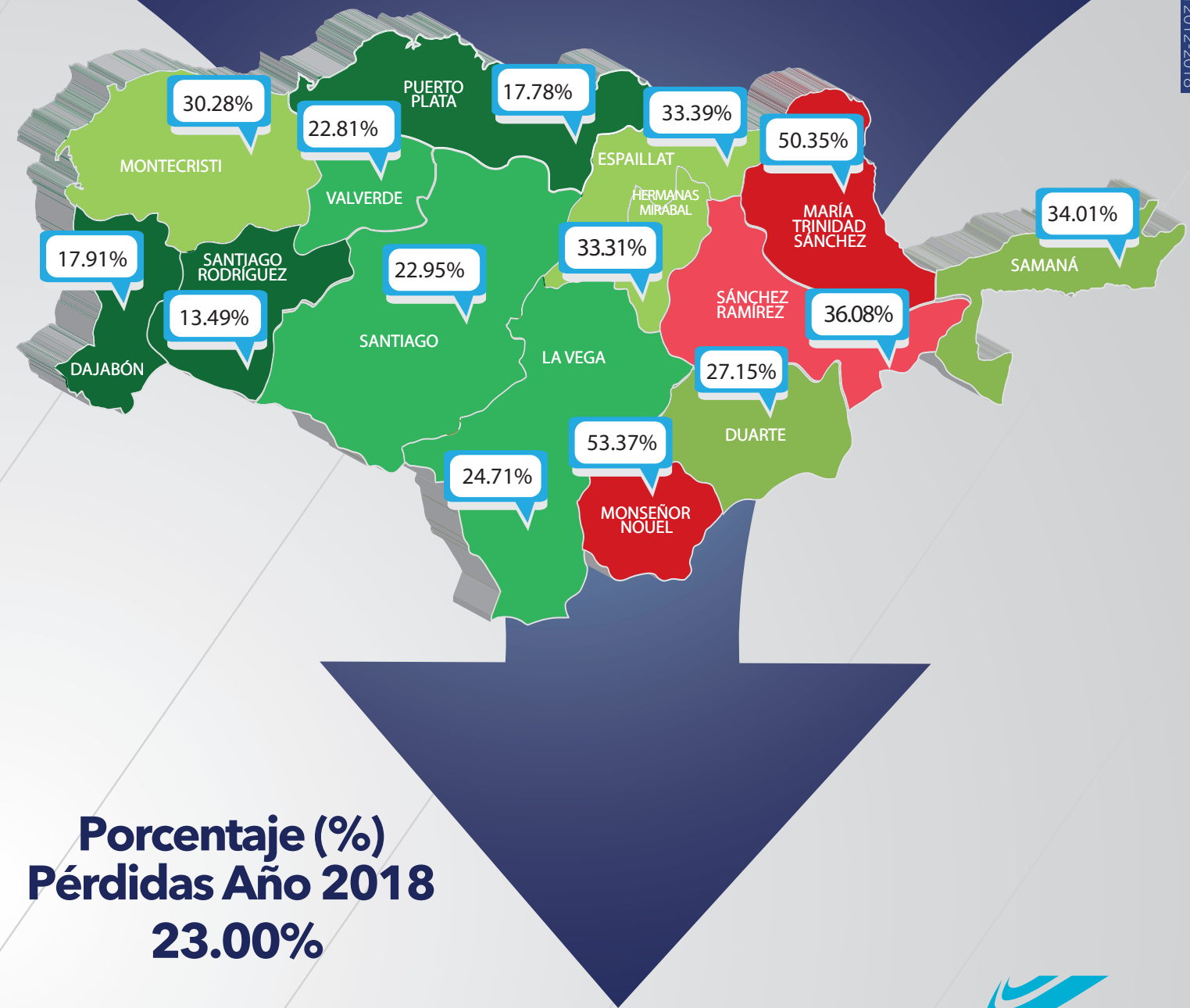


**Porcentaje (%)  
Pérdidas Año 2012**  
38.43%

Leyenda:



# -15.43%



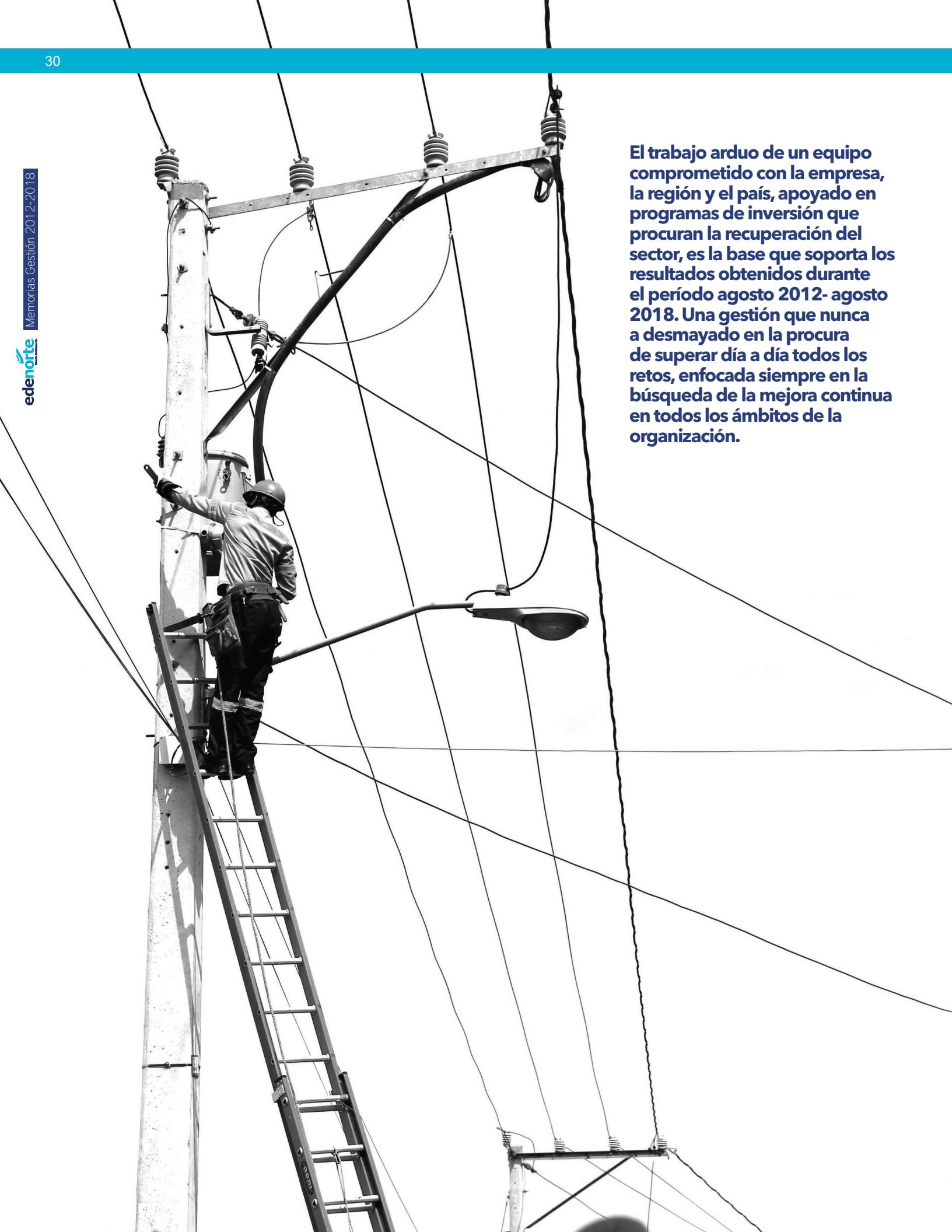
**Porcentaje (%)  
Pérdidas Año 2018**  
23.00%



Compra de Energía  
Facturación y Pérdidas  
Cobranza  
Ratio Recuperación de Energía  
Comparativo Indicadores Comerciales



# Principales Logros de la Gestión

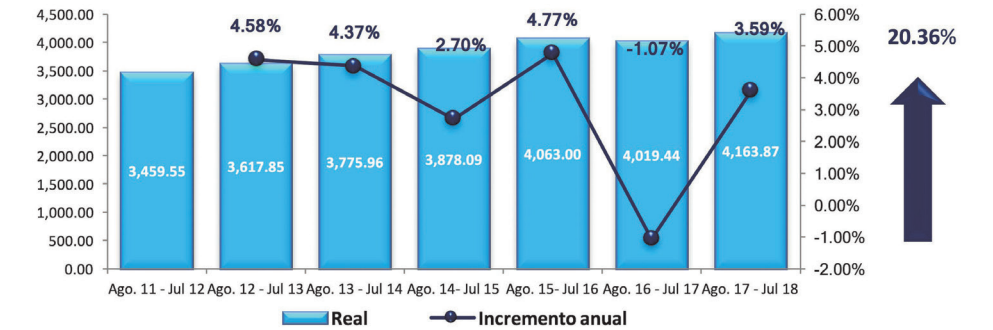


**El trabajo arduo de un equipo comprometido con la empresa, la región y el país, apoyado en programas de inversión que procuran la recuperación del sector, es la base que soporta los resultados obtenidos durante el período agosto 2012- agosto 2018. Una gestión que nunca a desmayado en la procura de superar día a día todos los retos, enfocada siempre en la búsqueda de la mejora continua en todos los ámbitos de la organización.**

### Compra de Energía

En el período de gestión la empresa inyectó unos 23,518.2 GWh, con lo que se incrementó en unos 6,853.6 GWh (41.1%) el suministro de energía en toda la zona de concesión. En promedio entregamos unos 326.6 GWh mensualmente y la compra en términos monetarios para el período señalado ascendió a

### Evolutivo Entrega de Energía (GWH) - Edenorte 2012- 2018



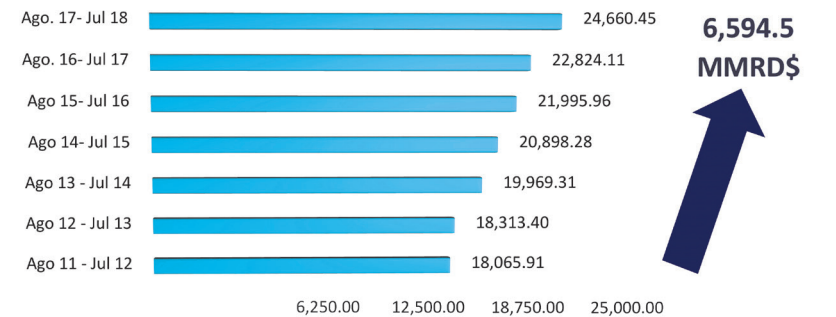
unos 3,444.13 MMUSD, lo que en relación al período anterior representa un incremento de 22%, esto primordialmente debido al incremento sostenido en las variables que influyen en el valor de compra de la energía. Adicionalmente y gracias a la intensa labor de gestión para la renegociación de contratos a corto

plazo, hemos ahorrado durante estos 6 años unos 239.2 MMUSD. Un aspecto muy importante a resaltar es que este incremento en los niveles de entrega de energía ha ido de la mano con una mejora en el promedio de disponibilidad del servicio eléctrico (ASAI%) pasando de un 81.49% en el 2012 hasta un 90.86% en julio 2018.

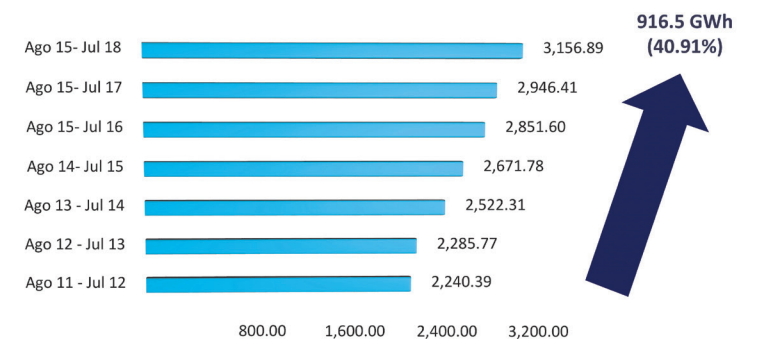
### Facturación y Pérdidas

Hemos alcanzado de manera sostenida incrementos considerables en los niveles de ventas (facturación) tanto en unidades físicas, como en monetarias (MMRD\$). En este sentido, podemos observar un incremento de 916.5 GWh en comparación con el periodo agosto 2011-julio 2012, para un 40.91% de incremento total. De igual forma, este nivel de mejora se puede observar en los resultados monetarios, donde hemos logrado un incremento de 36.5 %, esto es unos 6,594.5 millones de pesos adicionales.

### Incremento en la Facturación GWH - 2012-2018



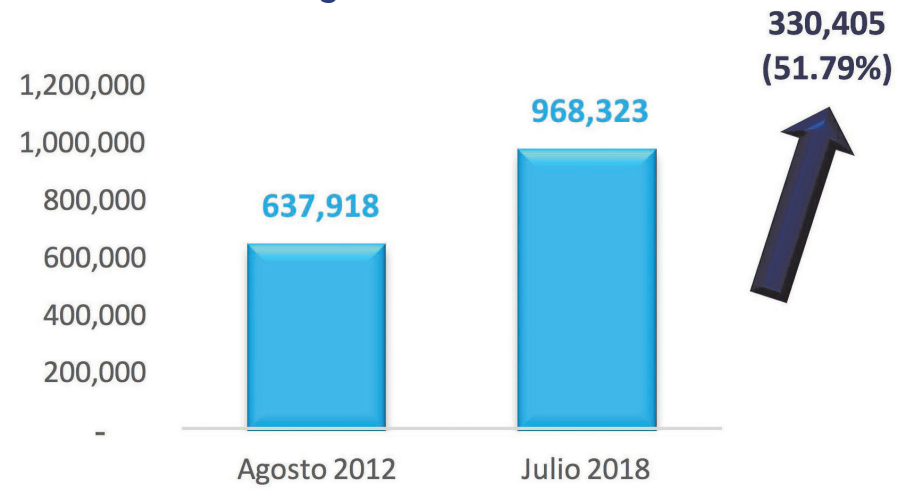
### Incremento en la Facturación Total MMRD\$ - 2012-2018



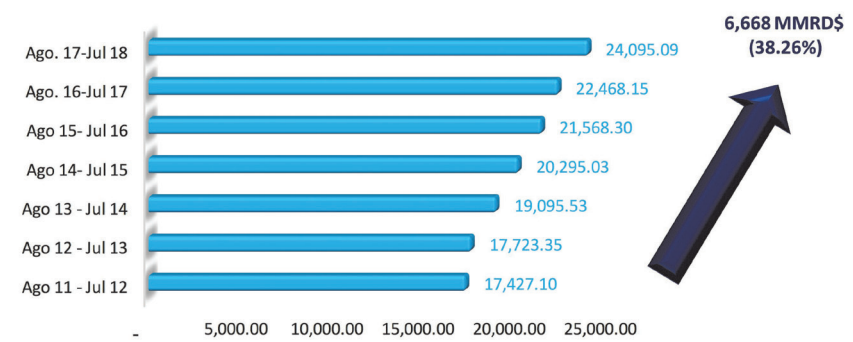


Esta mejora va de la mano con un incremento sostenido en nuestra cartera de clientes dentro del ciclo comercial y, de manera específica, los clientes facturados que han experimentado un crecimiento de más de un 50% en relación al mes de agosto 2012, lo que significa que contamos en la actualidad con una cartera superior a los 968,000 clientes. Esto es evidencia de nuestro compromiso con la integración de la mayor cantidad de usuarios del servicio normalizado bajo el ciclo comercial regulado, pieza vital en la procura de la reducción de las pérdidas comerciales de nuestro sector.

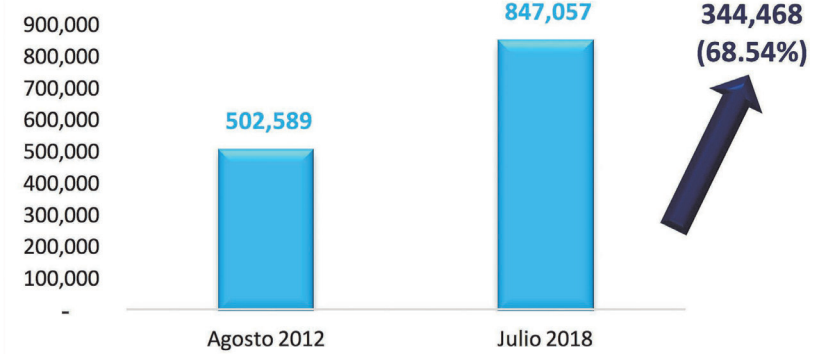
### Incremento de Clientes Facturados Agosto 2012 - Julio 2018



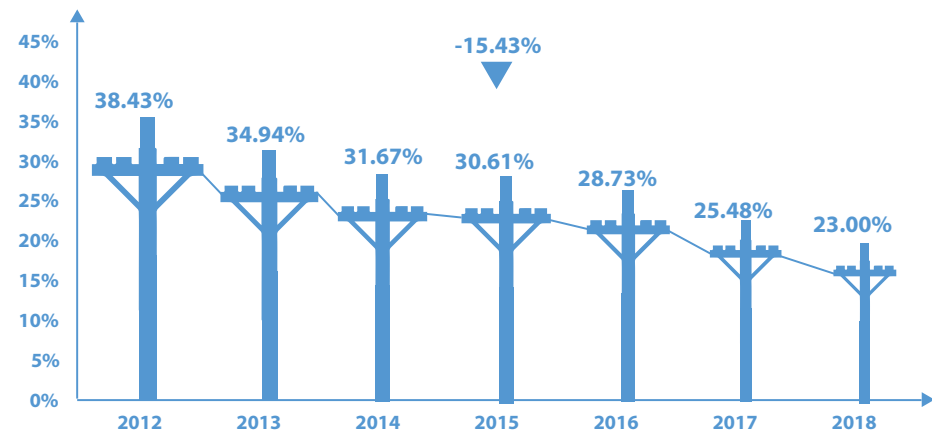
### Incremento de Cobros Año Móvil MMRD\$ - 2011-2018



### Incremento de Clientes Cobrados Agosto 2012 - Julio 2018



### Reducción de Pérdidas 2012 -2018



En el periodo de 2012 las pérdidas registradas ascendieron a 38.43%. A partir de este periodo y producto de un amplio programa de inversiones focalizadas en los puntos de mayor nivel de pérdidas logramos cerrar el pasado año 2017 en 25.48%. Gracias a los esfuerzos que continuamos desarrollando esperamos al cierre del periodo 2018 contar con un nivel de pérdidas cercano al 23%, con lo que nuestro nivel de mejora comparativo sobrepasará el 15.43%.

### Cobranza

Nuestro desempeño en materia de ingresos por concepto de cobros comerciales ha incrementado considerablemente, mostrando un aumento promedio superior a los 1,000MMRD\$ en cada uno de los últimos 5 años. Comparando los ingresos del periodo agosto 2011 – julio 2012 con los ingresos del último periodo agosto 2016 – julio 2018 hemos incrementado los cobros en 6,668 MMRD\$ para un 38.3%. Asimismo hemos continuado incrementado la

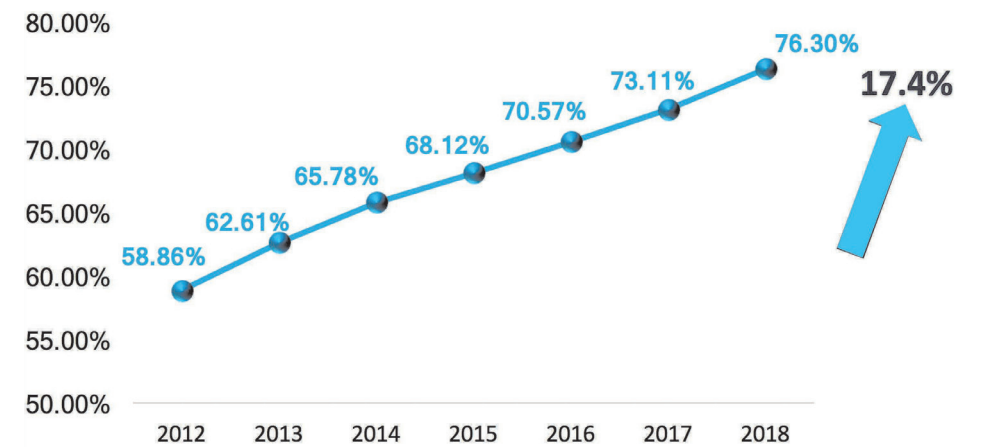
cantidad de clientes cobrados pasando de 632,128 en agosto 2012 a 847,057 para julio 2018, (nuevo récord histórico), para un incremento de 68.5%, con un promedio del último año por encima de los 818,840 clientes (86% del total de clientes facturados). Una actividad de apoyo a la gestión de cobranza muy importante a destacar lo constituye el desarrollo sostenido a través de los años de las campañas promocionales como "Ahorra, Paga

y Gana" y "Gana con Energía" con las que premiamos la fidelidad de nuestros clientes, motivamos el ahorro y pago oportuno de su factura de energía. Como parte de los premios otorgados fruto de estas importantes campañas podemos destacar el sorteo de TVs LCD/LED, laptops, Tablet, órdenes de compra, premios en efectivo, fines de semana, motores y como premios finales carros o yipetas.

### Ratio Recuperación de Energía

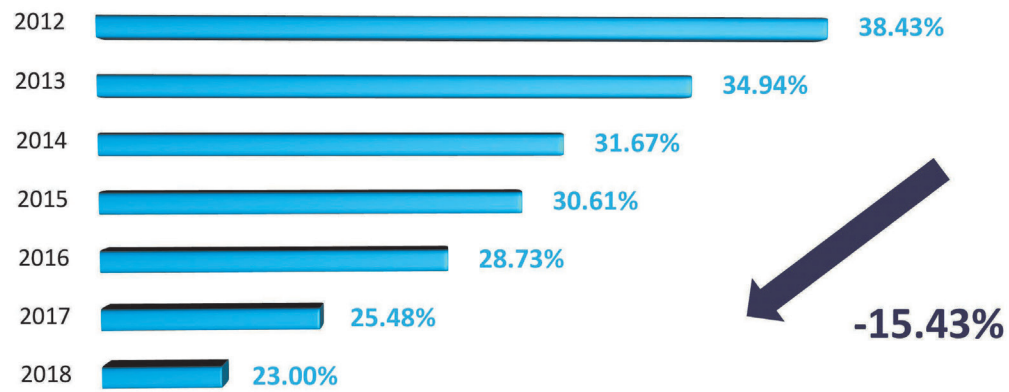
Nuestro ratio de energía recuperada se refiere a la proporción de energía que logramos cobrar de la que se adquirió y distribuyó en nuestra zona de concesión. Como resultado de la mejora sostenida tanto a nivel de la cobranza como de reducción del porcentaje de pérdidas, el ratio de recuperación incrementó positivamente pasando de 58.86% en el 2012 hasta 73.11% para el 2017, con una proyección de cierre para el 2018 de 76.3% para una mejora del orden del 17.4% en comparación con el 2012. Se puede observar cómo, durante el periodo 2012-2018, la mejora anual fue de 2.9%, mostrando una mejora sustancial a largo plazo.

### Ratio Recuperación de Energía 2012-2018

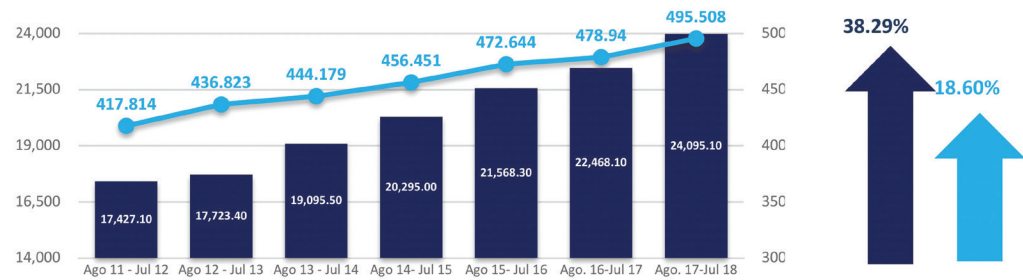




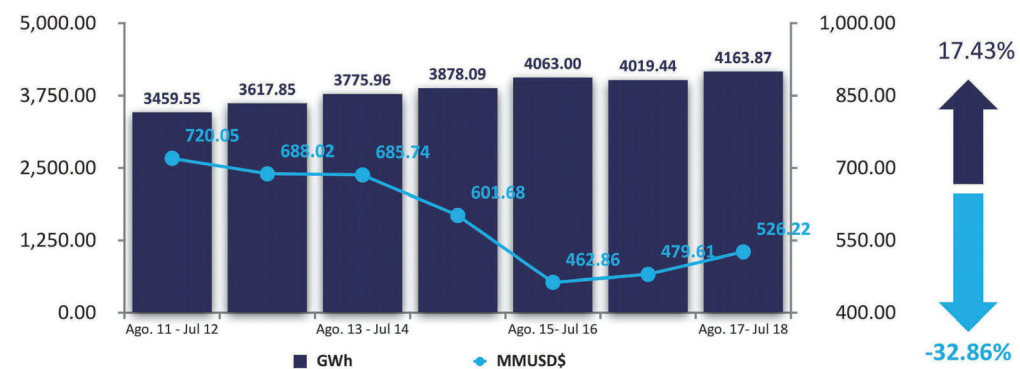
### Pérdida Anual Edenorte 2012-2018



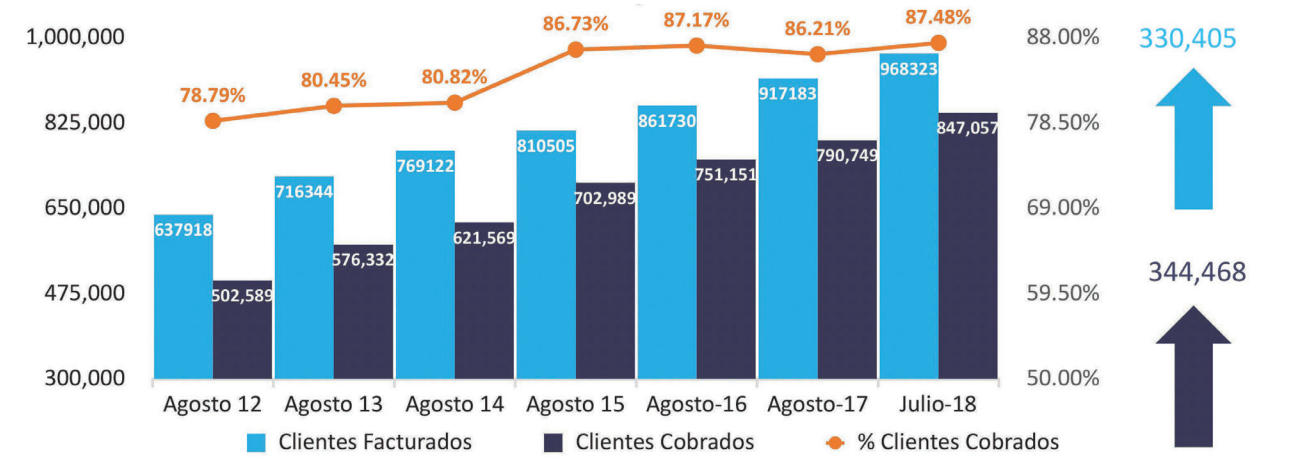
### Incremento de Cobros Año Móvil MMRD\$/MMUSD\$ 2012-2018



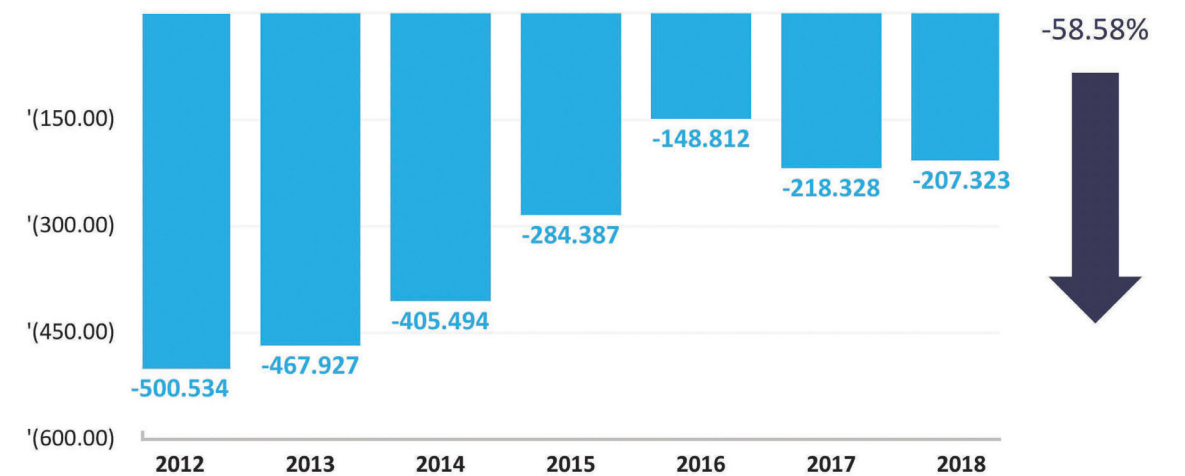
### Evolutivo Compra de Energía (MMUSD\$-GWh) - Edenorte 2012-2018



### Evolutivo Clientes Facturados y Cobrados 2012 - 2018



### Evolutivo Resultado Déficit Operativo 2012 - 2018





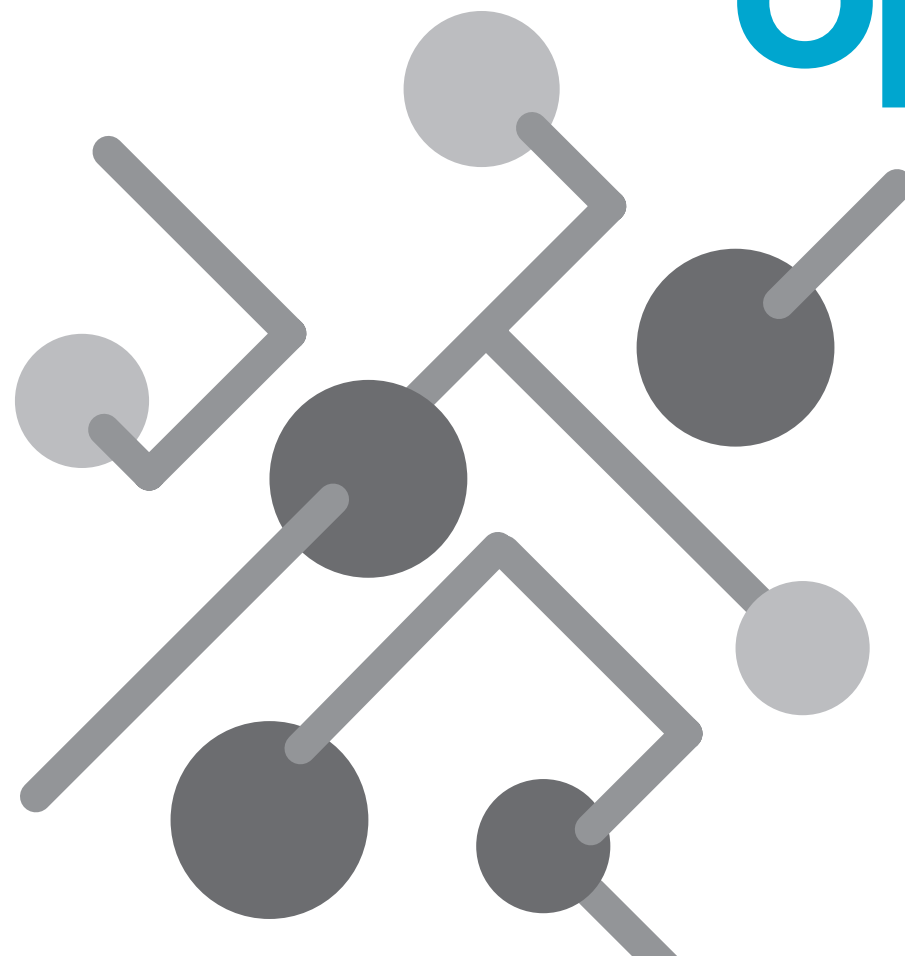
Mejora y Readecuación de  
Redes y Subestaciones

Iniciativas para la Reducción  
de Pérdidas

Principales Obras  
y Proyectos Desarrollados

Calidad de Servicio y  
Atención al Cliente

# Gestión Operativa



## Mejora de Redes de Distribución y Subestaciones

Al cierre del mes de julio del 2018 logramos concluir un total de 515 obras a nivel de toda la zona de concesión de la empresa. Estas se dividen en 266 obras de rehabilitación, 239 de mantenimiento de redes y 10 a

nivel de subestaciones, con una inversión que asciende a unos 12,341 MMRD\$ que incluye aportes de organismos multilaterales (BID, OPEP y BM) y en adición una gran proporción correspondiente a fondos propios.

A continuación presentamos un resumen de inversiones en materia de rehabilitación de redes y normalización de clientes:

Fuente de Financiamiento	No. Proyectos Rehabilitación Redes	Inversión Rehab.MM RD\$	Clientes Normalizados	Postes	Lum	Redes MT+BT (KM)	Transf. Distribución
Fondos Organismos Multilaterales (BID, OPEP, BM)	21	3,953.33	110,790	22,745	21,440	1,736.83	3,546
Fondos Propios	484	6,774.17	204,800	46,834	44,018	3,833.80	5,520
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>10,727.50</b>	<b>315,590</b>	<b>69,579</b>	<b>65,458</b>	<b>5,570.63</b>	<b>9,066</b>

En cuanto a la operativa en materia de mantenimiento y desarrollo de subestaciones de potencia de

distribución, se llevaron a cabo las siguientes inversiones:

Subestación	Inversión (RD\$ MM)	Potencia Anterior (MVA)	Potencia Actual (MVA)
Santiago Rodríguez Nueva	54.27	-	14
Cotuí	52.49	18.5	37
Santa María	16.25	-	7
El Pino	15.5	1.5	1.5
Las Terrenas	57.8	-	20
Luperón	66	-	14
Río San Juan	20	-	7
Fantino	80	-	20
Ampliación El Chivo	43	40	60
Río San Juan 138 Kva	53	-	14
<b>Total</b>	<b>325.31</b>	<b>60</b>	<b>180.5</b>

# 223 MVA

Potencia adicional Repotenciadores

# 120.5 MVA

Potencia adicional SSEE Nuevas

# 120.5 MVA

Potencia adicional Repotenciadores

# 343.5 MVA

Potencia Total adicional





*Para diciembre del 2018 tenemos previsto la finalización de 55 nuevos proyectos, que adicionarían unos 27,794 clientes normalizados beneficiando alrededor de 112,000 usuarios en toda nuestra zona de concesión.*

Estas inversiones incluyen:

- La comunidad de El Higüerito así como el centro de Moca, en la provincia Espaillat.
- Trabajos adicionales en la segunda etapa de Cutupú, La Romera, en Cenoví, Los Cerros de Sabina, Constanza; Hato Viejo, Barrio Negro y Amapola, Jarabacoa, provincia La Vega.

- El centro de Cabrera y La Llanada, municipio de Cabrera. Santa Lucía, de Río San Juan, provincia María Trinidad Sánchez.

- Etapas 1 y 2 Loma de Castañuelas, municipio Castañuelas y el kilómetro 17 en la provincia Montecristi

- La ampliación de la carretera Navarrete-Puerto Plata, el kilómetro 2 y Llano de Pérez municipio Imbert, así como la arquitectura de redes para mover las líneas San Felipe MOPC (Cofresí tramo Petronan-UASD); el proyecto de zona de vigilancia 911, y la iluminación carretera Sosúa-Cabarete y el residencial Anacaona y calle principal de Islabón, municipio de Cabarete, provincia Puerto Plata.

- La segunda, tercera y cuarta etapas del proyecto Gurabo (circuito GALL113) que incluye: Flor de Gurabo, La Ermita de Gurabo, Gurabo Abajo, Cerro de Gurabo III, Villa Verde, Bartolo, calle 20 y Gurabo al Medio, así como La Ceibita, Pueblo Nuevo, Hoya del Caimito (etapas 1 y 2) y la rehabilitación del circuito ZFSA114 en la provincia de Santiago.

Todo esto con una inversión que asciende a los 1,107.34 millones de pesos.

## Iniciativas para la Reducción de Pérdidas

En el periodo que comprende desde agosto 2012 a julio 2018 nuestra empresa ha enfocado sus esfuerzos en la reducción sostenida de las pérdidas, impactando substancial y positivamente el déficit y los demás indicadores de desempeño de la gestión, así como en la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes. Para la reducción sostenida de los niveles de pérdidas nuestra empresa ha llevado a cabo múltiples acciones, entre las cuales cabe destacar el blindaje y crecimiento sostenido de la facturación, una estrategia cuyas bases son el fortalecimiento de la tele medición, la puesta en marcha

del sistema de totalizadores, la resolución oportuna de las anomalías, lectura y facturación y la implementación de proyectos de normalización de clientes, de manera especial en los centros de grandes consumos y zonas con mayor abastecimiento. Todo esto apoyándose en la automatización de procesos y generación de contenido analítico, mediante la implementación de Sistemas de Inteligencia de Negocios.

De agosto 2012 a julio 2018 pasamos de tener 335,907 a 724,681 clientes con servicio ininterrumpido (24 horas), lo que

representa para la empresa un **115.7% de crecimiento**. En el segmento del mercado con mayor abastecimiento es donde hemos venido focalizando nuestros mayores esfuerzos, con la finalidad de garantizar una sana y correcta facturación e incrementar las ventas de la empresa. Dentro de estas intervenciones podemos destacar la instalación de más de 389,081 medidores a clientes con tarifas fijas acordadas, además de la instalación y cambio de más de 623,972 medidores, lo que significa incremento mensual en las ventas de la empresa superior a los 295.86 MMRD\$.

## Optimización de Totalizadores

En agosto 2012 contábamos con una cantidad desconocida de totalizadores instalados en terreno y sin ninguna plataforma para su gestión. A final de diciembre del mismo año, luego de un levantamiento y una depuración, identificamos 3,593 Totalizadores off-line (no tele medidos) con unas pérdidas promedio de 50.89%, manejando 14.60 GWh de energía y 48,973 clientes asociados, de los cuales no se tenía ningún control. Asimismo iniciamos con 2,128 totalizadores tele medidos con pérdidas promedio de 20.71%, manejando 8.65 GWh de energía y 25,520 clientes asociados.

Como los Totalizadores son una potente herramienta para

el control y focalización de las pérdidas de energía, hemos realizado sustanciales mejoras a las herramientas utilizadas para el balance y control de los mismos, permitiendo la generación del 100% de los casos; además de la creación de nuevos reportes, la actualización de los ya existentes y apoyando el seguimiento y control de las operaciones realizadas por el personal de las Gerencias de Reducción de Pérdidas Sector. Todo esto ha traído como resultado que la cantidad de Totalizadores off-line (no tele medidos) haya ascendido de 3,593 en 2012 a los 18,667 que tenemos en la actualidad, lo que representa un incremento de un 419.54%.



## Levantamiento y Actualización de Suministros

Desde septiembre del 2012 a la fecha hemos realizado 1,343,612 verificaciones de suministros en el terreno, ubicándolos geográficamente en las direcciones correspondientes y asociándolos al transformador que los alimenta. En ese mismo orden, se crearon 6,951 kilómetros de calle, a fin de mantener actualizado el catastro de la empresa. En términos acumulados las operaciones se incrementaron en un 167%, lo que representa la actualización de unos 684,011 suministros en nuestra base de datos geo referenciada.

## Seguimiento al Fraude Eléctrico

En este período se la ha dado seguimiento a 3,956 denuncias de fraudes eléctricos, que en términos de energía significan 9,162 MWh recuperados y cerca de 28.14 MMRD\$ cobrados.

## Segmentación al Mercado de Mayor Abastecimiento

En abril 2015 inició el proyecto de medición de Interruptores Tele controlados (ITC's) en el mercado de clientes de mayor abastecimiento. A la fecha se tienen 161 macro medidas instaladas.

## Aprovechamiento de la Tele medición

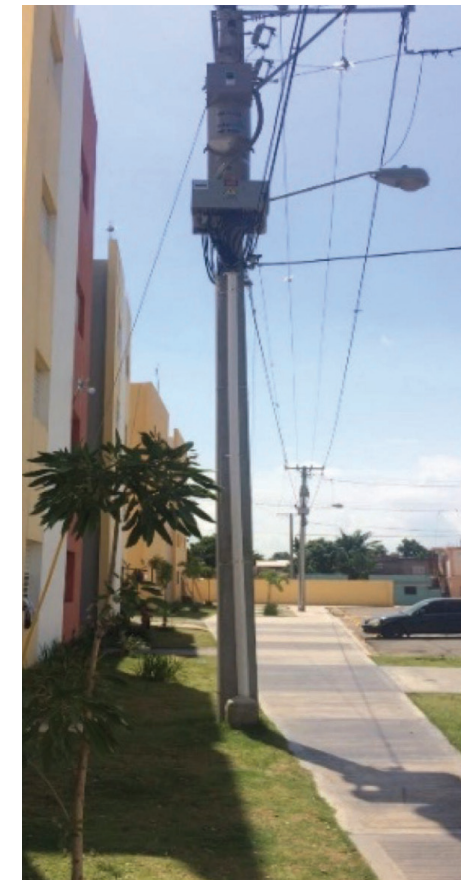
Durante el periodo de gestión de estos seis años, EDENORTE ha continuado invirtiendo en sistemas de medida de clase mundial para garantizar la reducción de pérdidas de forma sostenida. La cantidad de suministros tele medidos instalados se incrementó en un 354%, pasando de 53,151 a 241,125. A través de los diferentes sistemas de tele medición la empresa tiene monitoreado un 49.6% del total de la energía facturada.

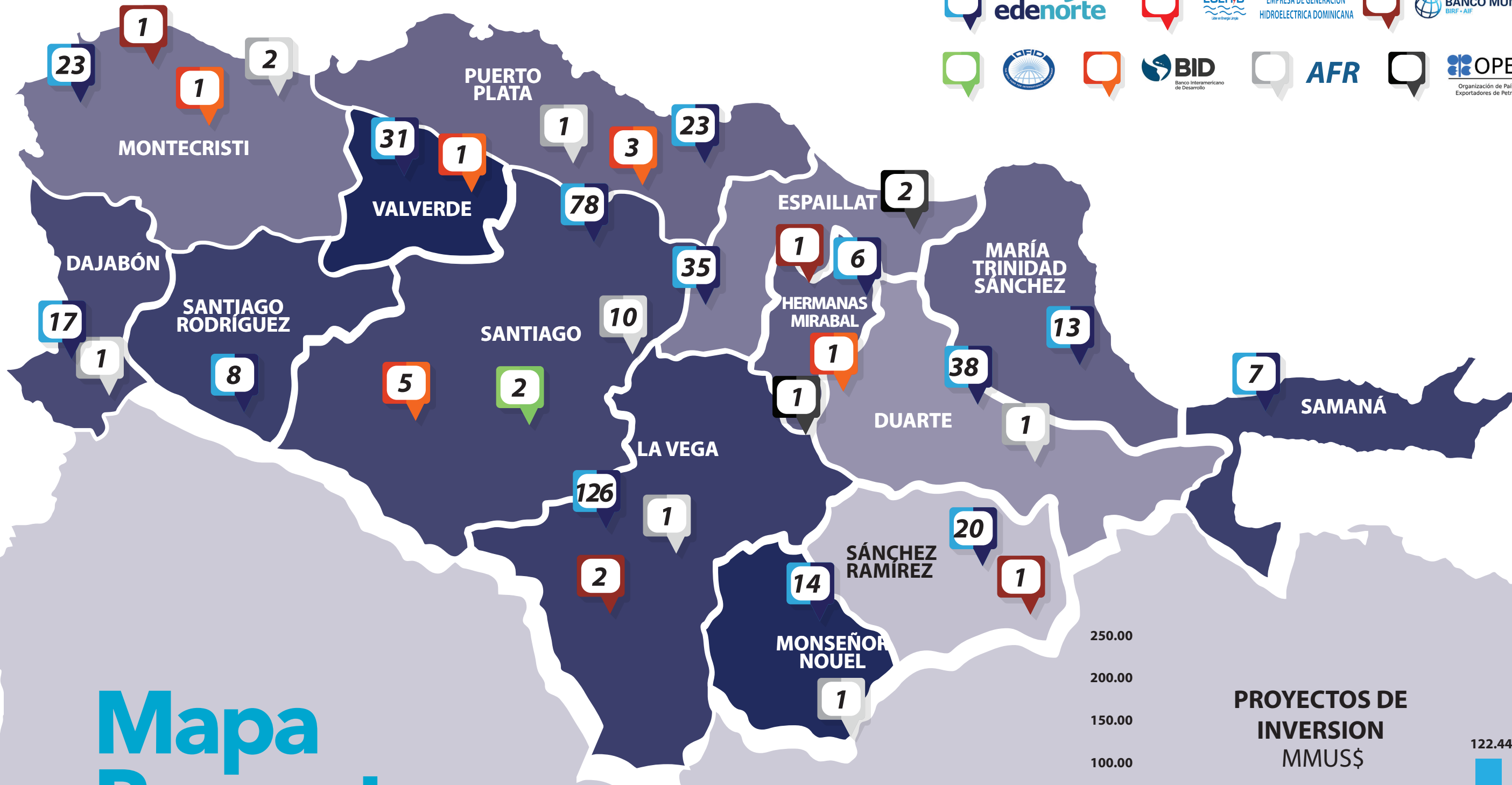
## Nuevas Tecnologías

Entre las nuevas tecnologías implementadas está la que utilizan los medidores instalados dentro de un gabinete (Sistema de Medición Concentrada en Altura), lo que nos ofrece un mayor nivel de seguridad en la instalación y control de pérdidas en zonas de difícil gestión. En estos gabinetes de medidores se pueden instalar hasta 18 unidades, todas con tele corte, limitador de carga y con posibilidad de utilizarse en modo prepago y postpago. A la fecha esta solución se ha implementado en 159 localidades, donde se tienen 28,303 medidores instalados, permitiendo realizar una gestión comercial sostenible que antes era imposible.

## Eficiencia Metrológica

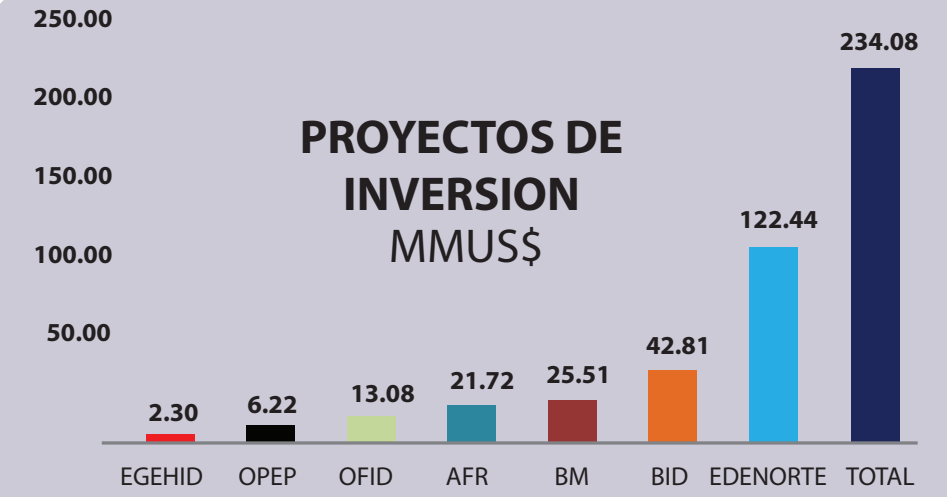
Los laboratorios de medición fueron dotados de una nueva infraestructura y de nuevos equipos, con una inversión superior a los RD\$ 35.0 MM. Entre los equipos adquiridos debemos resaltar la Mesa de Calibración más moderna del Caribe, con clase de exactitud de 0.01%.





# Mapa Proyectos

2012-2018



## Inversiones - Principales Obras y Proyectos Desarrollados

Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio ofrecido, para contribuir de forma importante con los objetivos de reducción de pérdidas tanto a nivel comercial y técnico, así como impulsar el incremento de los niveles de cobranza, durante el período 2012-2018 hemos llevado a cabo un amplio programa de inversión en materia de rehabilitación de redes y subestaciones que supera los 12,341 millones de pesos.

### Proyectos 24 Horas

Una de nuestras prioridades es procurar cada día mejorar de forma sostenida el nivel de servicio ofrecido a la ciudadanía. La ampliación de los proyectos bajo la modalidad de 24 horas de servicio ininterrumpido de energía, son el soporte donde se fundamenta nuestra estrategia que permite que garanticemos la calidad y seguridad en el suministro de

energía. Estos proyectos se sustentan en programas de inversión focalizados, a nivel de circuitos y polígonos, con los que se logra integrar al ciclo comercial a los clientes y garantizar los niveles de cobranza acorde al nivel de servicio recibido.

A la fecha hemos logrado adicionar unos 388,774 nuevos suministros con el servicio 24 horas en toda la zona de concesión de la empresa. A continuación, detallamos los principales programas de inversión desarrollados a nivel de las provincias y sus municipios:

### Provincia Dajabón



Inversión: 207.37 MMRD\$  
Kms de red rehabilitados: 123.67  
Clientes Beneficiados: 8,173  
Usuarios Beneficiados: 40,865  
Luminarias: 1,322

Trabajos de rehabilitación en el circuito DAJA103, donde beneficiamos 6,437 clientes de las localidades de Guayabal, Los Arroyos, Barrio Beller, Barrio Bella Vista, Sector El Hospital, Kardisa, El Cementerio, La Manicera, Yamanaka, El Cuartel, Brisas del Loyola, rehabilitación zona de El Abanico Loma de Cabrera y Restauración. Adicionalmente se realizaron trabajos de rehabilitación en el municipio de Partido, El Llano y Partido Arriba, beneficiando unos 910 clientes y El Pino, con 826 clientes agregados al servicio 24 horas.

### Provincia Espaillat



Inversión: 729.50 MMRD\$  
Kms de red rehabilitados: 402.39  
Clientes Beneficiados: 21,485  
Usuarios Beneficiados: 107,425  
Luminarias: 4,017

Trabajos de rehabilitación en municipio Gaspar Hernández, beneficiando unos 6,925 clientes en las localidades La Vereda, municipio Gaspar Hernández y barrios La Hoya y la Cigua. Adicionalmente se incluyen los trabajos realizados en los barrios Villa Bartola, Calac II, Cooramoca (24 horas), El Caimito, Pulú y otros barrios del casco urbano del municipio de Moca, donde beneficiamos unos 12,696 clientes. En adición se realizaron adecuaciones de redes en La Yautía, El Batuto, Jamao al Norte, Los Camacho y la calle Rosario, beneficiando unos 338 clientes en toda esta zona.

### Provincia Duarte



Inversión: 454.66 MMRD\$  
Kms de red rehabilitados: 288.29  
Clientes Beneficiados: 16,641  
Usuarios Beneficiados: 83,205  
Luminarias: 3,039

Trabajos de rehabilitación en el municipio de San Francisco de Macorís, donde beneficiamos 13,763 clientes de las localidades del Hormiguero, Sector El Chivo Guayabal, Pedro Mir, La Roca, Teresa Paulino, La Escuelita, La Pipiota, Aguas Negras, Sector Ercilia Pepín, San Antonio, San Miguel, ensanche Abreu, Niño Jesús, Los Rielitos, Los Basilio, Barrio San Martín, Hermanas Mirabal, La Espínola así como el proyecto Oncológico, de San Francisco de Macorís. Adicionalmente se realizaron trabajos de rehabilitación en el municipio de Villa Riva, Las Guáranas, Cenoví, Duarte y Pimentel.

### Provincia Hermanas Mirabal



Inversión: 501.05 MMRD\$  
Kms de red rehabilitados: 242.21  
Clientes Beneficiados: 12,522  
Usuarios Beneficiados: 62,610  
Luminarias: 2,958

Con fondos provenientes del Banco Mundial se desarrolló el proyecto del centro de Tenares, donde se rehabilitaron unos 98.84 Kms de red MT y BT beneficiando unos 5,771 clientes. Otros trabajos realizados en el municipio Salcedo con fondos OPEP permitieron la rehabilitación de 68.70 Kms de red MT y BT con lo que beneficiamos unos 4,286 clientes con el servicio 24 horas. El municipio de Villa Tapia fue realizado 74.7 Kms de red MT y BT donde adicionamos 2,465 clientes al servicio 24 Horas. Adicionalmente bajo la coordinación de la Gerencia de Mantenimiento de redes se realizó el proyecto de adecuación 24 horas del sector Arroyo Seco, del municipio de Tenares, donde se beneficiaron unos 420 clientes adicionales.



## Provincia María Trinidad Sánchez



Inversión: 210.40 MMRD\$  
Kms de red: 86.76  
Clientes Beneficiados 4,015  
Usuarios Beneficiados: 20,075  
Luminarias: 1,265

Trabajos de rehabilitación en los municipios de Nagua y Río San Juan con 4,015 clientes de las localidades de Bella Vista I y II, sector La Cruz, Los Hilario, Buenos Aires, Barrio Pueblo Nuevo y la Playa, del municipio Nagua.

## Provincia Montecristi



Inversión: 789.37 MMRD\$  
Kms de red: 402.63  
Clientes Beneficiados: 16,345  
Usuarios Beneficiados: 81,725  
Luminarias: 5,088

En el municipio de Montecristi normalizamos 7,828 clientes que pasaron a recibir servicio 24 horas. En el municipio de Guayubín beneficiamos a unos 2,197 clientes en el Pueblo el Pocito beneficiando los barrios Altagracia, Santa Lucía, San Rafael, San Miguel, San Juan y Cristo Rey. También, es importante destacar el proyecto de bombas La Caída y Piloto. En el municipio Montecristi se incluyen los proyectos Domingo Abreu y Villa Cactus, de la comunidad de Villa Sinda, donde con la construcción de 26 Kms de red logramos beneficiar unos 1,108 clientes. Con fondos provenientes del Banco Mundial, desarrollamos el Proyecto Villa Vásquez, donde rehabilitamos unos 47.22 Kms de red y beneficiamos a 3,122 clientes del municipio de Villa Vásquez. Finalmente, podemos mencionar el mantenimiento de redes en el pueblo de Manzanillo, beneficiando con el mismo unos 1,271 clientes adicionales pertenecientes al municipio Pepillo Salcedo, provincia Montecristi.

## Provincia Monseñor Nouel



Inversión: 211.85 MMRD\$  
Kms de red: 120.3  
Clientes Beneficiados: 5,429  
Usuarios Beneficiados: 27,145  
Luminarias: 1,498

Entre los principales proyectos desarrollados podemos mencionar los trabajos de rehabilitación desarrollados en el sector Los Transformadores, Barrio Máximo Gómez, urbanización Jacaranda, así como la adecuación de redes en el sector Los Laureles, del municipio de Bonaó, y el municipio de Maimón, donde resultaron en total beneficiados unos 5,429 clientes.

## Provincia Puerto Plata



Inversión: 884.01MMRD\$  
Kms de red: 525  
Clientes Beneficiados: 32,345  
Usuarios Beneficiados: 161,725  
Luminarias: 5,088

Proyecto BID, rehabilitación Quebrada Honda y el troncal principal en el municipio de Altamira; Otros trabajos desarrollados incluyen el municipio de Guanaco y las comunidades Cabía y Cabirma, donde se beneficiaron unos 2,521 clientes. Además, en el municipio de La Rusia, municipio Luperón con 4,254 clientes beneficiados; proyecto Batey Ginebra, soterrado tramo Charamicos-Sosúa, El Verdum Sabaneta Yásica y Maranatha municipio de Sosúa con un total 112.95 Kms de redes rehabilitados y unos 5,862 clientes beneficiados; en el municipio de Villa Montellano los proyectos de 24 horas acueducto Ciruelos Montellano, centro del pueblo, Buen Pan y Cangrejos, con unos 3,713 clientes beneficiados En el municipio de San Felipe, de Puerto Plata, se desarrollaron trabajos de rehabilitación en el troncal del circuito PPLA105, avenida Manolo Tavárez Justo, soterrado Costambar-Puerto Plata, centro del pueblo Maimón, Villa Cofresí, Cafemba, malecón de Puerto Plata, Barrio Aguas Negras, Padre Granero, Bello Costero, Las Lagunas y la obra del Puerto Amber Cove, con un total de 8,282 clientes beneficiados.

## Provincia Samaná



Inversión: 124.13 MMRD\$  
Kms de red: 71.76  
Clientes Beneficiados: 3,527  
Usuarios Beneficiados: 17,635  
Luminarias: 765

En el municipio de Las Terrenas se construyó el troncal 12.5 Kv; proyecto adecuación paraje Arroyo Seco, Altos de Bella Vista y La Laguna en el municipio de Samaná y los trabajos de rehabilitación en el municipio de Sánchez, que incluyeron La Majagua y Callejón de los Hidalgos, con un total de 3,527 clientes beneficiados.

## Provincia Santiago



Inversión: 487.95 MMRD\$  
Kms de red: 249.24  
Clientes Beneficiados: 16,194  
Usuarios Beneficiados: 80,970  
Luminarias: 2,777

En el municipio Navarrete se normalizaron 170.42 Kms de red MT y BT beneficiando a 11,141 clientes con suministro 24 horas; en el municipio de San José de las Matas se normalizaron 26.49 Kms de red MT y BT beneficiando a 561 clientes con suministro 24 horas en las comunidades de Pedregal y Botoncillo; en el municipio de Tamboril se normalizaron 135.51 Kms de red MT y BT beneficiando a 8,718 clientes con suministro 24 horas en el centro de Tamboril y el barrio La Cacata; en el municipio Villa González se normalizaron 154.92 Kms de red MT y BT beneficiando a 5,920 clientes con suministro 24 horas; en el municipio de Santiago de los Caballeros se normalizaron 804.08 Kms de red MT y BT beneficiando a 59,678 clientes con suministro 24 horas en las comunidades de Buenos Aires, Arenoso, Los Porfirio, Arroyo Hondo, Cerro de Tuna de Santiago, El CIMPA, El Ingenio, Duarte, La Paz, La Tablita, Villa Rosa, Santa Lucía, La Mosca, La Piña, Los Salados, Los Prados, Vuelta Larga, Rafey, La Mina, Cristo Rey, Villa del Río, Nibaje, La Piña Cienfuegos, La Ceibita y Embrujo III, entre otros. Además, se realizaron trabajos de rehabilitación en el distrito municipal de Gurabo.

## Provincia Sánchez Ramírez



Inversión: 487.95 MMRD\$  
Kms de red: 249.24  
Clientes Beneficiados: 16,194  
Usuarios Beneficiados: 80,970  
Luminarias: 2,777

En el municipio de Cotuí se desarrollaron trabajos de rehabilitación en el centro de Cotuí, barrios Los Agricultores, Libertad, Los Mineros, Santa Fe, así como el proyecto de adecuación 24 horas del sector Maguaca, con lo que en total se beneficiaron 10,647 clientes. En el municipio de Fantino la rehabilitación de Fantino Cementerio y Fantino Play, Barrio Los Multis, Barrio La Paz con 4,067 clientes beneficiados y finalmente en el municipio de Sánchez se realizó el proyecto de adecuación de redes en La Mata y Batey Soto, con 1,480 clientes 24 horas.

## Provincia Santiago Rodríguez



Inversión: 49.30 MMRD\$  
Kms de red: 41.88  
Clientes Beneficiados: 609  
Usuarios Beneficiados: 3,045  
Luminarias: 254

Desarrollo de las etapas 1, 2 y 3 de El Guanal, electrificación El Cerrazo, Arroyo Blanco, electrificación parcial de Las Tarana, Arroyo Blanco, La Castilla y rehabilitación de Los Brazos en el municipio de Sabaneta, así como Gurabito, del municipio Monción, para un total de 609 clientes beneficiados.

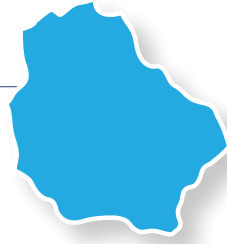
## Provincia La Vega



Inversión: 2,180.03 MMRD\$  
Kms de red: 1,272.16  
Clientes Beneficiados: 68,530  
Usuarios Beneficiados: 342,650  
Luminarias: 15,481

En el municipio Constanza se normalizaron 204.05 Kms de red MT y BT beneficiando a unos 9,754 clientes con suministro 24 horas en el centro del municipio de Constanza, en el sector de La Auyama, Colonia Japonesa y Río Grande, además de la instalación de 1,776 luminarias. En el municipio Jarabacoa se normalizaron 42.82 Kms de red MT y BT beneficiando a 14,331 clientes en el sector de la Colonia Japonesa además se realizaron adecuaciones en el sector de Pinar Quemado, Alpes Dominicanos, entrada Buena Vista, Arenoso y Jumunucú. Se instalaron, también, 618 luminarias en el municipio de Jarabacoa. En el municipio de Jima se normalizaron 108.66 Kms de red MT y BT beneficiando a 4,362 clientes con suministro 24 horas en el pueblo de Jima Abajo, incluyendo las factorías Lázaro, Arroz Don Roberto y Martínez. En el municipio de Rincón se normalizaron 26.22 Kms de red MT y BT impactando a 1,452 clientes con suministro de energía 24 horas y se instalaron 397 luminarias. En el municipio de La Vega se normalizaron 916.62 Kms de red MT y BT beneficiando a 40,083 clientes con suministro 24 horas en las comunidades de Las Carmelitas, Barrio Puerto Rico, Villa Paraíso I y II, Ciudad Consuelo, Camagüey, El Samán, Carretera Santo Cerro, Villa Progreso, Ciudad Universitaria, El Higüero, residencial Galíndez, Los Morrillo, San Gerónimo, Los Pomos I y II, Villa Flores, Las Marías, Arenoso, Río Seco, Carrera de Palma, Conani, María Auxiliadora, Nibaje, Doña Pegui, Doña Isabel, centro de la ciudad, La Cigua, Guarionex, Barrio X, Santo Domingo Savio, Los Robles I, Don Bosco, Arboleda 1, 2, 3 y 4, Gamundi, La Enramada, Villa Margarita, Los Robles II, El Vedado, La Arboleda II, urbanización El Paraíso, ensanche Duarte, Brache, Villa Rosa, Villa Francisca 1 y 2, Los Multis (San Miguel), La Primavera, Doña Merin, Don Fausto, La Lotería, Fundación Panal, Ana Magalis, Altos de Hatico, Estancia, Los Multis La Lotería, La Altagracia, Villa Esperanza, Rancho Chico, San Martín, Barrio Ingco, Bayacanes, Guaco, Higüerito, Edificio Framboyanes, El Cercado Alto y Portón de Bayacanes, Soto, Jeremías, El Jayao, La Rosa de Cenoví, Pontón, La Sabana, Pinito Sabaneta, Sabaneta-Rancho Viejo, carretera principal Licey-Hoya Grande, Guaco, entrada Jarabacoa, entrada Momo, Las Yervas, Barranca, Los Hurtado, Matanza-Sabaneta, El Pulguero, El Hatico, comunidad de Las Cuevas, comunidad el Badén de Ranchito, entre otros. Además, se rehabilitó en el municipio de Cayetano Germosén.

## Provincia Valverde



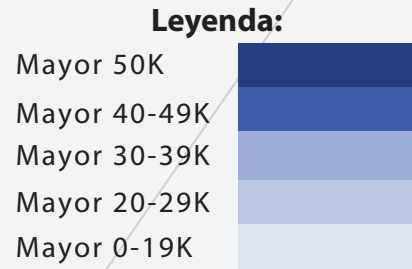
Inversión: 574.66 MMRD\$  
Kms de red: 239.42  
Clientes Beneficiados: 11,575  
Usuarios Beneficiados: 57,875  
Luminarias: 3,732

En el municipio Esperanza se normalizaron 165.04 Kms de red MT y BT beneficiando a 9,427 clientes con suministro 24 horas en las localidades de Luperón, Tito Cabrera, Primero de Mayo, barrio Nuevo, La Fe, Duarte y Los Palitos. En el municipio de Mao se normalizaron 46.593 Kms de red MT y BT beneficiando a 1,452 clientes con suministro 24 horas en las localidades de Batey Don Bosco, Los Restauradores y Desiderio Arias; además se realizaron trabajos de rehabilitación en el municipio de Laguna Salada se normalizaron 27.8 Kms de red MT y BT beneficiando 696 clientes con servicio 24 horas.



Para finales de 2018 y en adición a los datos expuestos anteriormente, esperamos beneficiar a unos **27,794** nuevos suministros, impactando a **138,970** usuarios que pasarían a la modalidad de servicio 24 horas.

# Incremento Clientes 2012-2018



# 330,405 clientes

## Clientes Facturados Año 2018 968,323

## Clientes Facturados Año 2012 637,918





### Atención y Servicio al Cliente

De forma sostenida durante todo el periodo de gestión hemos mejorado de manera significativa los niveles de atención a nuestros clientes. Cabe destacar que fue habilitada el área de información en 30 oficinas comerciales para orientar

y brindar atención a los clientes. Conjuntamente se ha procedido a automatizar los procesos de las principales actividades comerciales (baja de contrato, cambio de titular, condonación de deuda), con lo que se ha logrado reducir el tiempo

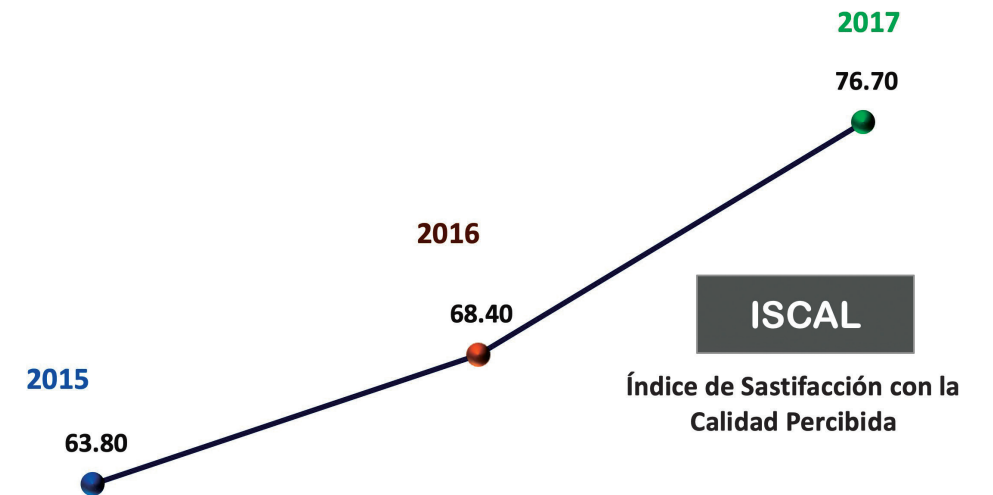
de espera y atención, además de eliminar errores que se cometían con el llenado manual de estos formularios. El tiempo para realizar el proceso de rebaja de deuda por negociación de pago tardaba una hora aproximadamente y, luego de la automatización de procesos, se ha reducido a 15 minutos.

El tiempo de espera de los clientes para ser atendidos en las oficinas comerciales es regulado por la Superintendencia de Electricidad, no pudiendo superar el mismo los 45 minutos. Precisamente para estas mediciones se ha instalado un sistema de turnos que nos permite conocer tanto el tiempo de espera por cliente, como el de atención al mismo.

Contamos también con el centro de atención vía telefónica (Call Center) que tiene un horario disponible 24/7 los 365 días del año donde, además del pago, reclamaciones y solicitudes, recibimos las averías masivas y emergencias que



son atendidas las 24 horas por brigadas especiales. En la más reciente encuesta de satisfacción de clientes de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), el índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL), que representa la percepción del consumidor en relación a la calidad de los servicios prestados, nuestra empresa fue reconocida con una premiación por alcanzar el mayor nivel de evolución hacia la mejora al remontar de un nivel de 63.8 en el 2015 hasta 76.7 en el 2017 lo que representa una mejora de 12.9 evidenciando nuestro compromiso con satisfacer cada día las expectativas de servicio de nuestros clientes.



## Calidad del Servicio

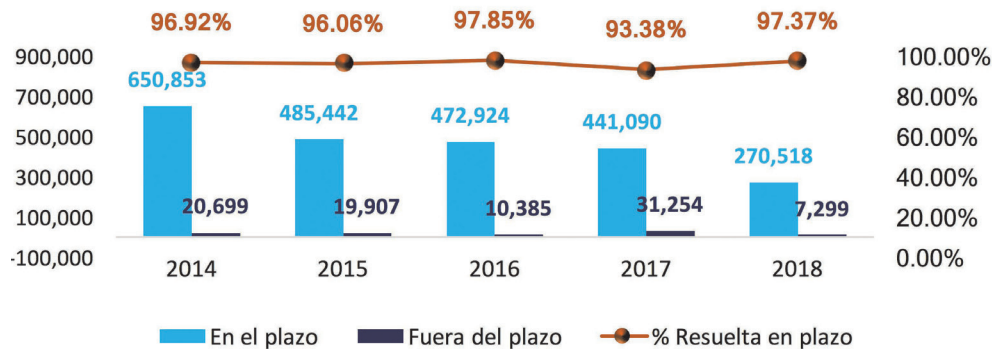
Para reforzar la mejora en la atención a las órdenes de servicio, automatizamos el proceso de reconexión, logrando que el porcentaje de reconexiones resueltas en plazo se ha mantenido a través de los últimos años sobre el 96%, destacándose una reducción de más de 199,208 reconexiones del 2014 al 2017. A continuación presentamos el resumen por año de los resultados obtenidos:

El porcentaje de instalación de nuevos suministros resueltos dentro del plazo ha mejorado de forma sostenida cada año, mostrando así una mejora de 13.08% de enero 2014 a julio 2018. Se puede observar, también, que el porcentaje de órdenes de servicio de instalación resueltas dentro del plazo establecido por la regulación se encuentra por encima del 98%.

En el año 2014 recibimos 395,073 reclamaciones de nuestros clientes, de las cuales resolvimos el 99.40%, con un 99.67% dentro del plazo establecido. En el año 2015 recibimos 416,309 de las que respondimos el 99.62% dentro del plazo. En el presente año, hemos resuelto el 97.17% de las reclamaciones hechas por los clientes. Estos resultados evidencian nuestro compromiso de mantener un nivel sostenido de mejora en procura de dar respuesta con calidad y a tiempo a cada una de las reclamaciones de nuestros clientes.

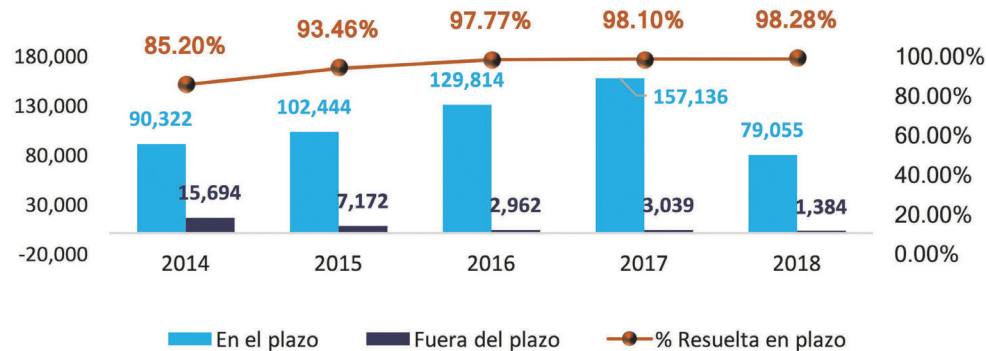
Reconexiones Resueltas - Edenorte - 2014-2018 (Julio)				
Año	En el plazo	Fuera del plazo	% Resuelta en plazo	Total resuelto
2014	650,853	20,699	96.92%	671,552
2015	485,442	19,907	96.06%	505,349
2016	472,924	10,385	97.85%	483,309
2017	441,090	31,254	93.38%	472,344
2018	270,518	7,299	97.37%	277,817

Reconexiones Resueltas 2014-2018



Instalación de Nuevos Suministros - Edenorte - 2014 -2018 (Julio)				
Año	En el plazo	Fuera del plazo	% Resuelta en plazo	Total resuelto
2014	90,322	15,694	85.20%	106,016
2015	102,444	7,172	93.46%	109,616
2016	129,814	2,962	97.77%	132,776
2017	157,136	3,039	98.10%	160,175
2018	79,055	1,384	98.28%	80,439

Instalación de Nuevos Suministros 2014-2018



Reclamaciones Edenorte 2014-2018 (Julio)					
Detalle	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Total generadas</b>	395,073	416,309	490,844	527,197	245,276
<b>Resueltas</b>	392,695	416,088	488,211	513,188	238,335
<b>En plazo</b>	391,392	414,502	445,056	426,955	209,301
<b>Fuera de plazo</b>	1,303	1,586	43,155	86,233	29,034
<b>% resuelto en plazo</b>	99.67%	99.62%	91.16%	83.20%	87.82%
<b>Pendientes</b>	2,378	5,410	2,633	14,009	6,941
<b>% Resuelto</b>	99.40%	99.95%	99.46%	97.34%	97.17%

Con el objetivo de velar por la correcta ejecución, implementación y seguimiento de las prácticas de calidad de la empresa, quedó conformado el Comité de Calidad, que cuenta con un equipo multidisciplinario de integrantes de todas las áreas de la empresa. Este comité ha coordinado la implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión de la Calidad (CAF). Gracias a estos esfuerzos Edenorte ganó por dos ocasiones consecutivas "Medalla de Plata" en el premio provincial a la calidad versión 2014 y 2015, organizado por el Ministerio de Administración Pública.

El premio a la calidad es un estímulo que incentiva a las instituciones públicas a la mejora constante de sus servicios y nace con el objetivo de convertir a Santiago en la provincia que brinda mejores servicios públicos. La entrega del reconocimiento fue realizada por el excelentísimo señor Presidente de la República, licenciado Danilo Medina, y del ministro de Administración Pública, licenciado Ramón Ventura Camejo, en una ceremonia donde fueron reconocidas 22 instituciones.





Todos los esfuerzos en procura de contar con un Sistema de Gestión de Calidad que sirva de base para la mejora de la gestión y del servicio brindado a la ciudadanía, fueron reconocidos al obtener en el 2017 la Medalla de Oro en el Premio Nacional de la Calidad en su decimosegunda versión.

También, logramos en el año 2017 dos reconocimientos adicionales: El Trofeo Internacional de Europa a la Calidad y la Medalla de Plata en la decimotercera entrega del Premio Nacional a la Calidad.

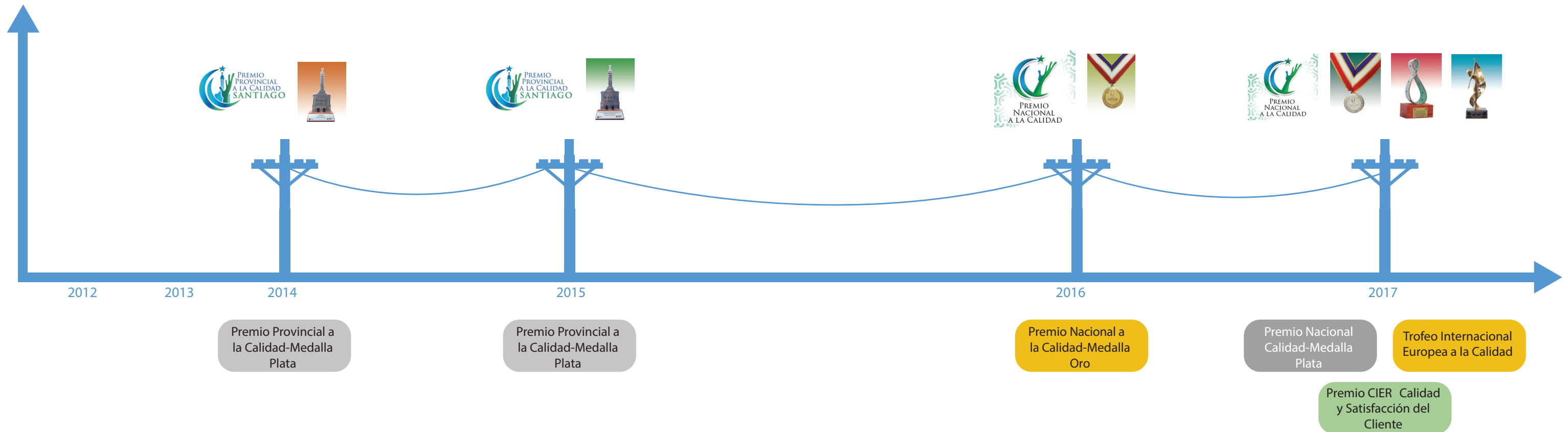
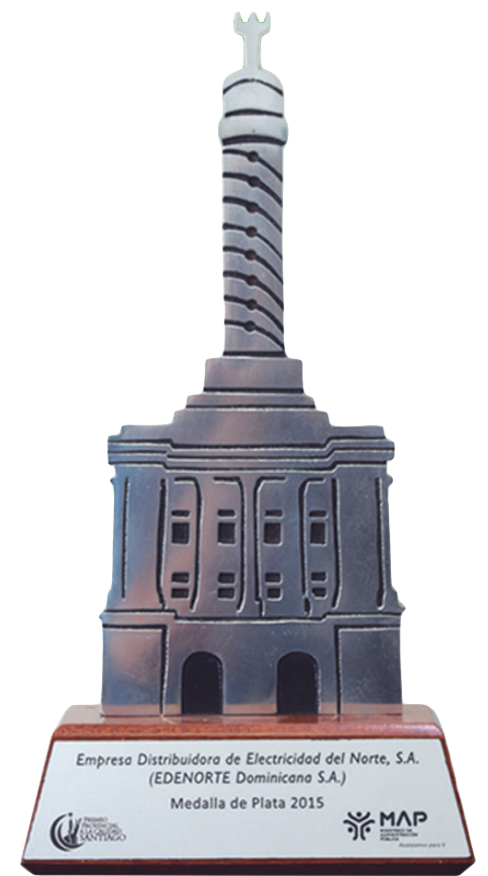
Participamos como expositores en el Primer Foro Latinoamericano/ Mejores prácticas y Calidad en la implementación de procesos en Medellín, Colombia con la Charla: Impacto de la implementación de un Modelo de Calidad (CAF) en la gestión, así como numerosas actividades de benchmarking

organizadas por el Ministerio de Administración Pública, como ganadores de medalla de plata en el Premio Provincial de Santiago y hemos visitado la Comisión Nacional de Energía (CNE), el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEIRD) y el Hospital Traumatológico Profesor Juan Bosch, con el objetivo de intercambiar experiencias y conocimientos sobre las mejores prácticas de la metodología del Marco Común de Evaluación (CAF) y del sistemas de Gestión de Calidad (ISO-9001).

En adición, realizamos un benchmarking para conocer cómo manejan los procesos de homologación de materiales, práctica de laboratorio de medidores y práctica de calidad con la empresa Claro y CFE-LAPEM-MÉXICO. Fruto de este ejercicio se identificaron y se enviaron las

mejores prácticas de trabajo, para asegurar la calidad a las áreas correspondientes de aplicación en la empresa.

Actualmente nos encontramos en la etapa de reforzar el proceso de mejora continua, gracias a la puesta en marcha de la metodología Lean Service en las áreas principales de soporte a la gestión operativa (Transporte, Almacén, Compras y Servicios Generales).





Organización y Estructura

Desarrollo Organizacional

Reclutamiento y Capacitación

Compensación y Beneficios

Salud y Seguridad Ocupacional



# Capital Humano

## Organización y Estructura

En noviembre del 2012 se inició el diseño y levantamiento de datos para las descripciones de puestos, acorde a la nueva estructura de la empresa, revisada y aprobada en octubre del mismo año. En julio 2013 se culminó el primer manual de puestos de la empresa con un total de 431 descripciones de puestos. A raíz de esta segunda versión del Manual de Puestos, se amplía nuevamente el inventario de puestos para crear la matriz de herramientas por puesto.

Entre el 2013 y 2014 se revisó nuevamente la estructura organizativa para implementar la estructura homologada EDEs, diseñada por la mesa de trabajo Gestión Humana EDES. En mayo 2013 se retomó el proceso de evaluación de desempeño por movimientos de personal. Este tipo de evaluación aplica para movimientos de nuevo ingreso, promociones, reclasificaciones y transferencias. Para el 2015 se crea el primer diccionario de competencias formal de Edenorte.

## Desarrollo Organizacional

En noviembre 2013 se retomó el proceso de intervenciones de clima focalizado, que no se realizaban desde el año 2010. Ya en julio del año 2014 fue realizado un estudio de clima organizacional, con el fin de conocer las percepciones del personal sobre las prácticas organizativas y poder enfocar de manera estratégica las acciones para mejorar el ambiente y aumentar con ello el rendimiento y la productividad.

En el 2016 se crea el comité de clima Gestión Humana, con el fin de brindar apoyo a los planes de acción y agilizar las mejoras, además de la automatización del proceso de encuestas vía online. Para el año 2018 se completó el segundo estudio de clima organizacional y los resultados del mismo reflejan una mejora del orden de 8.33% al finalizar con un índice de favorabilidad de 89.14%

### Comparación Resultados Generales, Estudio 2014 Vs 2018

Dimensiones	ESTUDIO CLIMA 2014 (% Favorabilidad)	ESTUDIO CLIMA 2018 (% Favorabilidad)	VARIACIÓN (Aumento % Favorabilidad)
1. Normas, Políticas y Procedimientos	90.70	95.29	4.60
2. Comunicación	85.84	88.02	2.19
3. Pertenencia	91.04	91.63	0.59
4. Beneficios y Salarios	64.26	82.54	18.29
5. Relación con los Empleados/Colegas/Colaboradores	82.35	92.99	10.64
6. Reconocimiento	69.77	84.38	14.61
7. Recompensa en Función del Desempeño	80.49	86.28	5.79
8. Desarrollo Profesional y de Carrera	84.33	90.74	6.41
9. Ambiente de Trabajo y Seguridad	76.54	91.48	14.94
10. Practicas Gerenciales / Liderazgo	87.31	87.74	0.43
11. Organización	77.50	88.41	10.91
12. Espiritu de Equipo	87.88	90.59	2.71
13. Autonomia y Toma de Riesgos	79.37	85.12	5.75
14. Cumplimiento y Etica de Negocios	83.23	90.71	7.48
Promedio General	80.80	89.14	8.33

Entre las primordiales iniciativas encaminadas con miras a incrementar la satisfacción de nuestros colaboradores podemos resaltar:

#### **A. SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS AL PERSONAL.**

Desde mediados del año 2013 se ha creado e implementado una gran cantidad de políticas de reconocimiento y motivación al personal:

##### **1. Premiación Empleados Destacados.**

En diciembre 2013 se realizó la premiación Empleados

Destacados. Se seleccionó el 10% de los colaboradores que habían reflejado las competencias definidas como claves para el logro de los objetivos estratégicos, para un total de 280 empleados reconocidos.





## 2. Programa de Reconocimiento Valoramos tu Fidelidad.

En septiembre 2015 se implementó esta política para reconocer los años de servicio del personal al cumplir 5, 10, 15 o 20 años en la empresa.

El día del aniversario el empleado recibe un souvenir + pin del programa + una tarjeta física de felicitación, la que es entregada por su superior inmediato, indicándole que puede tomar su tiempo libre como sigue:

Trayectoria	Beneficios
5 años	1 día libre.
10 años	2 días libres.
15 años	3 días libres.
20 años	4 días libres.
25 años	5 días libres.

Adicional al tiempo libre, cada 6 meses se realiza un acto público, donde hacemos entrega de certificados conforme a la trayectoria de los empleados que cumplieron la antigüedad indicada.

# 2,664

Total de empleados reconocidos

## 3. Programa de Reconocimiento Yo Me Comprometo- Modalidad Individual.

Bajo la política de reconocimiento

del Holding, liderado por la CDEEE, se crea este programa, adaptado a las necesidades de Edenorte.

La divulgación se realizó a 1,493 empleados a finales del año 2015 e inició formalmente en marzo 2016. El programa era un modelo discrecional basado en la nominación de empleados, acorde a 10 criterios que incluyeron los 6 valores corporativos vigentes en ese momento:

- Trabajo Extraordinario
- Innovación
- Buenas Prácticas
- Milla Extra
- Responsabilidad
- Integridad
- Vocación de Servicio
- Orientación al cambio
- Trabajo en equipo
- Liderazgo

## 4. Programa de Reconocimiento Yo Me Comprometo- Modalidad Equipos.

Para el 2018 esta premiación se reestructuró premiando equipos de trabajos. Las áreas que han alcanzado 100% en el cumplimiento del POA (plan operativo anual),

# 3 28

Equipos Reconocidos Empleados Reconocidos

## 5. Premiación Gente Brillante.

A mediados del año 2015 la premiación Empleado Brillante pasó a ser liderada por la Dirección de Gestión Humana y se convirtió en Gente Brillante. La misma reconoce a los colaboradores que

han demostrado un desempeño extraordinario en sus funciones, alto compromiso con la calidad, e impacto positivo en el logro de los objetivos de la empresa y en el servicio hacia nuestros clientes.

A partir de 2016 se creó una nueva categoría para reconocer los proyectos brillantes que realizan nuestros colaboradores, apuntando al logro de los objetivos, innovación, mejora de procesos y ahorro de recursos.

Cantidad de empleados reconocidos:

# 2,138

Total empleados reconocidos en los programas:

Empleados Brillantes  
Galardón a la Excelencia  
Galardón a lo Extraordinario  
Aportes Brillantes  
Proyectos Brillantes  
Oficinas Brillantes

## 6. Incentivo por Resultados.

En enero 2017 se reestructuró el sistema de incentivos. Pasó de ser mensual a entregarse trimestral. A partir de esa fecha se expandió a la Gerencia de Reducción de Pérdidas Sector y Gerencia de Mantenimiento de Redes Sector.

En 2018 el incentivo se amplió a todo el personal, con lo que se reconoce la milla extra de esfuerzo que realiza cada uno de nuestros colaboradores.

## 7. Premiación Bombillo Dorado

Durante el año 2017 esta premiación se realizó seleccionando el área con mejor resultado. Cantidad de empleados reconocidos:

# 1,236

Total empleados brillantes

## 8. Premiación Servidores Públicos MAP.

A la fecha hemos reconocido a un total de 22 empleados, valorando su entrega y años de servicio en la administración pública.

## B. PROGRAMA DE EVENTOS PARA EMPLEADOS.

A partir del año 2014 se definió un programa de eventos especiales para empleados, los cuales se han institucionalizado de manera formal:

- Eventos enfocados a la vida en familia.
- Eventos de integración deportiva y culturalmente los que podemos mencionar: torneo interno de baloncesto, carreras 5k y 10k de energía

Los equipos y clubes tienen todo un programa de actividades durante el año que son patrocinadas por Edenorte.



## Reclutamiento y Capacitación

Presentamos una reducción sostenida en el índice de rotación de personal, lo que muestra estabilidad laboral y el crecimiento en el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores, como se evidenció en el estudio de clima organizacional 2018.

Como política interna, siempre que surgen vacantes se da prioridad al talento interno de la empresa, por lo que en esta gestión se promovieron más de 1,459 colaboradores. Para el 2015 se incorporaron los indicadores de gestión tasa de incorporación, tiempo de respuesta de reclutamiento, respuesta interna y efectividad de reclutamiento, además de un manual de nuevo ingreso, con la finalidad de orientar al personal de nuevo contratado con informaciones generales de la empresa, así como el sistema de reclutamiento y selección por competencias, dejando atrás el sistema convencional.

Actualmente tenemos un promedio mensual que supera los 60 cursos internos. Adicionalmente ofrecemos becas, cursos cortos especializados,



así como también el pago del 50% de maestrías. Contamos con el programa de liderazgo transformacional a través de la técnica de Coaching Ejecutivo, realizamos programas de actividades de integración y hemos certificado facilitadores internos por Service Quality Institute, en el programa MUEVETE y POP. Además, contamos con los siguientes programas anuales de capacitación: Diplomado mandos medios, diplomado servicio al cliente, diplomado habilidades gerenciales, certificación formadores internos, el programa conductor certificado, el programa desarrollando competencias, gestión del conocimiento, cine fórum y círculos de lectura.



## Compensación y Beneficios

En octubre 2012 se creó el departamento de Relaciones Laborales, con la finalidad de coordinar y supervisar todos los temas concernientes al manejo de relaciones laborales entre la empresa, los colaboradores y entidades.

**Evolutivo % Rotación de Persona Planilla General**



Se creó el Reglamento Interior de Trabajo, el comité de disciplina y el comité de ética; se elaboró el código de ética, se formalizó el proceso de cobertura temporal por licencias de ley y se crearon los controles de seguimiento; se incluyeron mayores beneficios con las aseguradoras de salud y visitas a empleados enfermos.

## Salud y Seguridad Ocupacional



En junio 2014 se desarrolló la primera Jornada de Salud para todos los colaboradores; se construyó el historial clínico, se creó el primer club de donantes de sangre de la empresa y, además, se impartieron charlas de primeros auxilios, administración de vacunas de toxoide tetánico y evaluación de la visión. En febrero 2015 se comenzó el proyecto de levantamiento de riesgos por puestos y se contrató un médico

ocupacional y se instalaron y abastecieron 213 botiquines en todas las dependencias de la empresa.

Desde el año 2016, nuestra empresa ha estimulado la inserción del programa para la salud denominado Gente Saludable. Esta iniciativa ha sido desarrollada por la Gerencia Seguridad y Salud Ocupacional, en coordinación con nuestra ARS, con la finalidad de aportar a prevenir riesgos de salud a largo plazo y que nuestros colaboradores adquieran una disciplina alimenticia más sana y que aporte extender su calidad de vida.

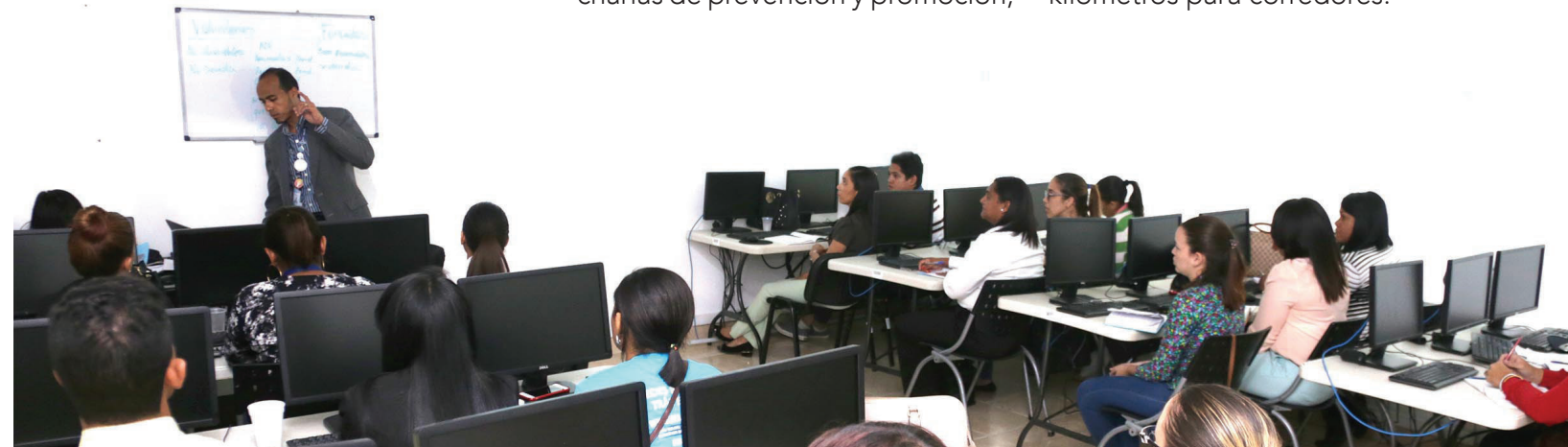
Para el mes de julio 2018 se realiza la segunda gran Jornada de Salud y Donación de Sangre de nuestra organización. En la misma participaron más de 2,400 empleados de toda la zona de concesión de la empresa que abarca las 14 provincias del Cibao. En esta jornada se aprovechó para, a través del Club de Donantes de Sangre que funciona en EDENORTE desde hace algunos años, donar en esta ocasión para beneficio del Hospital Regional Universitario Infantil Doctor Arturo Grullón, de la ciudad de Santiago.

En adición a la Jornada de Salud y la Donación de sangre, los colaboradores participan en charlas de prevención y promoción,

por parte de la ARS Universal y con la asistencia de representantes de la oficina regional del Servicio Nacional de Salud y Preventis.



En el 2015 se llevó a cabo la primera carrera de 5 kilómetros de caminantes y corredores, la que representaba la culminación del proyecto 5K de Energía. Más de 600 personas participaron en sus diferentes etapas, abarcando evaluaciones físicas, asesoramiento de nutriólogos y entrenamientos físicos dirigidos. Para agosto 2015 se depositó en el Ministerio de Trabajo el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de Edenorte Dominicana. En enero 2016 se implementó el Programa Salud en tu Empresa, auspiciado por ARS Universal y ARS Humano. En marzo 2016 se llevaron a cabo las primeras jornadas de entrega de uniformes de seguridad a los técnicos y encargados de las direcciones operativas de la empresa. En el 2018 llevamos a cabo la cuarta versión de la carrera 10K de Energía, en la que participaron 636 colaboradores en las modalidades de 5 y 10 kilómetros para corredores.





Jornadas de Reforestación

Jornadas Limpieza Ríos y Playas

Proyectos Medioambientales

Reuniones Comunitarias - Acuerdos

# Responsabilidad Social



La Responsabilidad Social Corporativa implica una contribución activa al mejoramiento social, económico y ambiental en toda la zona de concesión de la empresa. En Edenorte nos sentimos comprometidos y con deseos de servir, para que nuestra sociedad, nuestro país y el mundo sean cada vez mejor.

Por este motivo, en este año 2016 conformamos el voluntariado "Manos que Iluminan", que cuenta con 339 empleados de nuestra organización que poseen un alto grado de sensibilidad social, espíritu solidario y mucha disposición de ayudar. Este equipo de trabajo, por elección propia, ofrece su tiempo, conocimientos y experiencia, sin recibir remuneración a cambio por su acción solidaria, desde el conocimiento que su esfuerzo está contribuyendo a la creación de un mundo mejor para todos. Entre las principales actividades incluidas en el programa del voluntariado podemos citar: jornadas de reforestación, limpieza de ríos y playas, visitas a asilos de ancianos y operativos médicos.

## Jornadas de Reforestación Desarrolladas

El 23 de abril del 2016 llevamos a cabo la primera jornada de reforestación en la Loma Guaigüi, de la provincia La Vega. Con esta actividad dimos inicio al programa de trabajo de nuestro voluntariado "Manos que Iluminan", como resultado logramos contribuir con el medio ambiente sembrando más de 4 mil pinos en la zona. Otra jornada importante llevada a cabo fue la desarrollada en la Loma Isabel de Torres, de Puerto Plata, donde contribuimos al mejoramiento de nuestro medio ambiente con la siembra de unos 3,000 árboles en

# 13,086

Total de Árboles Sembrados

# 749

Voluntarios Participantes en 9 jornadas



esa zona de la costa norte.

## Jornadas Limpieza Ríos y Playas

Entre las principales jornadas desarrolladas en la zona podemos destacar la de limpieza del río Gurabo y otras dos en el río Yaque del Norte. Participamos en otras actividades de colaboración, bajo la coordinación de la unidad de Responsabilidad Social de la CDEEE. Adicionalmente realizamos la jornada de limpieza de playa Matancita de Nagua, con motivo del Día Internacional de Limpieza de Costas. En esta actividad se contó con el apoyo de 127 voluntarios en representación de los sectores Santiago, Puerto Plata, La Vega, San Francisco y Mao, logrando recolectar decenas



de toneladas de desechos.

## Proyectos Medioambientales

Edenorte fue reconocida por la empresa NComputing como la

primera en el país en implementar tecnologías verdes, que impactan de manera positiva en el medio ambiente. El reconocimiento, denominado "Caso de Éxito", fue concedido a la empresa por la adquisición y puesta en funcionamiento de la denominada "Tecnología de Clientes Ligeros NComputing L300".



## Jornadas de Operativos de Salud

Adicionalmente dentro de las actividades realizadas bajo la coordinación del voluntariado de la empresa cabe destacar la realización de 5 jornadas de asistencia odontológica donde resultaron beneficiados unos 474 pacientes, así como una jornada oftalmológica, beneficiándose 29 estudiantes del "Hogar de Niños con una Esperanza", de la comunidad de Cienfuegos en Santiago.

## Reuniones comunitarias - Acuerdos

Ser una empresa cercana y comprometida con la comunidad que servimos es algo que ponemos en práctica cada día, procurando conocer cuáles son las aspiraciones e inquietudes que las mueven para, de la mano con ellas, acompañarles en la consecución de estas metas y su desarrollo social. Es por esto que establecemos día a día vínculos con las comunidades que componen toda nuestra zona de concesión, bajo un marco de respeto, cooperación y diálogo permanente.

Estos esfuerzos han impactado de manera positiva en las comunidades, permitiendo un incremento en la confianza en el servicio, mejora en los niveles de cobranza, y sobre todo, un aprendizaje del uso adecuado que deben dar a la energía que reciben en sus hogares.

Entre las principales iniciativas ejecutadas se incluyen: sensibilización puerta a puerta, levantamiento de contrato, sustitución de bombillas, formación de comités de enlace (COSE), reuniones comunitarias, aplicación de encuestas y la intervención educativa en escuelas y colegios.





- **Sensibilización Puerta a Puerta:**

En este proceso podemos tener un acercamiento más directo con nuestros clientes. Con esta iniciativa perseguimos concienciar tanto a los líderes comunitarios como a cada

miembro de la comunidad sobre el uso racional de la energía eléctrica. A la fecha hemos realizado unas 491,696 visitas puerta a puerta.

- **Levantamiento de Contrato:**

Es una iniciativa que procura regularizar la situación de los clientes y usuarios de la energía eléctrica servida en las comunidades intervenidas por la gestión social. A la fecha hemos logrado 6,892 pre-contratos y 3,200 reintegraciones de clientes.

- **Sustitución de Bombillas:**

Es una actividad que sirve de respaldo a la educación en el uso debido de la energía eléctrica en las comunidades. Con la misma perseguimos que el cliente cree una cultura de utilizar bombillas de bajo consumo, ya que las mismas le permitirá ahorrar energía y, en consecuencia, dinero en su factura de consumo. Fruto de estas jornadas hemos sustituido



184,504 bombillas.

- **Reuniones Comunitarias:**

Con esta iniciativa perseguimos dar seguimiento a todo el programa social desarrollado

en las comunidades. Las mismas sirven como escenario para mantener informados a los líderes comunitarios sobre los avances existentes y poder pautar las futuras asambleas, donde asistan ellos en compañía de toda su comunidad. Hemos realizado unas 2,840 reuniones



comunitarias.

- **Aplicación de Encuestas:**

Son llevadas a cabo con la finalidad de conocer cuál es la percepción de la comunidad frente a los proyectos de rehabilitación de redes desarrollados. Hemos realizado 400 jornadas de aplicación de encuestas en toda la geografía de nuestra zona de concesión.



- **Formación de Comités de Enlace (COSE):**

Los comités de enlace representan el mecanismo principal con que cuenta la empresa para llegar de manera efectiva a las comunidades. Hemos formado 110 comités.

- **Intervención Educativa en Escuelas y Colegios:**

Esta actividad forma parte integral del plan de intervención en las comunidades. Con la misma perseguimos crear un efecto multiplicador de la concienciación y uso debido de la energía eléctrica. Es indudable que desde los niveles de educación inicial es que también se inicia el proceso de orientación sobre el uso adecuado de los recursos. Hemos realizado 2,151 charlas en escuelas y 860 en colegios.

Con el objetivo de acercarnos a nuestros clientes, hemos participado en diferentes ferias, donde colocamos nuestra oficina móvil para que los clientes pueden

realizar sus pagos y recibir artículos promocionales, esto enmarcado en un ambiente de alegría y con la compañía de nuestra mascota Voltio, que atrae a niños y grandes y que entrega volantes en los que motivamos al uso consciente de la energía eléctrica. Las ferias en las que hemos participado son: Feria del Libro, Expo Vega Real, Expo Cibao y Expo Feria Mayorista.

Otra importante iniciativa coordinada por la empresa incluye la participación activa de empleados de EDENORTE en el Programa Nacional de Alfabetización "Quisqueya Aprende Contigo", que persigue erradicar el analfabetismo a nivel nacional. En este sentido, hemos dado apoyo desde nuestra institución a la formación de 180 núcleos en el municipio de Santiago, lo que se traduce en el beneficio para 1,800 personas.





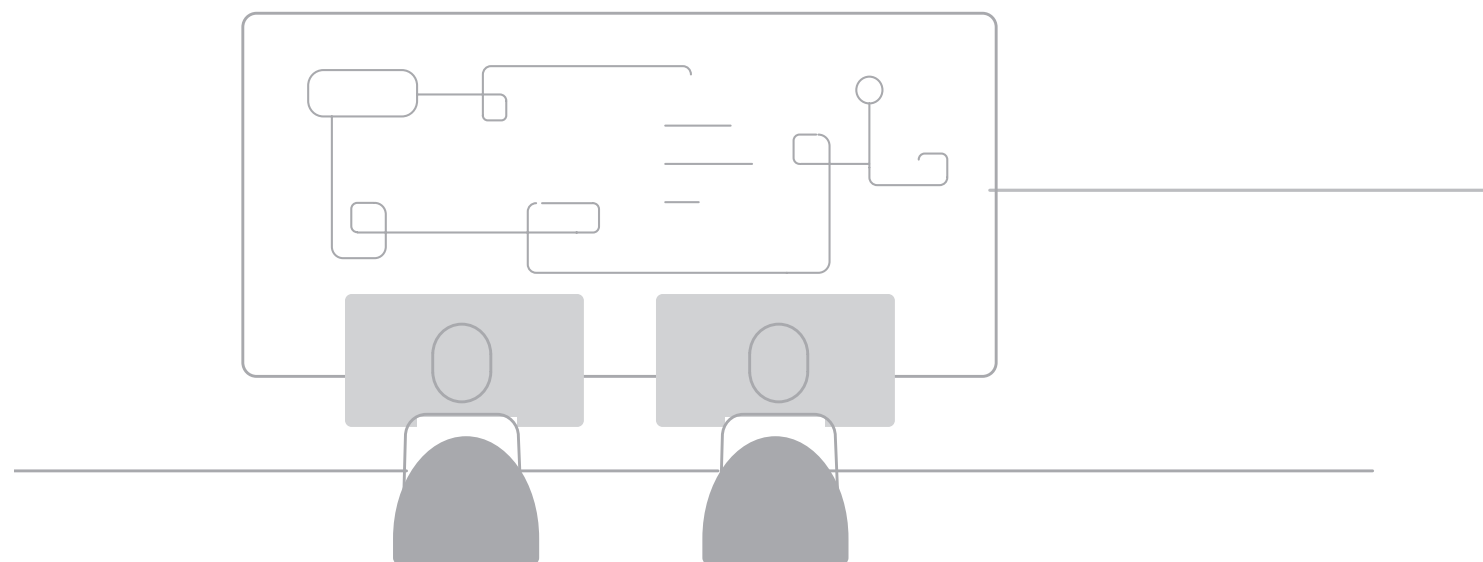
Apoyo Logístico

Avances en Tecnología

Transparencia

Seguridad Física

# Soporte Logístico a las Operaciones



## Apoyo Logístico

La coordinación logística brinda un soporte vital que permite un funcionamiento óptimo de la organización. El alcance de esta coordinación incluye todo el proceso de compras y gestión de almacenamiento de materiales, así como la logística de transporte y el soporte operativo a nivel de servicios generales de todos los locales y oficinas comerciales.

Como sabemos, las oficinas comerciales y locales administrativos representan la cara de nuestra organización frente a nuestros clientes, razón por la que esta administración ha puesto especial énfasis en procurar que los mismos estén adecuados para realizar, de forma eficiente, las operaciones para las cuales fueron concebidos.

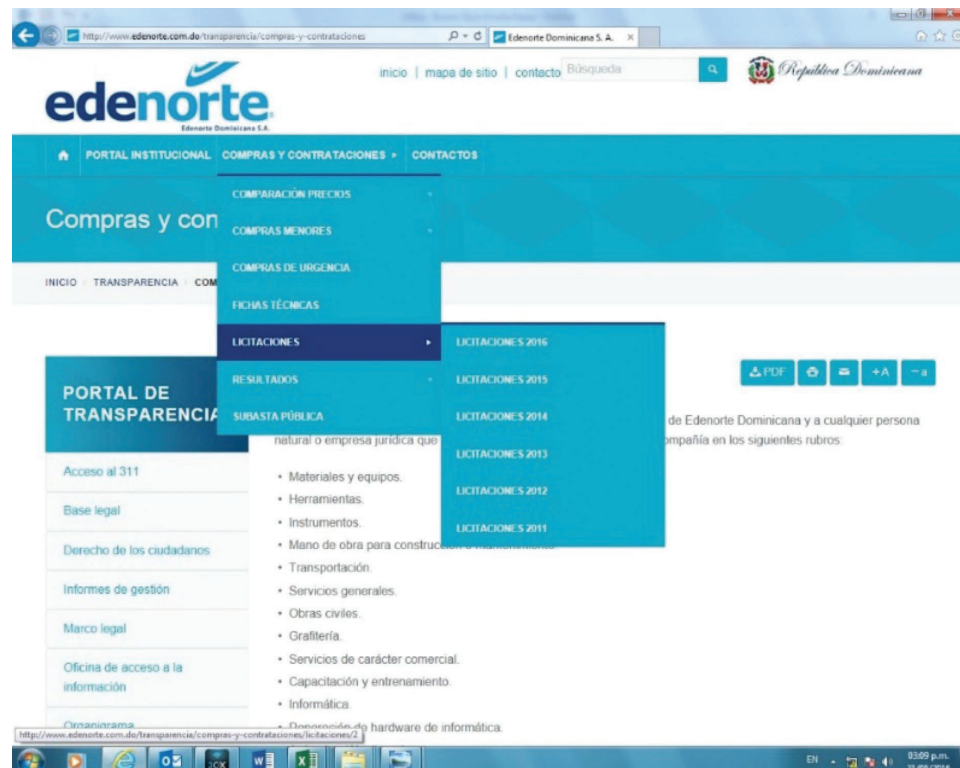
Es por ello que hemos desarrollado un amplio programa de inversiones para la construcción, reparación



y adecuación de nuestras oficinas comerciales, almacenes y locales a nivel administrativo y operativo. Con una inversión en este período que supera los 189.56 millones de pesos hemos logrado realizar un total de 138 reparaciones y adecuaciones de locales, oficinas y almacenes.

Entre las principales obras concluidas podemos destacar la construcción del Edificio Administrativo II, donde funciona la Administración Gerencia General y las principales direcciones de la organización, adecuación de 69 oficinas comerciales en toda la zona de concesión, 45 adecuaciones de locales tanto administrativos como operativos y 14 adecuaciones de almacenes, entre las que se destacan los almacenes de Las Charcas, La Penda y Valverde, Mao. De esta manera colocamos nuestra organización a la vanguardia con instalaciones modernas y provistas de condiciones adecuadas para nuestros colaboradores, brindando de esta forma calidad en nuestro trabajo.

A nivel de las operaciones de transportación se ha estado trabajando con el control en el despacho de combustibles en las estaciones, así como un absoluto control de la flotilla vehicular al servicio de la empresa, mediante un monitoreo constante, garantizando así el uso eficiente de los recursos destinados a brindar apoyo a las operaciones.



Otras labores importantes que caben destacarse son las relacionadas a los mantenimientos preventivos en oficinas móviles, monitoreo remoto de generadores eléctricos, ups e inversores así como sustituciones de lámparas fluorescentes por lámparas tipo LED.

## Avances en Tecnología

Con el objetivo de incrementar y mejorar el servicio y la satisfacción de nuestros clientes, se implementó una serie de proyectos tecnológicos en diferentes procesos de la empresa, entre los que se destacan:

Adquisición de modernos equipos móviles (hand held) que permiten tomar fotos de los medidores y de otros elementos eléctricos, que se guardan en una base de datos para revisiones y validaciones. Esto permite tener mayor confiabilidad y calidad en el proceso de lectura de los medidores no tele medidos.

Otras iniciativas realizadas incluyen la instalación de lectores de códigos de barras a los cajeros para leer las facturas; contadores de billetes para agilizar el proceso de pago; un nuevo sistema de información de gestión de distribución de la red para lograr una mejor atención de las incidencias y averías eléctricas y una moderna plataforma tecnológica en el proceso de gestión de órdenes de servicio, compuesta por un sistema de información, equipos móviles y comunicación permanente entre las brigadas y su equipo móvil, con el sistema central de órdenes de servicio.

Además, se realizaron mejoras al sistema de información; se estableció conectividad del sistema comercial con diversas entidades financieras y no financieras, para facilitar el pago de las facturas a nuestros clientes y se habilitó el



cobro por tarjeta de crédito a través del sistema de voz interactivo (IVR). Se adquirió una nueva plataforma de sistemas de información y equipos móviles (hand held) para el proceso de distribución y entrega de facturas a clientes y se desarrolló una nueva aplicación informática, con el propósito de analizar causas y reducir los tiempos de habilitación de nuevos contratos; resolución de reclamaciones, reconexiones de servicios, atención en oficinas y la incorporación del sistema de pago electrónico con tarjetas de crédito, a través de la página Web de la empresa.

Durante estos 6 años se implementó el envío de mini-mensajes (SMS) a los clientes para recordarles sus pagos con dos días de antelación, además de otras notificaciones y avisos; un sistema de turnos en las oficinas comerciales para obtener indicadores automáticos de tiempo de atención a nuestros clientes; una nueva plataforma de equipos y sistemas que mejoró significativamente la atención y servicio a clientes a través de FONONORTE.



Iniciamos el proyecto para la instalación de enlaces de fibra óptica en 30 localidades, con la finalidad de obtener más estabilidad en los enlaces, reducción de averías y mayor facilidad al momento de requerir aumento en anchos de banda.

Se incluyeron los cobros y pagos domiciliados, utilizando VisaNet, CardNet y American Express; un nuevo servicio de factura ecológica que se hace llegar vía correo electrónico.

Se instaló un nuevo sistema para la gestión de los recursos humanos, inicialmente abarcando lo relacionado al sistema de nómina de la empresa y luego abarcando todas las áreas de gestión humana. En materia de infraestructura se procedió a instalar una nueva plataforma de servidores Blade, además de la unificación de la plataforma de Respaldos/Backups (Networker).

Otras importantes iniciativas puestas en marcha incluyen:

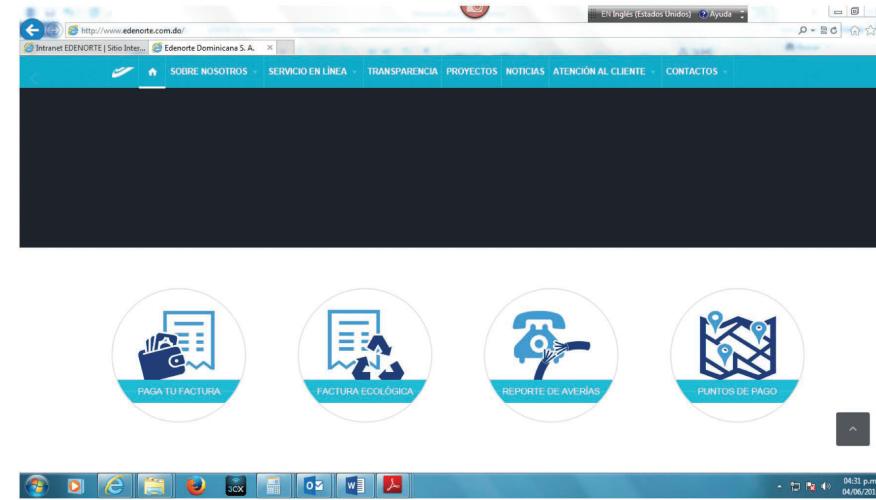
- Proceso de automatización de los clientes tele medidos bajo la tecnología TWACS.
- Implementación del sistema de digitalización ON Base



- Adquisición e implementación de plataforma para Customer Information System – CIS. Este será complementado con un moderno sistema de manejo de clientes (Customer Relationship Manager - CRM), un sistema de manejo de información geo referencial (GIS), un Sistema de Inteligencia de Negocios (BI) y un sistema para el manejo de datos de medidas (Meter Data Management System - MDMS), todos totalmente integrados para permitir un manejo integral del cliente.

- Implementación sistema visualización flujo en la red para administración de Redes (Netsight Perview)

- Adquisición e Implementación Igea (Gis), comercial y distribución, así como Sistema MDM (meter data management).



## Transparencia

A partir del mes de agosto 2013 y de conformidad con la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, quedó conformada en Edenorte la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI). Dentro de nuestro esquema organizativo la misma es una dependencia directa de nuestra Administración Gerencia General.

La recepción y tramitación de las solicitudes de acceso a la información es una de las funciones principales de la OAI, de conformidad con el artículo 11 del Decreto No. 130-05 que aprueba

el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública. Desde su formación hemos recibido y atendido un total de 196 solicitudes.

Otra de las funciones de la OAI consiste en difundir de oficio determinadas informaciones y proponer procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información. En ese sentido en el año 2014 dimos inicio al proyecto denominado "Habilitación sección de transparencia de información a través de la página Web Edenorte". El objetivo general que persigue esta acción es apoyar el

cumplimiento de las normativas sobre libre acceso a la información pública y transparencia. Otros objetivos específicos que se incluyen en el mismo son:

- Crear un lugar específico en la página Web de la empresa, donde los ciudadanos puedan obtener información.
- Difundir de oficio las informaciones establecidas por la Ley No. 200-04 y su Reglamento.
- Poner a disposición de la ciudadanía información actualizada sobre las labores de Edenorte.
- Poner a disposición de la ciudadanía información sobre la Oficina de Acceso a la Información de la empresa.
- Informar sobre los principales derechos de los ciudadanos en materia de acceso a la información.

Como resultado contamos con una sección de transparencia en la página Web de la empresa, donde el cliente tiene la facilidad de acceder y tramitar de forma ágil y efectiva sus solicitudes, acorde a los reglamentos establecidos por la ley de aplicación en materia de Libre Acceso a la Información Pública 200-04. Todo esto bajo el marco de la Iniciativa Gobierno Abierto.

<http://www.edenorte.com.do/transparencia>

Además, en esta sección se detallan informaciones relevantes de naturaleza pública como son: informes de gestión, organigrama organizacional y presupuesto de gastos e inversiones.

Contamos también con el enlace directo al portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) mediante el cual la DIGEIG evaluará el cumplimiento de plazos, calidad de la respuesta y atención



en tiempo de los procesos de mediaciones. Esto conforme a lo establecido en la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública a través de una ventanilla única.

Así como el Link de Acceso y Registro al Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias, conforme al Decreto 694-09 que establece el Portal 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública.

En ese mismo sentido, como una forma de monitorear que el cumplimiento de los valores de la institución estén acorde con los establecidos por el sector público y de un manejo transparente y ético de la gestión, contamos con la Oficina de Acceso a la Información y la Comisión de Ética Pública (CEP) de Edenorte, para el seguimiento de las denuncias recibidas y cumplimiento de los planes de trabajos establecidos por la DIGEIG. Dicha Comisión está formada por líderes y colaboradores de la empresa de acuerdo a los lineamientos establecidos por la DIGEIG y a su vez fue juramentada por esta entidad. Adicional, como parte del sistema de prevención de comportamientos no éticos, contamos con distintos canales mediante los cuales nuestros GI internos y externos pueden expresar su sentir como son:

- Redes sociales, se reciben denuncias o vía gestión social.
- Buzones y sugerencias en cada una de nuestras oficinas.
- Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

- Correo electrónico interno CEP@edenorte.com.do, a través del cual los colaboradores pueden expresar o solicitar asistencia acerca de cualquier duda de comportamiento moral y ético en el desempeño de sus funciones.

- El Comité de Compra vela por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 340-06.

- En nuestro portal de transparencia institucional están colocadas informaciones relevantes a nivel institucional, así establecidas en la Resolución No.1/13 por la DIGEIG, entidad por la que somos evaluados mensualmente logrando alcanzar la puntuación de un 97%.

Durante el período de gestión 2012-2018 también creamos nuestra Comisión Interna de Ética Pública, que coordinó actividades de importancia como la jornada de "Sensibilización sobre la ética pública, corrupción y transparencia en la gestión administrativa" a todos los directores y gerentes de la empresa, bajo la coordinación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)

# 97%

## Evaluación Transparencia de la Empresa



## Seguridad física

El objetivo primordial que se persigue es proteger a las personas (personal, contratistas, clientes) y el patrimonio de nuestra empresa, así como prevenir e investigar los actos que violen las políticas en materia de seguridad física. En este sentido agotamos un amplio programa de inspecciones, para garantizar las condiciones de seguridad física necesarias en todas nuestras instalaciones.

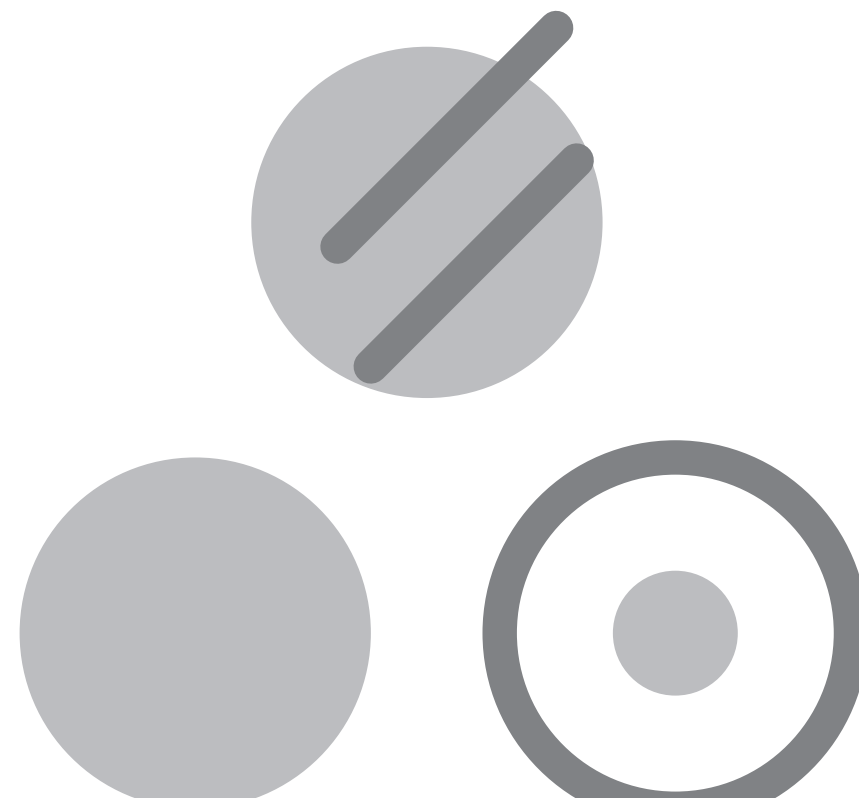
Como parte de las iniciativas para el fortalecimiento de los controles y la seguridad, durante este último año, además de la operativa regular de monitoreo y prevención con que cuenta la organización, hemos

desarrollado el proyecto para dotar de un moderno sistema de vigilancia mediante la instalación de un circuito cerrado de cámaras apoyado en la tecnología IP. A la fecha contamos con 422 cámaras de seguridad para cubrir las oficinas comerciales, almacenes y los principales edificios de la empresa.





# Próximos Pasos y Retos





\*Valores proyectados al año 2022

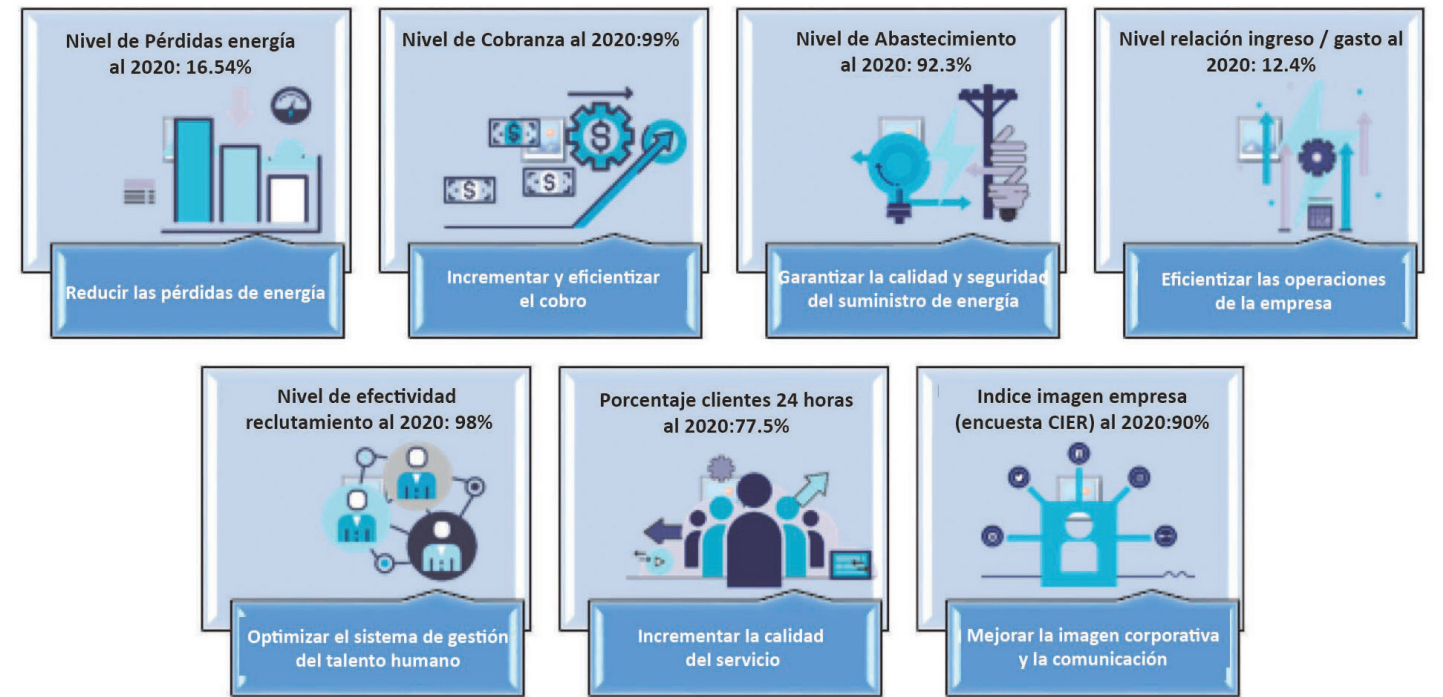
Como empresa, nuestra prioridad es continuar trabajando para, de la mano con nuestros clientes y colaboradores, brindar el soporte y acompañamiento en el crecimiento de nuestro país y, de forma especial, toda nuestra región del Cibao. Cada día nos esforzamos en contribuir con los resultados de nuestro trabajo, con el propósito que todos los hogares mejoren su calidad de vida y el sector productivo pueda avanzar con un servicio de energía eficiente y confiable.

El nivel de mejora que demanda nuestra región y el país está acompañado de un amplio programa

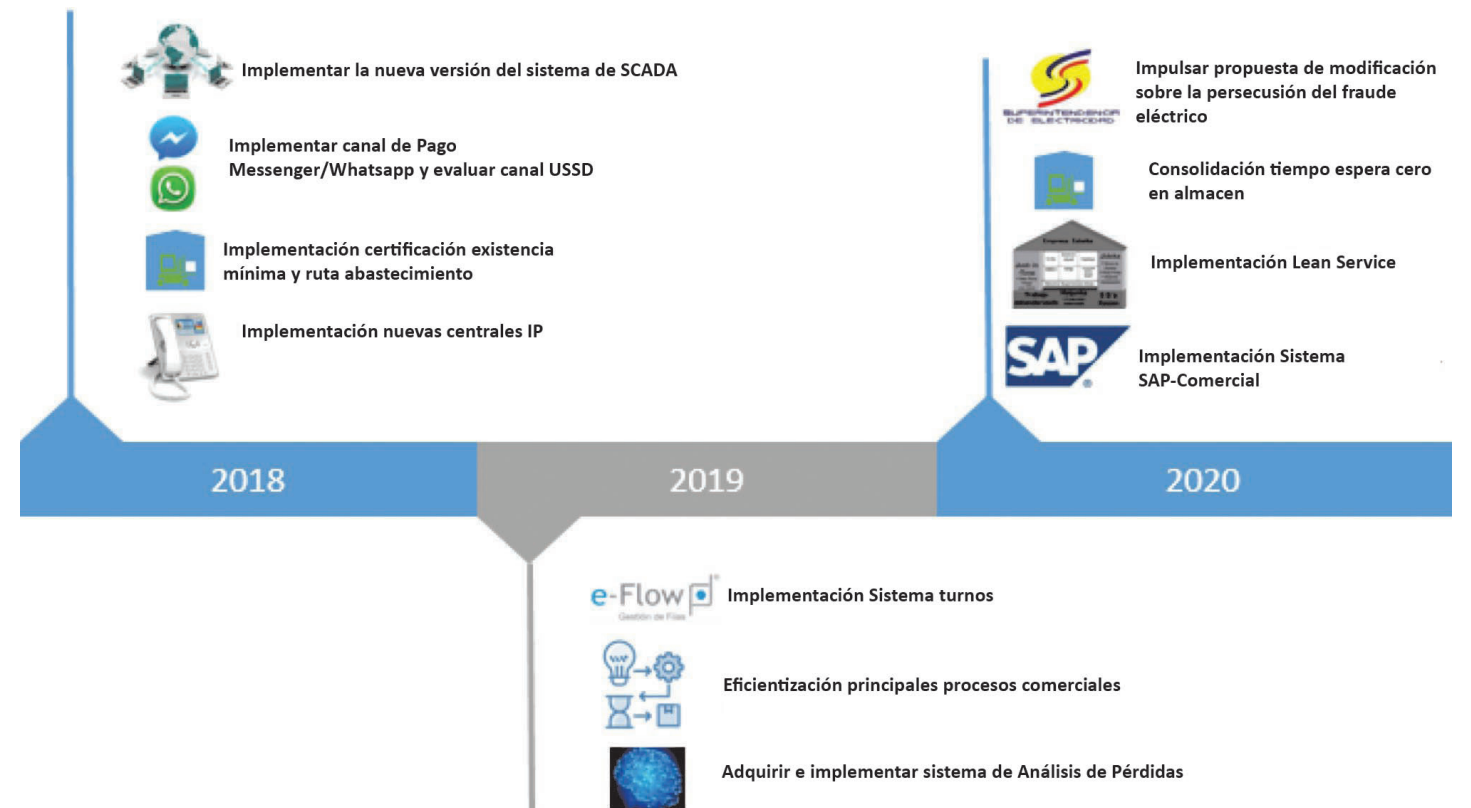
de inversiones, tanto en infraestructura de redes y subestaciones, como en plataformas tecnológicas y comerciales, que nos permitan cada día mejorar el servicio brindado.

Por esta razón día a día trabajamos incansablemente para hacer una realidad el cumplimiento de las metas trazadas por nuestra organización, dentro del marco del Plan Estratégico del Sector Eléctrico. Para la finalización del periodo 2018 esperamos alcanzar niveles de cobros anuales que superen los 25,000 millones de pesos, reducir los niveles de pérdidas hasta 23% e incrementar el ratio de recuperación de energía hasta 76.3%.

Con estos importantes avances en la mejora de la gestión, esperamos reducir nuestros niveles de déficit hasta alrededor de 207.32 MMUSD. Los planes de inversión que sustentarán esta gestión ascienden a unos 100 MMUSD tanto a nivel de fondos multilaterales como propios, con los que lograremos la rehabilitación de unos 750.3 Kms de red y unos 73,055 clientes normalizados. Cabe destacar que los resultados y metas a alcanzar en los próximos 5 años están alineados a los acuerdos del Pacto Eléctrico Nacional para la recuperación sostenida del sector.



A continuación, presentamos algunas de las iniciativas a ejecutar para los próximos 3 años, como parte de las estrategias que nos permiten fortalecer nuestro plan de crecimiento y mejora en la gestión.





edenorte®  
Edenorte Dominicana, S.A.



edenorte

37.5  
GG  
NO PC

