



Edenorte Dominicana, S.A.

Memorias

GESTIÓN 2012-2016

Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte, S.A.



CONTENIDO

01	Contenido
06	Mensaje del Administrador Gerente General
08	Consejo de Administración
10	Sumario
16	Directorio / Organigrama
20	Principales Logros Gestión
36	Inversiones: Principales obras y proyectos financiados
50	Calidad servicio clientes
56	Capital humano
62	Responsabilidad social
66	Apoyo logístico de las operaciones
70	Avances en tecnología
74	Transparencia
76	Seguridad
78	Próximos pasos y retos



Lic. Danilo Medina Sánchez
Presidente de la República Dominicana

“ Muy pronto podremos hablar de nuestro servicio eléctrico de calidad y de los planes que tenemos para consolidar una industria energética sostenible, de calidad y a precios asequibles.”

Lic. Danilo Medina Sánchez
Presidente de la República Dominicana

Discurso de presentación de memorias ante Asamblea Nacional
El 27 de febrero del 2016



Lic. Rubén Jiménez Bichara
Vicepresidente ejecutivo de la CDEEE

“ Los logros que exhibe Edenorte, evidenciados en la eficiencia de la empresa, se corresponden con el esquema de trabajo del equipo humano que la compone, el compromiso, la capacidad de trabajo y la respuesta oportuna; aspectos que, además, han llevado la operación a un proceso de mejoramiento demostrado de manera sostenida. Sus aportes representan avances significativos al desarrollo del sector.

Hacer sinergia a partir de sus lecciones aprendidas, sirve de insumo para impulsar esquemas de gestión, a favor y en beneficio de la economía de la región.”

Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo de la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE)



Ing. Julio César Correa
Administrador Gerente General

MENSAJE DEL ADMINISTRADOR

Es un placer presentarles en nombre de EDENORTE Dominicana, S.A., los principales resultados alcanzados en el periodo de gestión 2012-2016.

En materia de reducción de pérdidas, incremento de cobranza, índice de recuperación de efectivo (CRI) y mejora del nivel de servicio a nuestros clientes, logramos avances importantes que han diferenciado positivamente estos cuatro años.

EDENORTE es una empresa en constante crecimiento, y más en este cuatrienio, en el que hemos incrementado significativamente los niveles de energía entregada en toda nuestra zona de concesión, provocando así un mejoramiento en el promedio de disponibilidad del servicio eléctrico de nuestros clientes.

Para la reducción sostenida de los niveles de pérdidas nuestra empresa ha llevado a cabo múltiples acciones, como blindaje de redes; crecimiento sostenido de la facturación; planificación de estrategias para el fortalecimiento de la tele-medición; ampliación del sistema de totalizadores; resolución oportuna de las anomalías de lectura y facturación y ejecución constante de proyectos de normalización de clientes.

Del 2012 al 2016 dirigimos nuestros esfuerzos a normalizar los circuitos de mayores pérdidas, adecuándolos a la gestión estratégica de la Dirección Comercial, y logrando la integración de clientes al ciclo comercial.

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, han llevado confort y mejor calidad de vida a nuestra gente.

Nuestras ventas experimentaron un crecimiento sostenido durante todo el periodo, gracias a la implementación de tecnologías como la tele-medición, con la que hemos logrado gestionar cerca del 50% de toda la energía que facturamos mensualmente.

Nos llena de satisfacción la integración de toda la organización en las tareas y procesos tanto a nivel estratégico como operativo, lo que ha permitido durante el periodo cifras records de cobros, logrando EDENORTE recaudaciones históricas por encima de los 2,000 millones de pesos.

Nuestro objetivo es brindar a los clientes un servicio de calidad. Nuestro compromiso y el de nuestro capital humano, es lograr el desarrollo organizacional constante y la mejora continua del servicio energético de la región.

Hoy tenemos plena confianza de que con el apoyo decidido de nuestro presidente Lic. Danilo Medina, y la voluntad y el esfuerzo de todos, EDENORTE seguirá siendo una empresa que contribuya al desarrollo, crecimiento y bienestar de nuestra región, y del País.

Gracias por permitirnos ser: La Energía que nos mueve!



ING. JULIO CÉSAR CORREA
ADMINISTRADOR GERENTE GENERAL

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



| **Lic. David Amaury
Tavárez López**
Vocal

| **Lic. Lorenzo de Jesús
Escolástico**
Vocal

| **Lic. Bélgica Suárez**
Secretaria

| **Lic. Eliceo Marciano
López**
Presidente

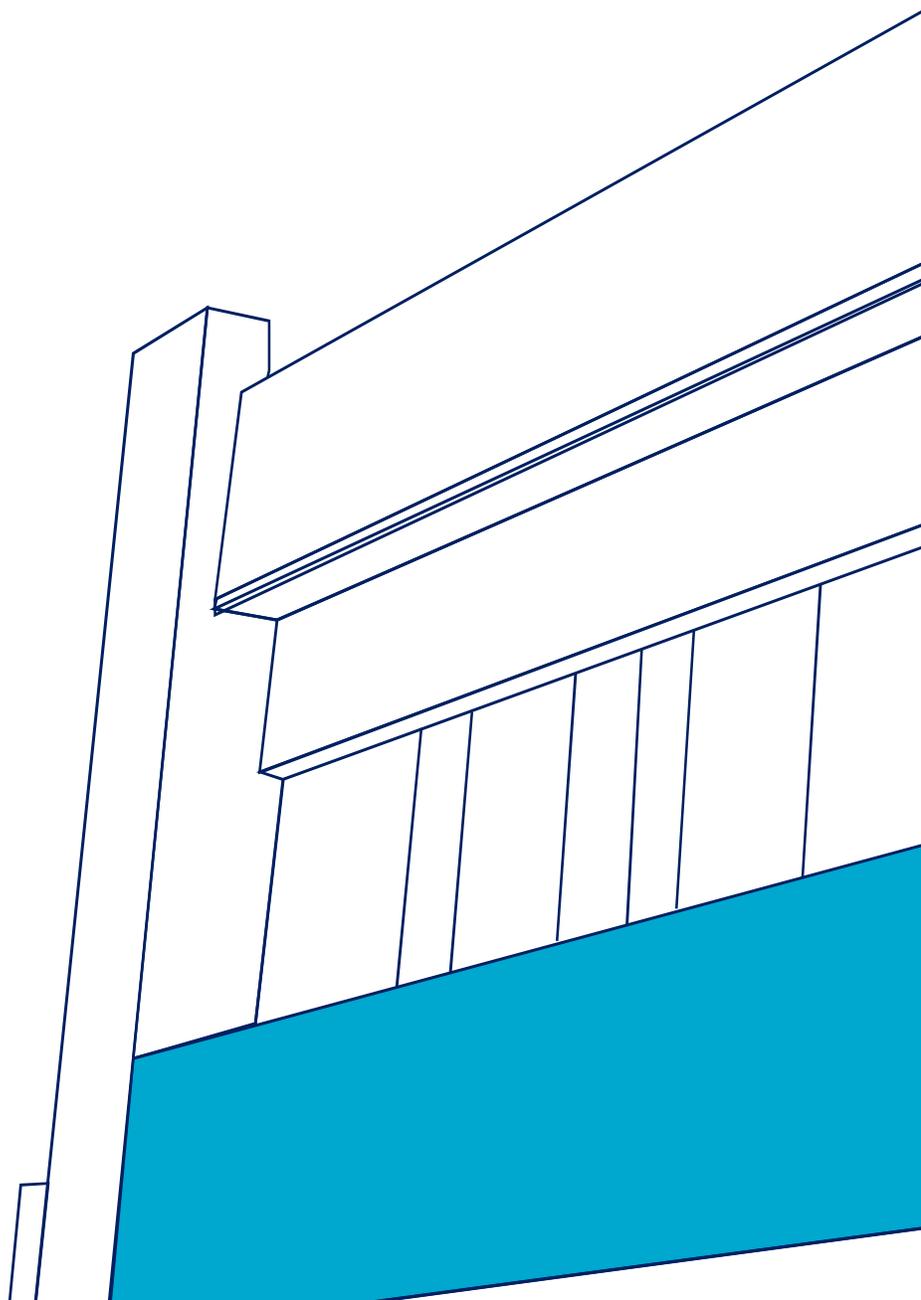


| **Ing. Juan Quilvio Rafael
Grullón Ceballos**
Vice-Presidente

| **Ing. Charles Salomón
Jorge Imbert**
Vocal

| **Lic. Marcelo Felipe
Bermúdez Estrella**
Vocal

SUMARIO






edennorte

RESUMEN EJECUTIVO

Rehabilitación Redes



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 cuatrienio 2012-2016 pudimos rehabilitar más de 3,062 kilómetros de redes MT y BT, logrando con esto la normalización de unos 167,207 suministros. Todo esto gracias a una inversión total ascendente a los 121.94 MMUSD y el esfuerzo tesonero de todo el equipo de trabajo de Edenorte

Proyectos 24 horas



A mayo 2016 esta administración logró finalizar 158 proyectos, con los que se adicionan unos 221,376 nuevos suministros a la modalidad de 24 horas de servicio, beneficiando a más de un millón de usuarios diseminados en toda la geografía de la zona de concesión de la empresa. Para lo que resta de nuestro periodo de gestión 2016, se prevé la finalización de otros localizados en una apreciable cantidad de comunidades con lo que se

adicionarán 11,445 suministros, más de 46,000 usuarios, bajo el beneficio de las 24 horas de servicio ininterrumpido. Esto gracias a la rehabilitación de 169.5 kilómetros de redes de mediana y baja tensión, con una inversión que supera los 447.25 MMRDS.



Gestión Cobranza

Hemos logrado alcanzar niveles promedios de cobros mensuales superiores a los RD\$1,624.8 MM, cifra nunca antes registrada por la empresa. Asimismo, se han logrado los seis meses de mayor cobro en la historia de EDENORTE, alcanzando RD\$ 1,714.8 MM y RD\$ 1,754.1 MM para los meses de julio y octubre 2013, así como RD\$ 1,767.6 MM y



RD\$ 1,799.4 MM para los meses de julio y agosto 2014 y RD\$ 1,775.6 MM en mayo 2016, superando la barrera de los 2,000 millones de pesos en octubre 2015. En términos acumulados, en ese período logramos un crecimiento de 25.60%, lo que representa unos RD\$ 4,461.5 MM más en relación al período anterior de gestión. Es importante destacar que en mayo 2016 se registró un nivel récord de clientes cobrados con 732,097, lo que representa más del 86% del total de clientes facturados en ese período. Con esto hemos logrado pasar de un 78.79% registrado en agosto 2012 a un 86.9% en el mes de marzo para un incremento total de 8.11%. Este resultado positivo en los cobros se debe a 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, moderno sistema de turnos y teléfonos de servicio al cliente en las oficinas comerciales.

Reducción Pérdidas

Como uno de los pilares fundamentales para lograr la recuperación del sector energético mediante la eficientización de la gestión, nos hemos enfocado arduamente en 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.

En procura de transparentar los indicadores de pérdidas de la organización iniciamos un proceso de depuración de los clientes registrados en nuestra base de datos. Como resultado de este proceso se dio de baja a unos 171,814 clientes que tenían antigüedad de deuda mayor a 4 meses, por lo que las pérdidas acumuladas fueron de 38.43% al cierre del 2012

En el 2013, partiendo de una base transparentada de indicadores, 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 2012-2016 se reducirán al 28.2%.

Apoyándonos en la automatización de generación de contenido analítico, mediante la implementación de Sistemas

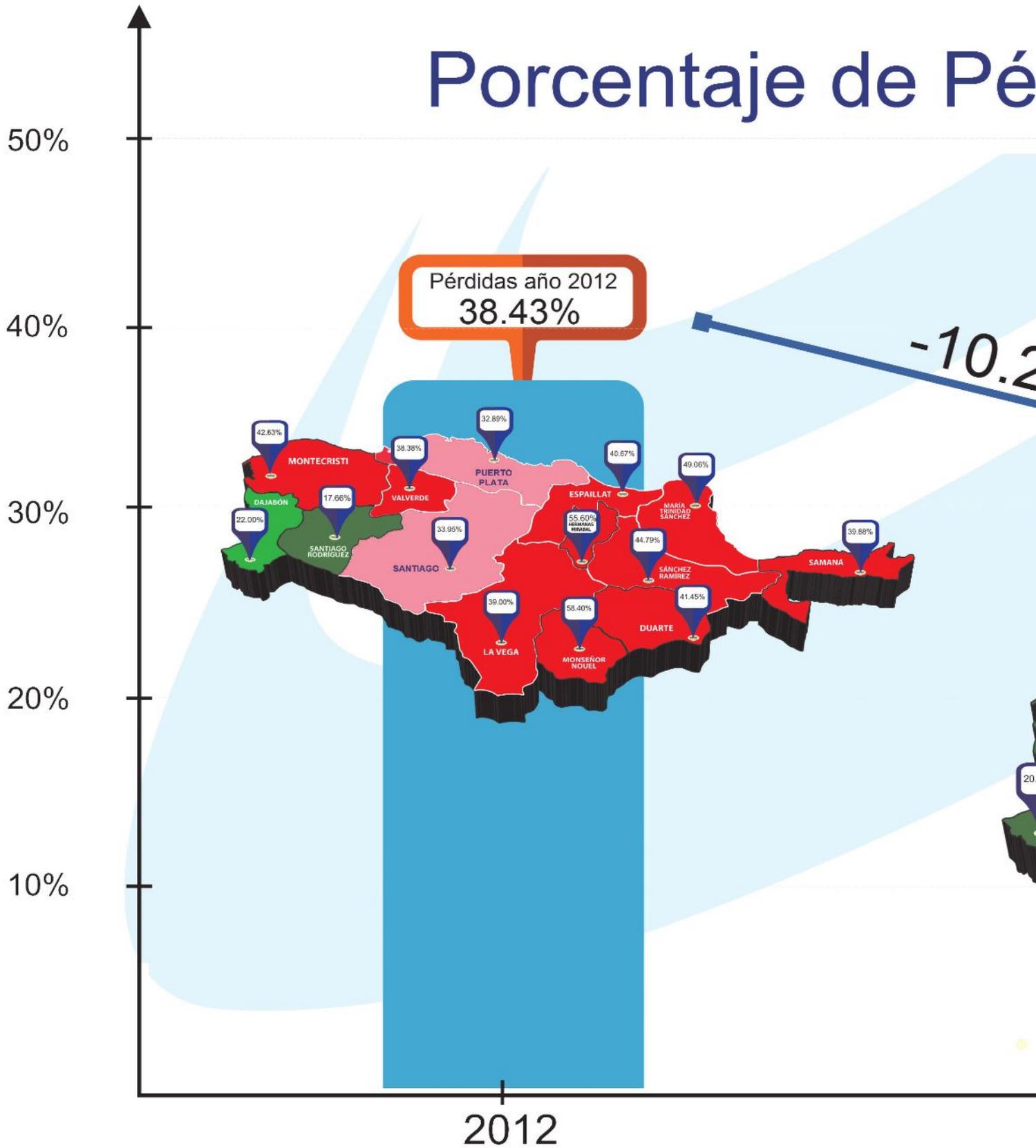
de Inteligencia de Negocios, hemos ejecutado proyectos de normalización de clientes, priorizando los centros urbanos de mayor consumo y zonas con mayor abastecimiento de servicio, focalizando de forma eficiente los recursos destinados a la reducción de pérdidas.

Ratio Recuperación Energía

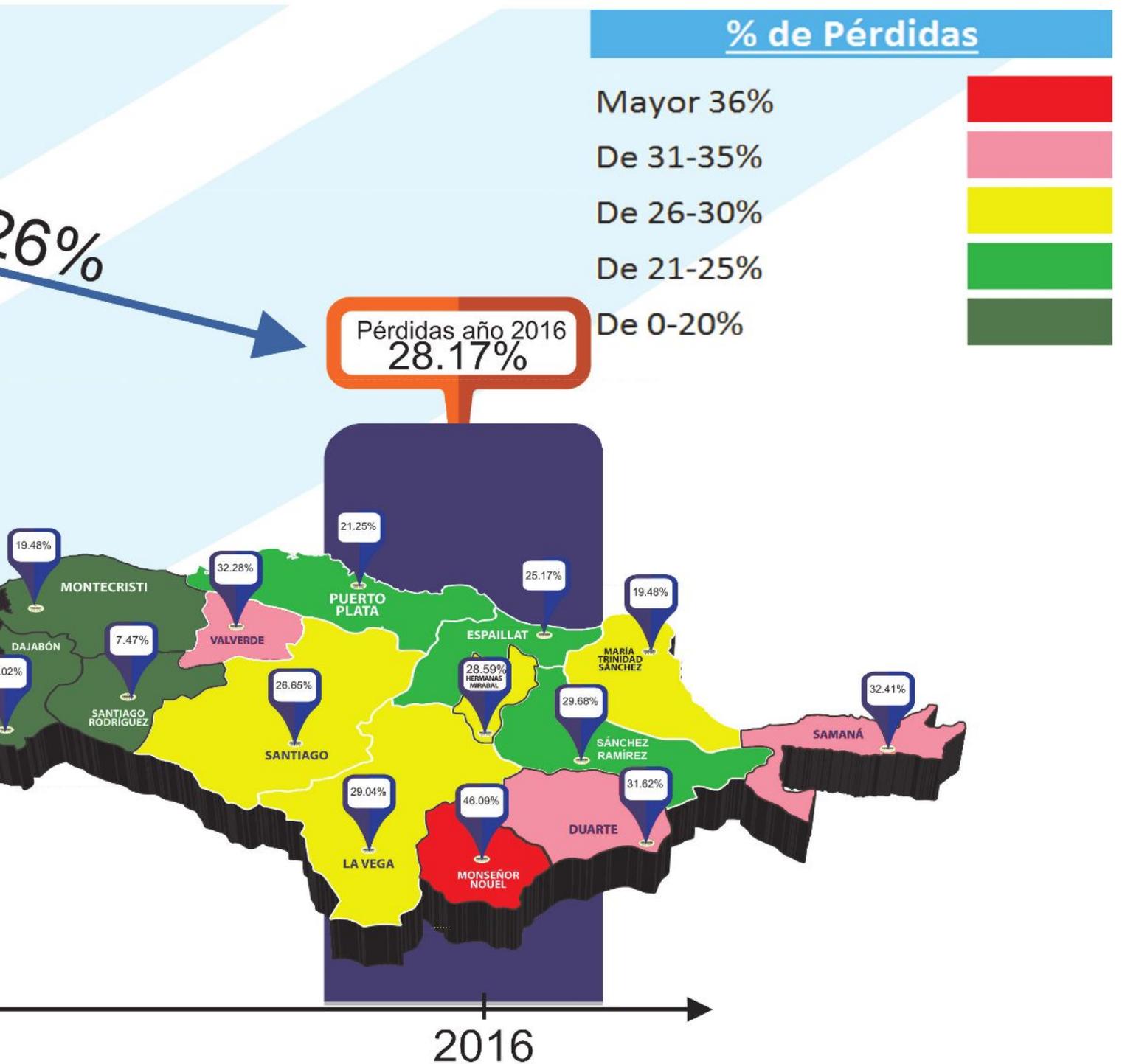


Durante los cuatro años de gestión, alcanzamos niveles sostenidos de facturación que rondan en promedio los RD\$ 1,800 millones mensuales. En términos porcentuales hemos logrado reducir las pérdidas que estaban en 39.75% a julio 2012 hasta 27.77% en agosto 2016. Como resultado mejoramos los niveles del CRI de 53.65% en agosto 2012 a 70.81% para agosto 2016.

Porcentaje de Pérdidas



Pérdidas 2012-2016



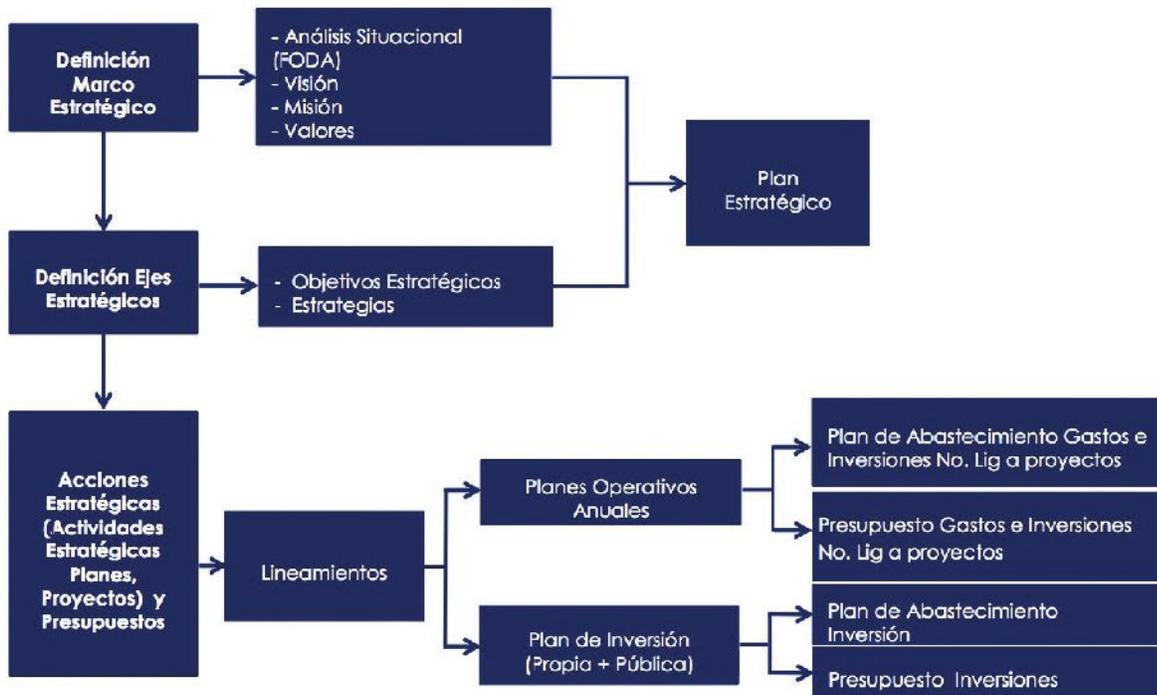
DIRECTORIO ORGANIGRAMA





MARCO ESTRATEGICO

Proceso Planificación Edenorte



Proceso de Planificación Edenorte

El proceso de planificación de Edenorte es realizado en función de dos grandes ámbitos. El primero incluye la definición del marco y los ejes estratégicos, lo que involucra el análisis situacional FODA, misión, visión, valores, objetivos estratégicos y estrategias, lo que a su vez se traduce en el Plan Estratégico.

El segundo ámbito comprende el desarrollo de las

acciones estratégicas, es decir, las actividades estratégicas, planes (operativos y de abastecimiento), proyectos y presupuestos (gastos e inversión).

Para el desarrollo óptimo de cada ámbito, se coordinan las reuniones correspondientes y son suministrados los insumos que apliquen (versiones anteriores, informes, encuestas, entre otros), esto con la finalidad de obtener los resultados deseados.

Visión

Ser una empresa de distribución y comercialización de electricidad socialmente responsable, que satisfaga eficientemente las necesidades de los clientes y contribuya al desarrollo de la región.

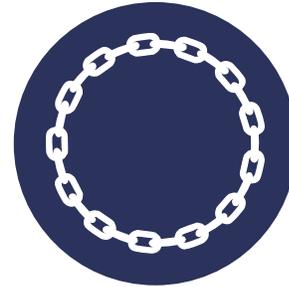
Misión

Distribuir y comercializar energía eléctrica en la región norte del país, con un capital humano comprometido en garantizar a nuestros clientes un servicio de calidad.

Valores



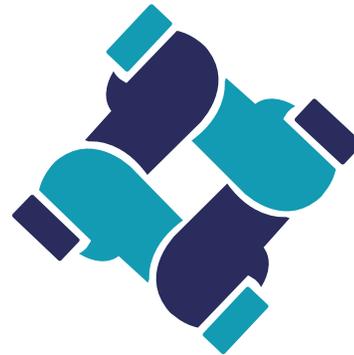
• **Responsabilidad**



• **Integridad**



• **Vocación de servicio**



• **Trabajo en equipo**



• **Liderazgo**



• **Orientación al cambio**

Objetivos Estratégicos

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

- Reducir las pérdidas de energía eléctrica
- Incrementar los ingresos
- Eficientización de la estructura de distribución de energía
- Optimizar los recursos
- Mejorar la calidad de servicio
- Orientar el capital humano a las estrategias del negocio
- Implementar una cultura de seguridad, higiene laboral y protección del medio ambiente
- Mejorar la imagen corporativa y alcance comunicacional de la empresa

PRINCIPALES LOGROS DE LA GESTIÓN



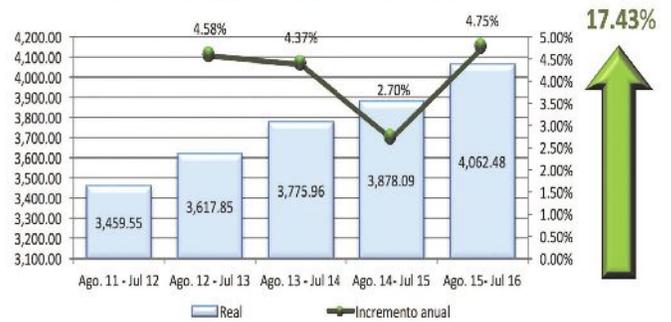
Gracias al trabajo arduo de un equipo comprometido con los resultados y apoyado en programas de inversión que procuran la recuperación del sector, hoy día podemos presentar los resultados obtenidos durante el periodo agosto 2012-agosto 2016. Una gestión caracterizada por el sorteo de muchos retos y la incansable búsqueda de la mejora continua en todos los ámbitos de la organización.

Compra de Energía

En el período de gestión la empresa inyectó unos 15,334.4 GWh, con lo que se incrementó en unos 1,944.8 GWh (14.5%) el suministro de energía en toda la zona de concesión. En promedio entregamos unos 319.5 GWh mensualmente y la compra en términos monetarios para el período señalado ascendió a unos 2,458.9 MMUSD, lo que en relación al período anterior representa un incremento de apenas 6.88% no obstante haber entregado unos 1,944.8 GWh adicionales (14.5%), lo que fue posible por el descenso experimentado en los precios de los combustibles en el último año, así como una intensa labor de gestión para la renegociación de contratos a corto plazo, con lo que hemos ahorrado durante estos 4 años unos 223.93 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 87.37% en el 2016.



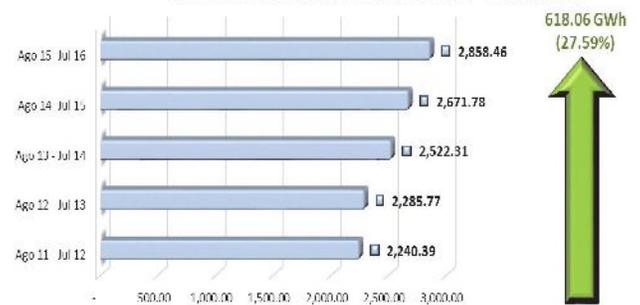
Evolutivo entrega de energía (GWh) - Edenorte 2012-2016



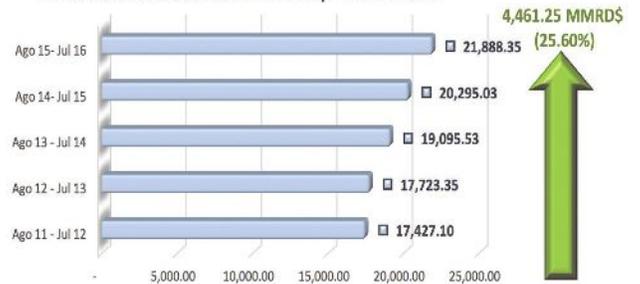
Facturación y Pérdidas

La facturación en términos de entrega de energía física (GWh), así como en términos monetarios ha tenido incrementos considerables año tras año. La facturación en GWh ha tenido un incremento de 618.06 GWh comparando el período agosto 2011 – julio 2012 con el último período agosto 2015 – julio 2016 para un 27.59% más en la facturación de energía (GWh). Asimismo, se ha incrementado la facturación total en términos monetarios, con 4,155.56 MMRD\$ más para este período agosto 2015 – julio 2016 en comparación con agosto 2011 – julio 2012.

Incremento en la facturación GWh - 2012-2016



Incremento de Cobros MMRD\$ - 2011-2016

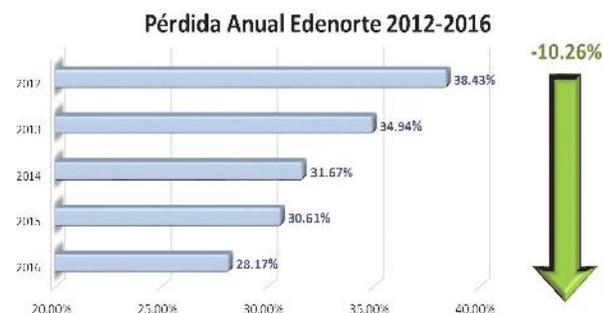


Incrementamos nuestra cartera de clientes facturados en un 35.51% a agosto 2016 comparado con agosto 2012, lo que significa que contamos en la actualidad con una cartera superior a los 860,000 clientes. Esto es evidencia

de nuestro compromiso con la integración de la mayor cantidad de usuarios del servicio bajo el ciclo comercial regulado, con lo que logramos la reducción de las pérdidas comerciales de nuestro sector.



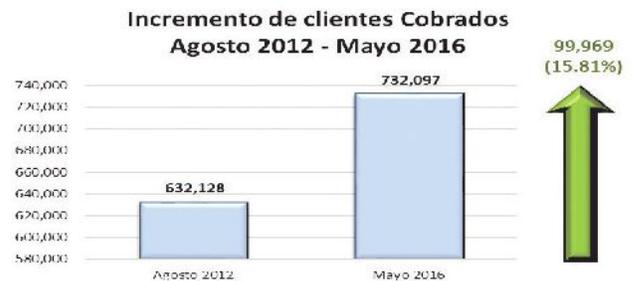
En el periodo de agosto 2012 a junio 2016, la Dirección de Reducción de Pérdidas ha enfocado sus esfuerzos en la reducción sostenida de las pérdidas, impactando sustancial y positivamente el déficit y los demás indicadores de la empresa, así como también la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes. Con el fin de transparentar las distorsiones en los indicadores, en el 2012 se realizó una depuración de los clientes registrados en los sistemas comerciales que terminó con la baja de 162,000 clientes y las pérdidas acumuladas en el año fueron de 38.43%. En el 2013 las mismas fueron de 34.94%, lo que representó una disminución de 3.49%, quedando 0.68% por debajo de la meta de reducción para ese año que era de 35.62%. En el 2014 terminaron en 31.67% para una reducción de 3.27% respecto al 2013, en el 2015 se situaron en 30.61% lo que representó una disminución de 1.05%. Para el cierre del año 2016 se espera que las pérdidas estén en 28.17%, dando como resultado una reducción de 2.45% con relación al 2015.



Cobranza

Los ingresos por concepto de cobros comerciales han incrementado considerablemente, mostrando un

aumento superior a los 1,000 MMRD\$ en cada uno de los últimos 3 años. Comparando los ingresos del período agosto 2011 – julio 2012 con los ingresos del último período agosto 2015 – julio 2016 hemos incrementado los cobros en 4,461.25 para un 25.60%. Asimismo, se ha incrementado la cantidad de clientes cobrados pasando de 632,128 en agosto 2012 a 732,097 para mayo 2016 (récord histórico), para un incremento de 15.81%, con un promedio del último año por encima de los 700,000 clientes (86% del total de clientes facturados). Es importante destacar el desarrollo de las campañas promocionales “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 premio final un carro.



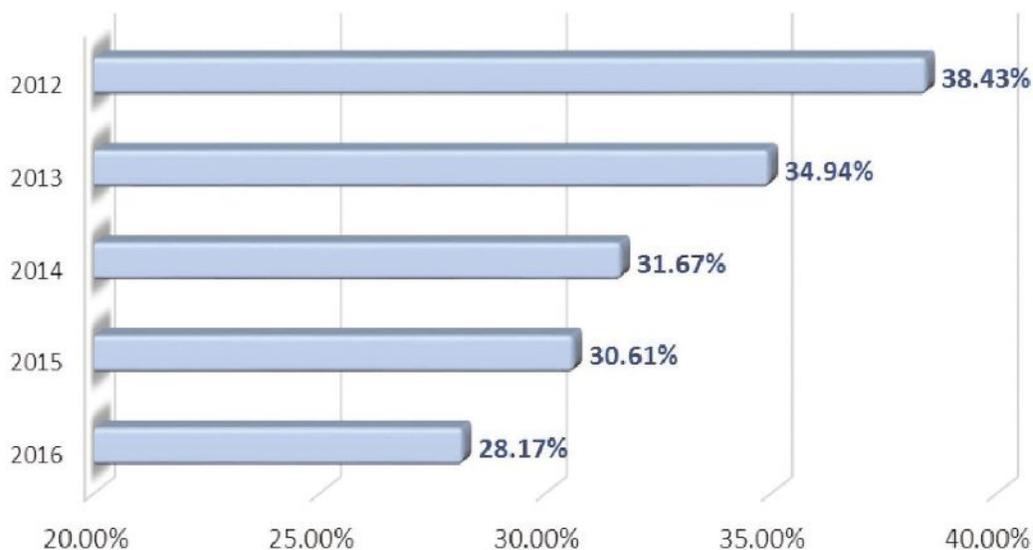
Ratio Recuperación Energía

Nuestro ratio de energía recuperada, que se refiere a la proporción de energía que logramos cobrar de la que se adquirió y distribuyó en nuestra zona de concesión, incrementó positivamente pasando de 58.86% en el 2012 hasta 68.14% para el 2015, con una proyección de cierre para el 2016 de 70.21% para una mejora del orden del 11.35% en comparación con el 2012. Se puede observar cómo, durante el período 2012-2016, la mejora anual fue de 2.8%, mostrando una mejora sustancial a largo plazo.



COMPARATIVO INDICADORES COMERCIALES

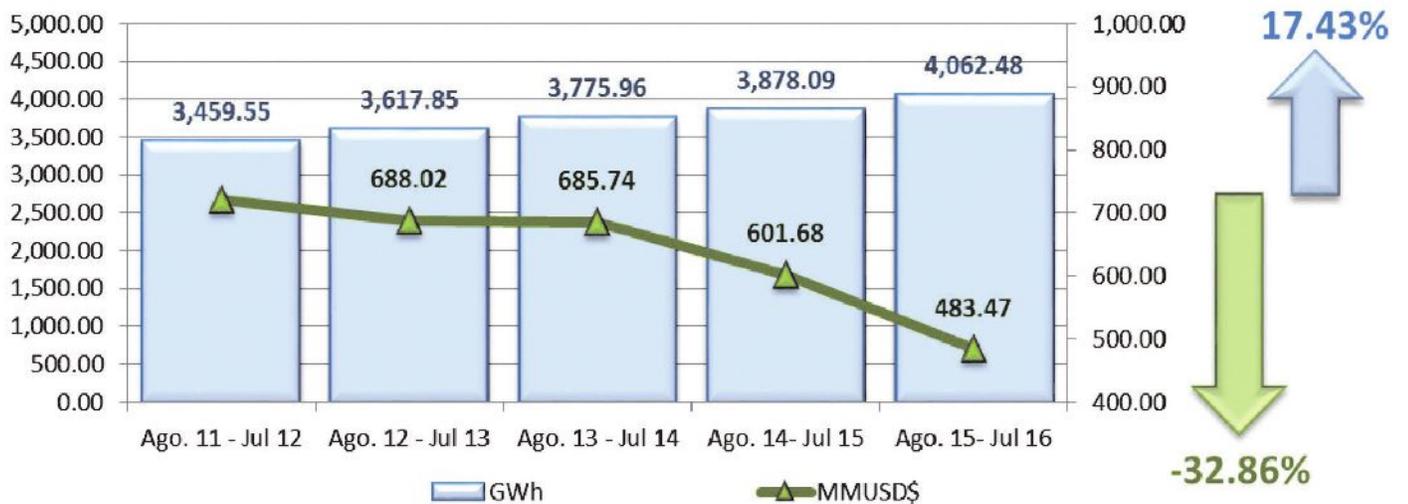
Pérdida Anual Edenorte 2012-2016



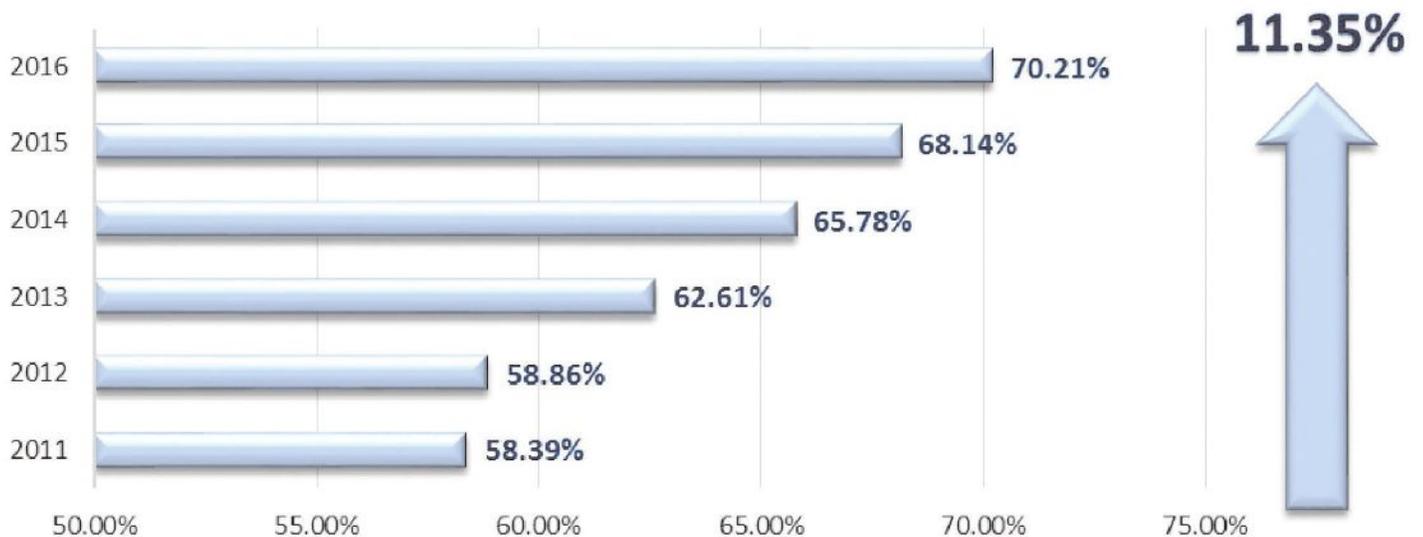
Incremento de Cobros Año Móvil MMRD\$/MMUSD\$ 2011-2016



Evolutivo compra de energía (MMUSD\$-GWh) - Edenorte 2011-2016

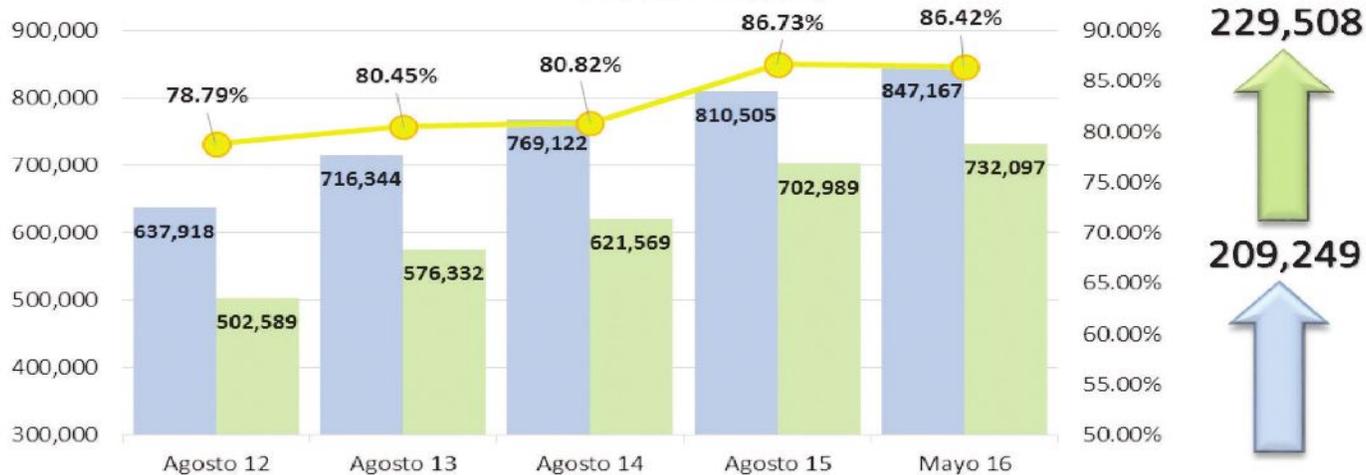


Ratio Recuperación de Energía (%) Edenorte 2011-2016





Evolutivo Clientes Facturados y Cobrados 2012-2016

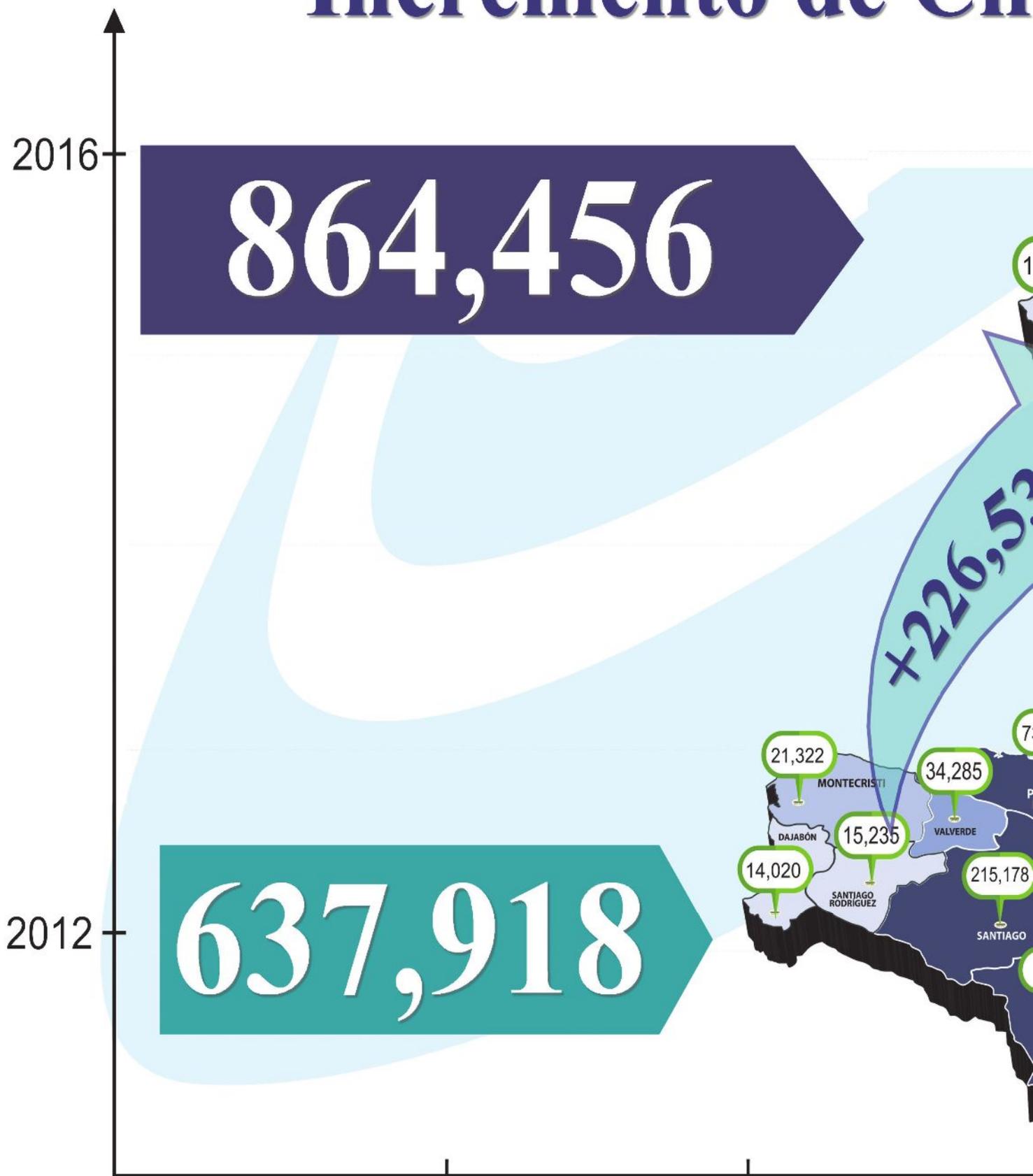


Evolutivo Resultado Déficit Operativo 2012-2016

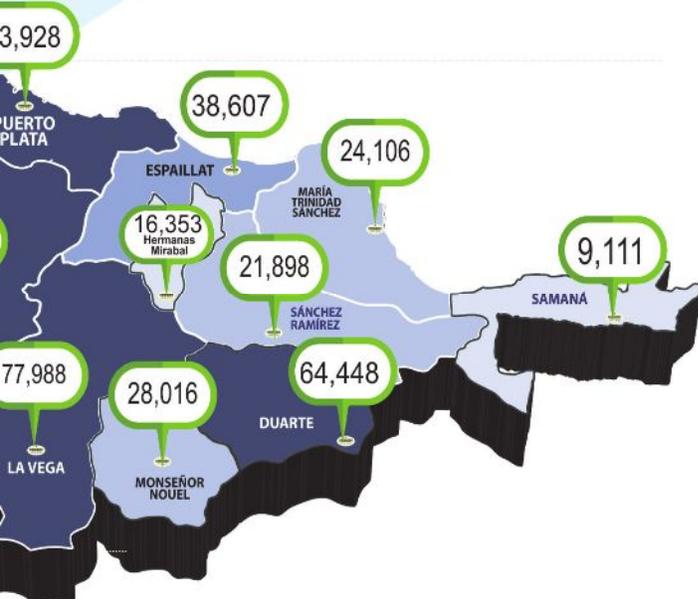
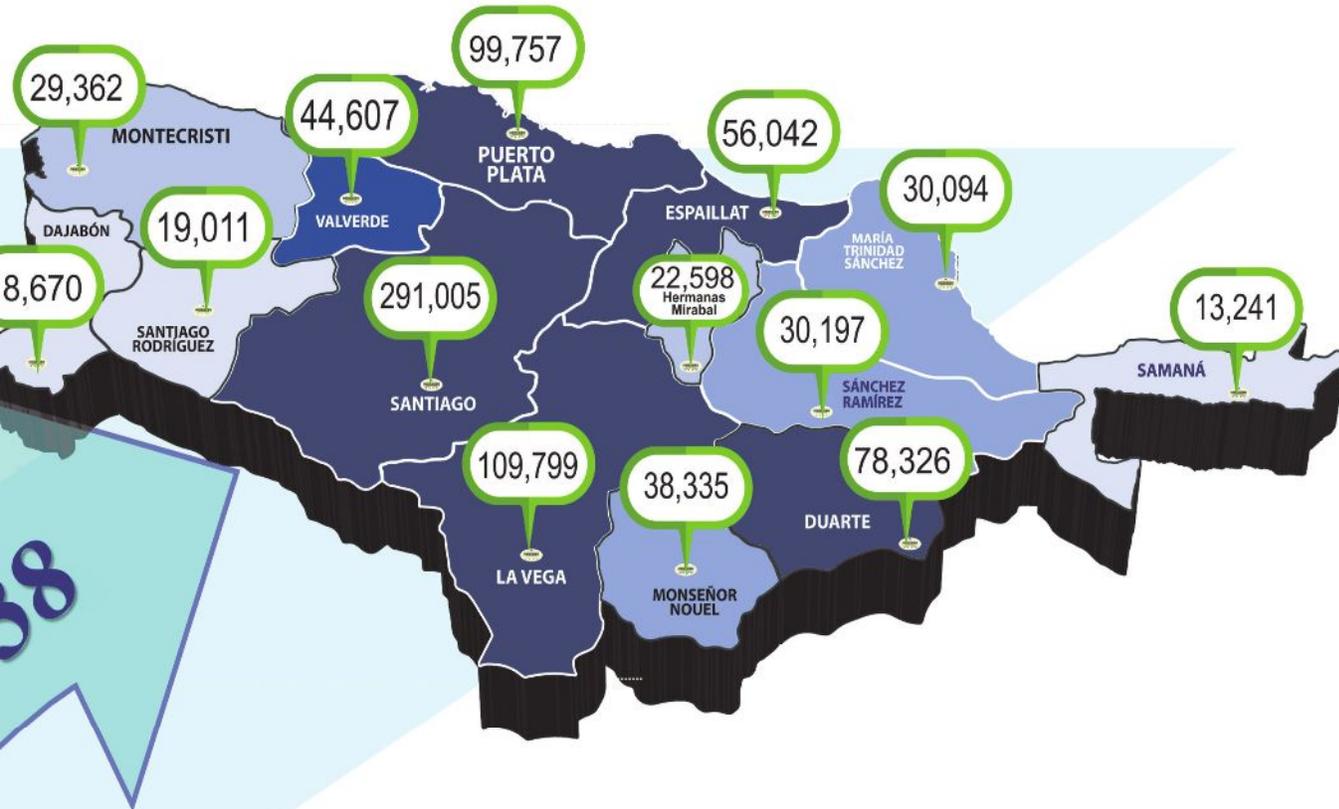




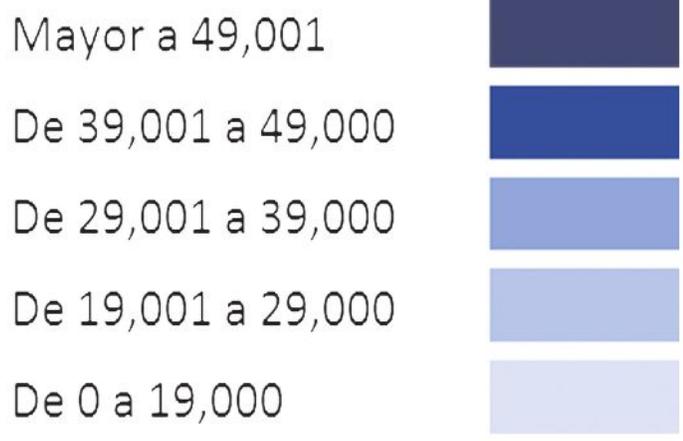
Incremento de Cli



Clientes 2012 - 2016



NO. CLIENTES:



MEJORA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN Y SUBESTACIONES



Al cierre del mes de mayo 2016 logramos concluir un total de 221 obras a nivel de toda la zona de concesión de la empresa. Estos se dividen en 135 obras de rehabilitación, 77 de mantenimiento de redes y 9 a nivel de subestaciones, con una inversión que asciende a unos 135.4 MMUSD 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 Financiamiento	Nro. de Proyectos	Monto Inversión (MMUSD)	Clientes Normalizados (Nro.)	Postes (Nro.)	Redes (MT+BT) (KMs)	Transformadores Distribución (Nro.)
Fondos Multilaterales (BID, OPEP, BM)	14	49.178	70,428	14,545	1,124.63	2,360
Fondos Propios	198	77.67	106,911	24,951	2,146.61	3,401
Resumen Total	212	126.848	177,339	39,496	3,271.24	5,761

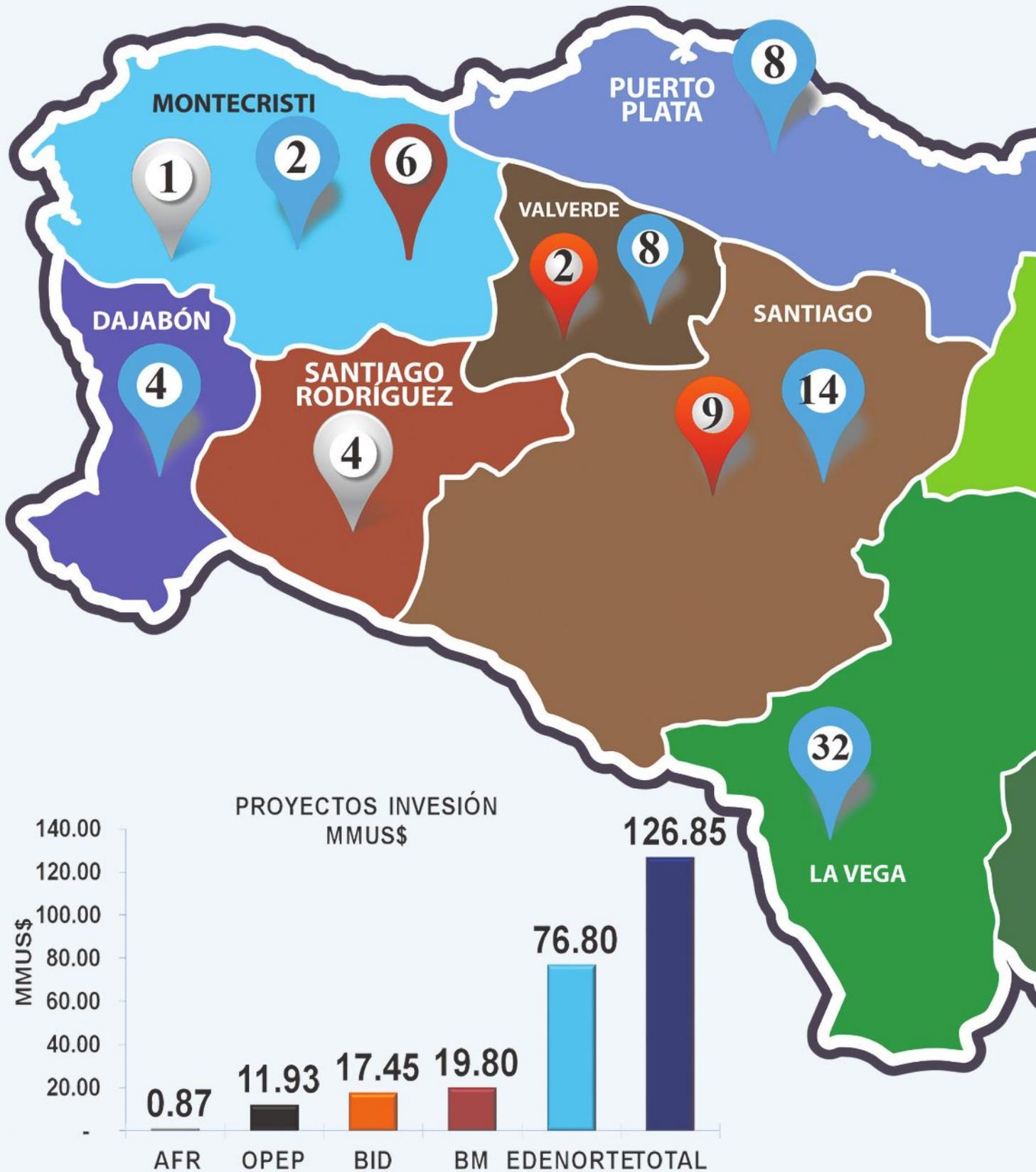
En cuanto a la operativa en materia de mantenimiento y desarrollo de subestaciones de potencia de distribución, se llevaron a cabo las siguientes inversiones:

Proyecto Rehabilitación Redes	Área de Influencia	Provincia	Monto Inversión MM RD\$	Fecha de Término	Estatus
Construcción Subestación de El Pino	Construcción Subestación de El Pino	Dajabón	14.7	2015	Terminado
Repotenciación de Subestación La Vega PER	Repotenciación de Subestación La Vega PER	La Vega	42.4	2015	Terminado
Construcción Subestación de Santa María	Construcción Subestación de Santa María	Montecristi	10	2013	Terminado
Construcción Subestación de Luperón	Luperón y Villa Isabela	Puerto Plata	46.86	2015	Terminado
Repotenciación de Subestación Puerto Plata	Puerto Plata	Puerto Plata	32.2	2015	Terminado
Construcción Subestación de Las Terrenas	Construcción Subestación de Las Terrenas	Samaná	53.18	2015	Terminado
Ampliación de Subestación de Sánchez	Ampliación de Subestación de Sánchez	Samaná	80.6	2015	Terminado
Construcción Subestación de Cotuí	Cotuí	Sánchez Ramírez	52.49	2013	Terminado
Construcción Subestación de Santiago Rodríguez	Construcción Subestación de Santiago Rodríguez	Santiago Rodríguez	55.56	2015	Terminado
Resumen Total			387.99		

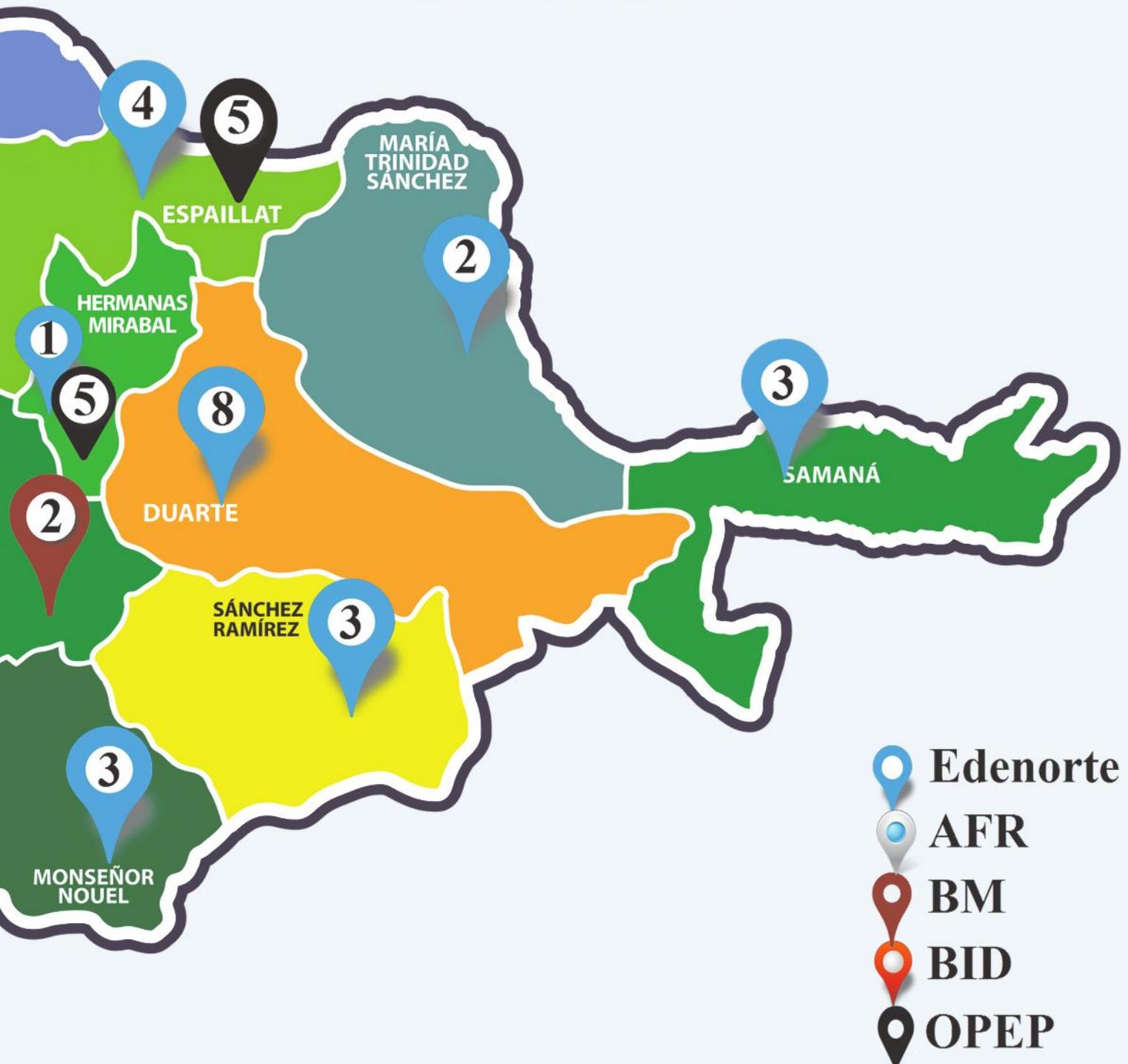


Para agosto 2016 tenemos previsto la finalización de 17 nuevos proyectos que adicionarían unos 11,445 clientes normalizados beneficiando alrededor de 46,000 usuarios.

Estas inversiones incluyen La comunidad Los Limones, Riviera Las Guáranas, Pueblo Pimentel, El Hospital y Cana de Cenoví, Comunidad y Carretera Bandera Cenoví de la provincia Duarte; Entrada Buena Vista Jarabacoa, La Lima y Pie del Cerro Arenoso, Comunidad Sabana Rey (Etapa 1 y 2) de la provincia La Vega; Barrio Cristo Rey, de la provincia Puerto Plata; Rehabilitación Fantino Barrio Los Multis, Centro del Pueblo, Malecón, Barrio Libertad, Barrio Trinidad Sánchez, Don Víctor y Barrio La Altigracia en el municipio de Fantino, de la provincia Sánchez Ramírez; Ensanche Ortega, Villa Jagua, Sector Fracatán, Urbanización Los Robles y Ensanche Libertad, en la provincia Santiago, así como el Barrio La Fe Esperanza, de la provincia Valverde Mao, todo esto con una inversión que asciende a los 447.3 millones de pesos.



MAPA PROYECTOS 2012-2016



INICIATIVAS PARA LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS



Para la reducción sostenida de los niveles de pérdidas nuestra empresa ha llevado a cabo múltiples acciones, entre las cuales cabe destacar el blindaje de redes y crecimiento sostenido de la facturación, una estrategia cuyas bases son el fortalecimiento de la teledicción, la puesta en marcha del sistema de totalizadores, la resolución oportuna de las anomalías lectura y facturación y la ejecución de proyectos de normalización de clientes.

Levantamiento y Actualización de Suministros

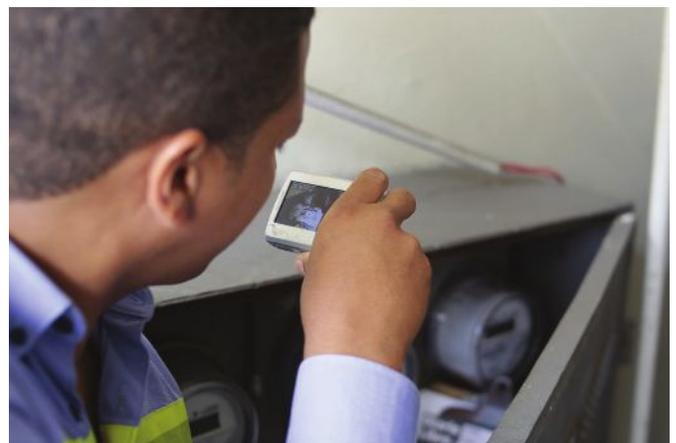
Desde septiembre del 2012 a la fecha hemos realizado 988,447 verificaciones de suministros en el terreno, ubicándolos geográficamente en las direcciones correspondientes y asociándolos al transformador que los alimenta. En ese mismo orden, se crearon 5,831 kilómetros de calle, a fin de mantener actualizado el catastro de la



empresa. En términos acumulados las operaciones se incrementaron en un 43%, lo que representa la actualización de unos 366,256 suministros en nuestra base de datos georeferenciada.

Seguimiento al Fraude Eléctrico

En este período se ha dado seguimiento a 3,716 denuncias de fraudes eléctricos, que en términos de energía significan 8,280 MWh recuperados y cerca de 15.78 MMRD\$ cobrados.



Segmentación mercado mayor abastecimiento.

En abril 2015 inició el proyecto de medición de Interruptores Telecontrolados (ITC's) en el mercado de clientes de mayor abastecimiento. A la fecha se tienen 78 macro medidas

instaladas, lo que representa un 81.25% del total de ITC's de la empresa.

Aseguramiento de los Grandes Consumos.

El aseguramiento de los grandes consumos tiene como objetivo atender los clientes de mayor envergadura en la facturación de la empresa. Esta acción ha traído como resultado la instalación de 588 medidores y el cambio de tarifas regulares a industriales a 130 clientes con grandes consumos. Adicionalmente, se han realizado a la fecha 41,684 verificaciones, detectando anomalías de facturación en 1,015 suministros, lo que representa una recuperación de energía de 5,214 MWh/mes.

Aprovechamiento de la Telemedición.

Con una inversión de 7.3 MMUSD en los pasados cuatro años, EDENORTE continuó invirtiendo en sistemas de medida de clase mundial para garantizar la reducción de pérdidas de forma sostenida. La cantidad de suministros telemididos instalados se incrementó en un 133%, pasando de 53,151 a 124,035. A través de los diferentes sistemas de telemedición la empresa tiene monitoreado un 47.94% 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 telecorte, limitador de carga y con posibilidad de utilizarse en modo prepago y postpago. A la fecha esta solución se ha implementado en 43 localidades, donde se tienen 2,356 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%.



INVERSIONES

PRINCIPALES OBRAS Y PROYECTOS DESARROLLADOS





En el período 2012-2016 Edenorte ha llevado a cabo un programa de inversión en materia de rehabilitación de redes y subestaciones que supera los 5,607 millones de pesos. Este programa de inversiones se realizó 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.

Proyectos 24 Horas

Nuestra organización ha procurado mejorar el nivel de servicio ofrecido a la ciudadanía, mediante la ampliación

de los proyectos bajo la modalidad de 24 horas de servicio de energía. Estos 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 221,376 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

Trabajos de rehabilitación en el circuito DAJA103 donde beneficiamos 4,508 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 y rehabilitación zona del Abanico. Adicionalmente se realizaron trabajos de rehabilitación en el municipio de Partido, Dajabón, beneficiando unos 827 clientes.

Inversión: 128.74 MMRD\$ • Kms de red: 68.66
Clientes Beneficiados: 5,335 • Luminarias: 917



Provincia Duarte

Trabajos de rehabilitación en el municipio de San Francisco de Macorís donde beneficiamos 8,466 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, Barrios 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 donde se realizó el proyecto de adecuación en la localidad El Bombillo.

Inversión: 170.72 MMRD\$ • Kms de red: 130.40
Clientes Beneficiados: 8,466 • Luminarias: 1,315



Provincia Espaillat

Trabajos de rehabilitación en municipio Gaspar Hernández beneficiando unos 4,205 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, Coraamoca (24 horas), El Caimito, Pulú y otros barrios del casco urbano del municipio de Moca, donde beneficiamos unos 8,954 clientes. En adición se realizaron adecuaciones de redes en La Yautía, El Batuto, Los Camacho y la Calle Rosario beneficiando unos 338 clientes en toda esta zona.

Inversión: 531.20 MMRD\$ • Kms de red: 279.76
Clientes Beneficiados: 13,496 • Luminarias: 2,318



Provincia Hermanas Mirabal

Con fondos provenientes del Banco Mundial se desarrolló el Proyecto del Centro de Tenares donde se rehabilitaron unos 84.4 Kms de red MT y BT beneficiando unos 4,992 clientes. Otros trabajos realizados en el municipio Salcedo con fondos OPEP permitieron la rehabilitación de 66.9 Kms de red MT y BT con lo que beneficiamos unos 4,286 clientes con el 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.

Inversión: 303.91 MMRD\$ • Kms de red: 162.30
Clientes Beneficiados: 9,698 • Luminarias: 1,954



“En el sector agropecuario han sido muchos los proyectos en que hemos sido beneficiados, tanto las empresas del sector avícola como Edenorte, ya que esto es un negocio de “Ganar, Ganar” ”

Ing. Wilfredo Cabrera
Presidente Cobb Caribe y presidente de La Junta Agroempresarial Dominicana, JAD.



Provincia María Trinidad Sánchez

Trabajos de rehabilitación donde beneficiamos 2,861 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.

Inversión: 77.90 MMRD\$ • Kms de red: 28.20
Clientes Beneficiados: 2,861 • Luminarias: 428



Provincia Monseñor Nouel

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 Bonoao, donde resultaron en total beneficiados unos 2,891 clientes.

Inversión: 107.98 MMRD\$ • Kms de red: 83.05
Clientes Beneficiados: 2,891 • Luminarias: 940



Provincia Montecristi

Normalización 95.52 Kms de red MT y BT en el municipio de Guayubín beneficiando 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 el importante proyecto de Bombas La Caña 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 13.2 Kms de red logramos beneficiar unos 392 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 437 clientes adicionales pertenecientes al municipio Pepillo Salcedo de la provincia Montecristi.

Inversión: 281 MMRD\$ • Kms de red: 167.94
Clientes Beneficiados: 6,148 • Luminarias: 1,748



Provincia Puerto Plata

En Altamira se llevó a cabo la rehabilitación del municipio y del Troncal Imbert con 50.20 Kms de red MT y BT. Otros trabajos desarrollados incluyen el municipio de Guanatico y las comunidades Cabía y Cabirma donde se beneficiaron unos 1,427 clientes. Además en el municipio de Imbert y comunidad Llanos de Perez de Imbert con 2,711 clientes beneficiados; Comunidad de Nava en el municipio Los Hidalgos; centro pueblo Luperón, troncal Luperón-Isabela, La Rusia del municipio Luperón con 1,994 clientes beneficiados; proyecto Batey Ginebra, soterrado tramo Charamicos-Sosua, El Verdum Sabaneta Yásica y Maranatha en el municipio de Sosúa con un total 78.54 Kms de redes rehabilitados y unos 2,857 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 Tavares Justo, soterrado Costámbur-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 7,079 clientes beneficiados

Inversión: 680.01 MMRD\$ • Kms de red: 403.92
Clientes Beneficiados: 21,596 • Luminarias: 3,523



Provincia Samaná

En el municipio de las Terrenas se construyó el troncal 12.5 Kv; proyecto adecuación paraje Arroyo Seco y La Laguna en el municipio de Samaná y los trabajos de rehabilitación en el municipio de Sánchez con un total de 3,629 clientes beneficiados.

Inversión: 121.33 MMRD\$ • Kms de red: 69.31
Clientes Beneficiados: 3,629 • Luminarias: 729



Provincia Sánchez Ramírez

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 hrs del sector Maguaca con lo que en total se beneficiaron 9,216 clientes; En el municipio de Fantino la rehabilitación de Fantino Cementerio y Fantino Play con 910 clientes beneficiados y finalmente en el municipio de Sánchez se realizó el proyecto de adecuación de redes en el Callejón de los Hidalgos.

Inversión: 347.17 MMRD\$ • Kms de red: 176.06
Clientes Beneficiados: 10,206 • Luminarias: 1,770



“ Como líder comunitaria, para nosotros es un logro más y una gran satisfacción, saber que Edenorte ha cumplido en la zona sur y ha cumplido con Santiago. ”

Angelita Villamán
Vice-Presidenta Confederación Comunitaria
Zona Sur, Santiago.



Provincia Santiago Rodríguez

Desarrollo de las etapas 1,2 y 3 de El Guanal, electrificación El Cerrazo, Arroyo Blanco, electrificación parcial de Las Táranas, y rehabilitación de Los Brazos en el municipio de Sabaneta con un total de 549 clientes beneficiados.

Inversión: 37.60 MMRD\$ • Kms de red: 27.18
Clientes Beneficiados: 549 • Luminarias: 237



Provincia Santiago de los Caballeros

En el municipio Navarrete se normalizaron 170.42 Kms de red MT y BT beneficiando a 11,108 clientes con suministro 24 horas; en el municipio de San Jose de las Matas se normalizaron 26.41 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 149.81 Kms de red MT y BT beneficiando a 9,350 clientes con suministro 24 horas en el centro de Tamboril y el barrio La Cacata; en el municipio Villa Gonzalez se normalizaron 153.39 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 245.57 Kms de red MT y BT beneficiando a 17,881 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, Barrio Rafey, Barrio la Mina, Barrio Cristo Rey, Villa del Río, Nibaje, La Piña Cienfuegos, La Ceibita, Embrujos III, entre otros; además se realizaron trabajos de rehabilitación en el distrito municipal de Gurabo.

Inversión: 1,121.24 MMRD\$ • Kms de red: 743.86
Clientes Beneficiados: 45,606 • Luminarias: 8,503



Provincia Valverde

En el municipio Esperanza se normalizaron 38.26 Kms de red MT y BT beneficiando a 2,249 clientes con suministro 24 horas en las localidades de Luperón, Tito Cabrera, 1ero. de Mayo, barrio Nuevo, La Fe, Duarte y Los Palitos; en el municipio de Mao se normalizaron 27.44 Kms de red MT y BT beneficiando a 1,008 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. Para finales de agosto 2016 y en adición a los datos expuestos anteriormente, esperamos beneficiar a unos 35,000 nuevos suministros impactando a 175,000 usuarios que pasarían a la modalidad de servicio 24 horas.

Inversión: 177.12 MMRD\$ • Kms de red: 79.34
Clientes Beneficiados: 3,316 • Luminarias: 1,179



“ Edenorte ha hecho un rescate de las luminarias del Centro Histórico de Santiago y realmente ha sido de gran utilidad, ya que ayudó al comercio y a la seguridad nocturna, aparte de que demuestra su compromiso social con la población. ”

David Prieto
Expresidente Asociación de Empresas
del Centro de Santiago, ASECENSA.





“ El avance en materia eléctrica en La Vega no tiene comparación para nosotros, ver comunidades como Las Carmelitas, Nibaje o el Barrio María Auxiliadora con 24 horas de energía, es un sueño hecho realidad”. ”

Padre Rogelio
Párroco Iglesia Santo Domingo Savio,
La Vega y líder comunitario.

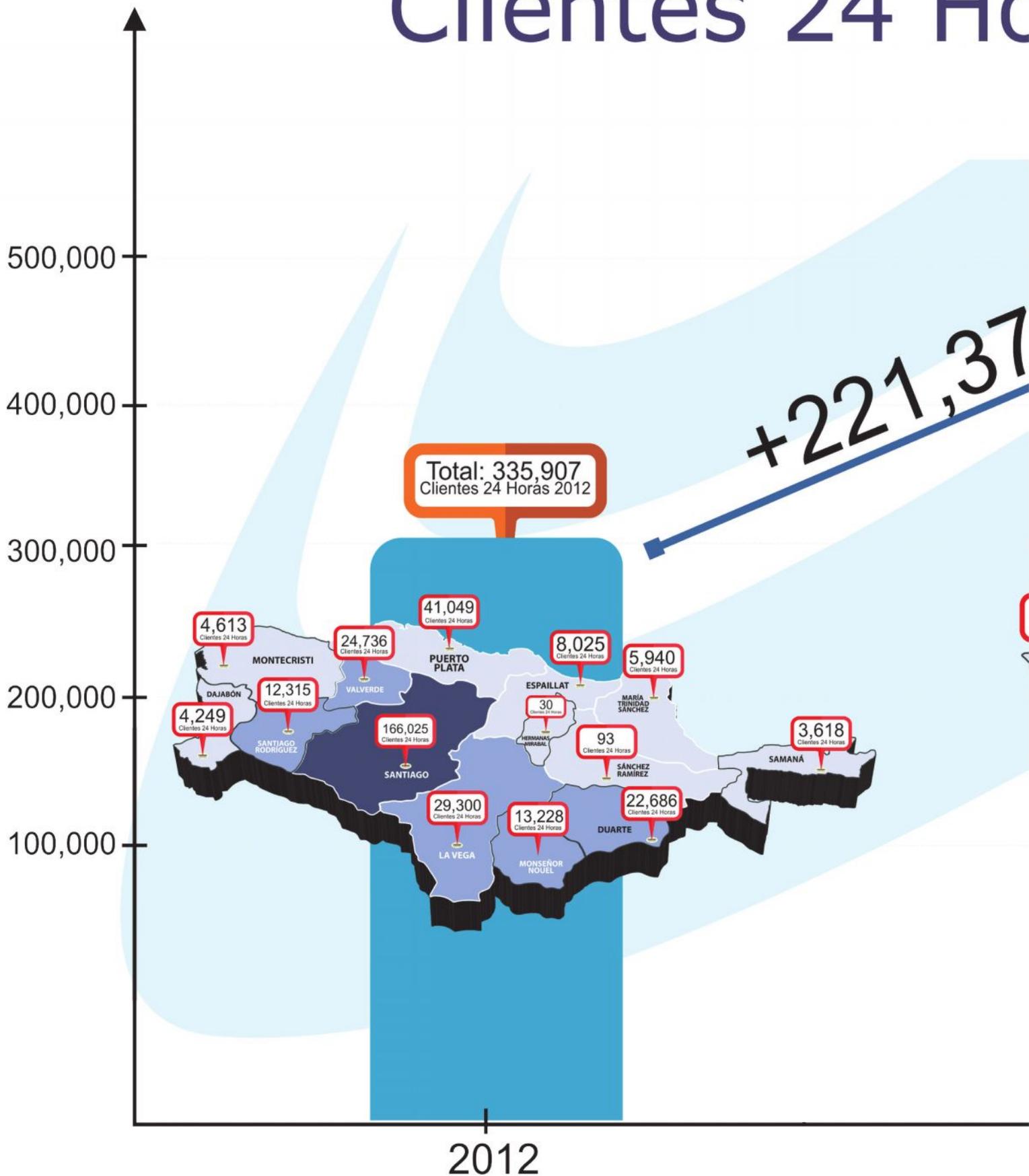
Provincia La Vega

En el municipio Constanza se normalizaron 199.15 Kms de red MT y BT beneficiando a unos 9,627 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 1,788 luminarias; En el municipio Jarabacoa se normalizaron 10.68 Kms de red MT y BT beneficiando a 1,223 clientes en el sector de la Colonia Japonesa además se realizaron adecuaciones en el sector de Pinar Quemado, Arenoso y Jumunucu con 11.26 Kms de red MT y BT impactando a 572 clientes. Se instalaron también 329 luminarias en el municipio de Jarabacoa; En el municipio de Jima se normalizaron 51.44 Kms de red MT y BT beneficiando a 1,573 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, además se instalaron 397 luminarias; En el municipio de La Vega se normalizaron 550 Kms de red MT y BT beneficiando a 30,345 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 Morrillos, 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, 4, Gamundi, La Enramada, Villa Margarita, Los Robles II, El Vedado, La Arboleda II, Urb. 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, y Altos de Hatico, Estancia, Los Multis La Lotería, La Altagracia, Villa Esperanza, Rancho Chico, San Martín, Barrio Ingco, Bayacanes, Guaco, Higuero, 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 Hurtados, Matanza-Sabaneta, El Pulguero, El Hatico, comunidad de Las Cuevas, comunidad el Badén de Ranchito, entre otros. Además se rehabilitó también en el municipio de Cayetano Germosén.

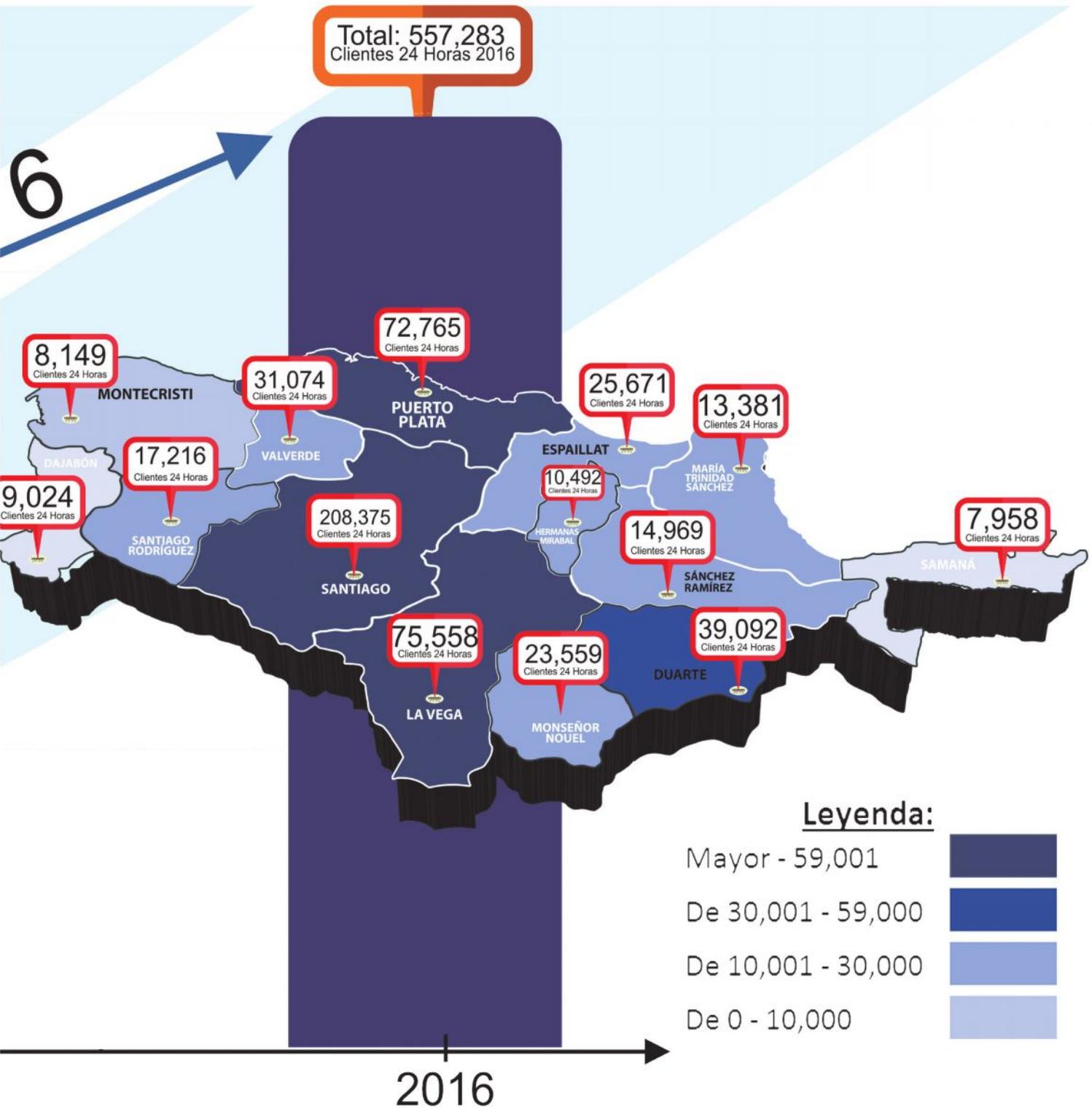


Inversión: 1,521.38 MMRD\$ • Kms de red: 851.26
Clientes Beneficiados: 43,540 • Luminarias: 10,112

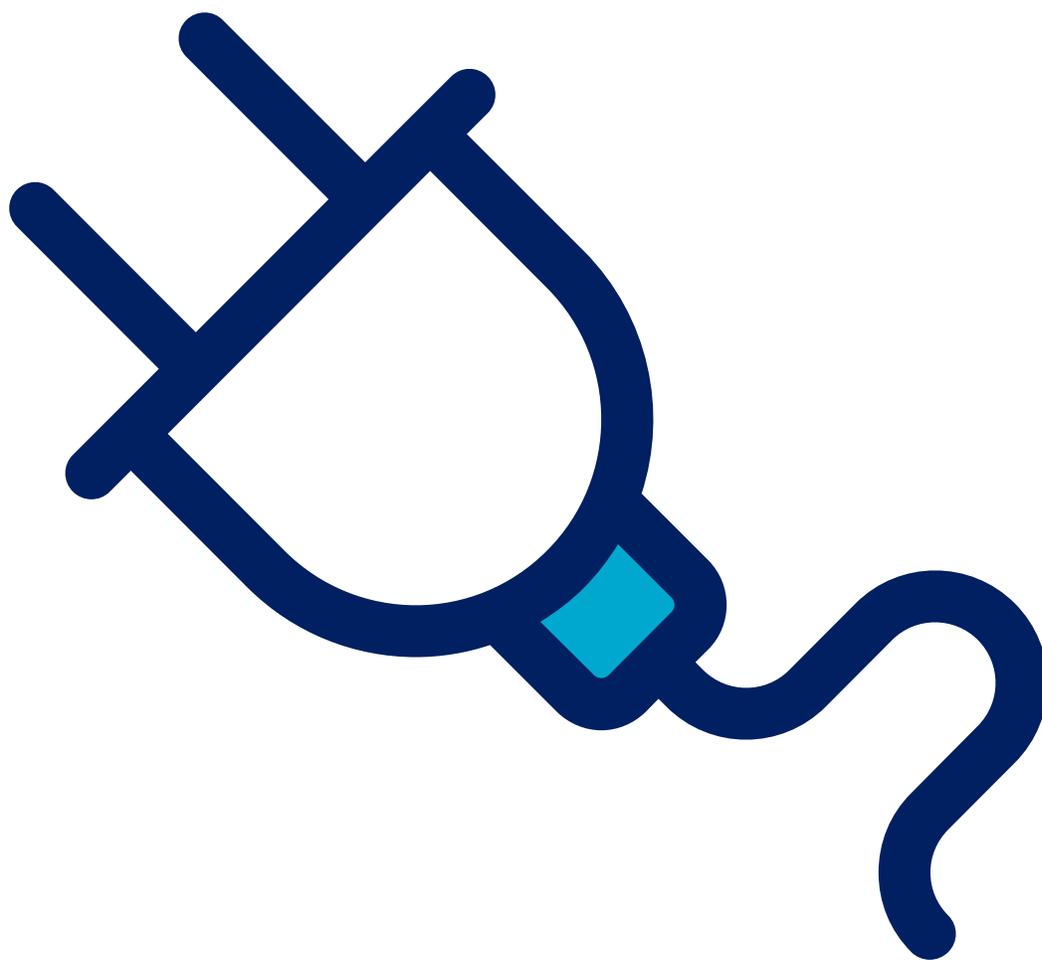
Cientes 24 Ho



Clientes 24 Horas 2012-2016



CALIDAD SERVICIO CLIENTES





Atención y Servicio al Cliente

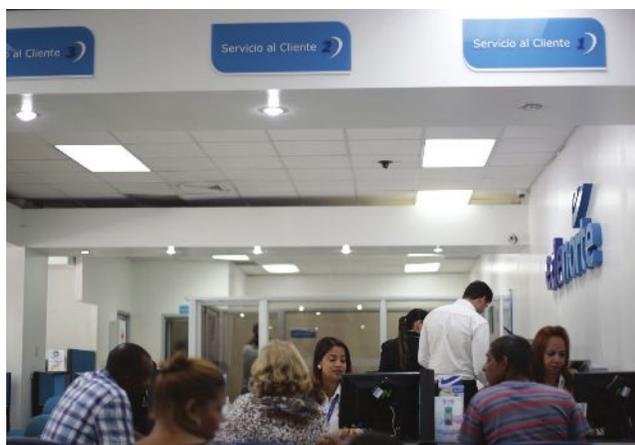
La atención al cliente ha experimentado cambios positivos en los últimos años. Fue habilitada el área de información en 30 oficinas comerciales para brindar atención a los clientes. Conjuntamente se ha procedido a automatizar los procesos de las principales actividades comerciales (baja de contrato, 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, el que no puede ser mayor a 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. Este sistema ya está en funcionamiento y para noviembre 2016 estará disponible en todas las oficinas comerciales de Edenorte. Para mayo 2016 el tiempo de espera promedio fue



de 9.29 minutos, mientras que el de atención promedio fue de 18.85, mostrando así tiempos excelentes y dentro de las exigencias de la ley. En los informes de levantamiento del buzón de sugerencias, los clientes valoran el tiempo de espera para ser atendidos con una puntuación de 79.7% en el 2015, un 62.3% en el 2014 y 29.9% en el 2013, lo que significa que hemos mejorado un 49.8% en relación al 2013.

El Call Center tiene un horario disponible 24/7 los 365 días del año donde, además del pago, reclamaciones y solicitudes, también 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 Atención al Consumidor tiene una calificación de 71.3% considerando la valoración de satisfacción de los clientes. De igual forma se destacan los índices: Facilidad para contactarse un 74.5%, Autonomía/flexibilidad del empleado, 82.9%, Conocimiento sobre el tema, 82.9%, Claridad en la información, 81.1% y Calidad de la Atención, 83.3%.



Calidad del Servicio

En el departamento técnico fue automatizado el proceso de reconexión del servicio a los clientes, logrando una reducción de un 11% del plazo medio de resolución de reconexiones con relación al 2014. A diciembre 2014 el plazo promedio fue de 0.45 días, mientras que a noviembre del 2015 cerró en 0.40 días.

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 166,000 reconexiones del 2014 al 2015. En el año 2015 atendimos 505,349 órdenes de reconexión, de las que el 96.06% fueron resueltas en plazo. En el año 2014 recibimos 671,552 de las que resolvimos el 96.92% dentro del plazo. A la fecha hemos resuelto en plazo el 97.50% de las órdenes de reconexiones generadas.

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	252,754	6,489	97.50%	259,243



El porcentaje de instalación de nuevos suministros resueltos dentro del plazo ha mejorado año tras año, mostrando así una mejora de 14.09% de enero 2014 a enero 2016. 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 93%.

En el año 2015 recibimos 416,309 reclamaciones de nuestros clientes, de las cuales resolvimos el 99.95%, con un 99.40% dentro del plazo establecido. En el año 2014 recibimos 395,073 de las que respondimos el 99.40%, con un 99.67% dentro del plazo. En el presente año, hemos resuelto el 99.64% de las reclamaciones hechas por los clientes, con un 99.68% dentro de los parámetros establecidos.

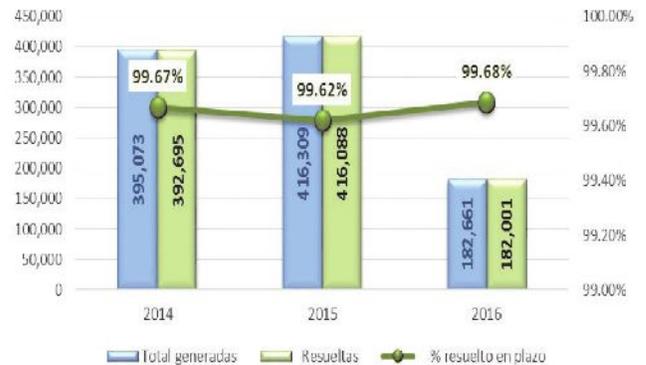
Instalación de Nuevos Suministros - Edenorte - 2014-2016				
Año	En el plazo	Fuera del plazo	% Resuelta en plazo	Total resuelto
2014	90,322	15,694	85.20%	106,016
2015	102,444	7,172	93.46%	109,616
2016	43,524	3,187	93.18%	46,711



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. El mismo cuenta con un equipo multidisciplinario de integrantes de todas las áreas de la empresa.

Reclamaciones Edenorte 2014 -2016			
Detalle	2014	2015	2016
Total generadas	395,073	416,309	182,661
Resueltas	392,695	416,088	182,001
En plazo	391,392	414,502	181,427
Fuera de plazo	1,303	1,586	574
% resuelto en plazo	99.67%	99.62%	99.68%
Pendientes	2,378	5,410	2,633
% Resuelto	99.40%	99.95%	99.64%

Reclamaciones Edenorte 2014-2016



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 versiones 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 Sr. Presidente de la República, Lic. Danilo Medina, y del Ministro de Administración Pública, Lic. Ramon Ventura Camejo fueron reconocidas 22 instituciones.

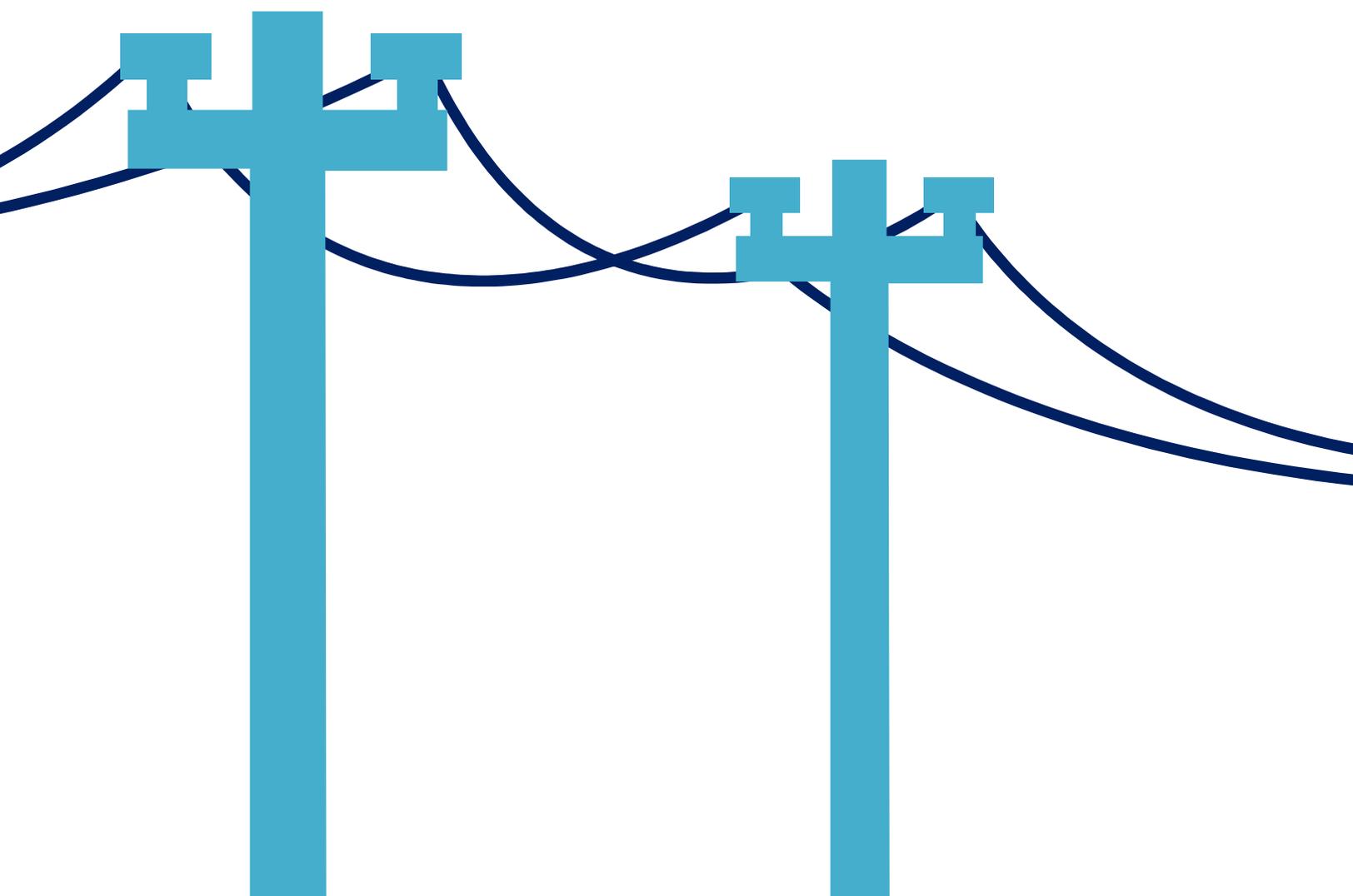
Participamos como expositores en el Primer Foro Latinoamericano/Mejores prácticas y Calidad en la implementación de procesos en Medellín, Colombia con la Charla: Impacto de la implementación de un Modelo de Calidad (CAF) en la gestión, así como numerosas actividades de benchmarking organizadas por el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



CAPITAL HUMANO





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. Nuestra empresa homologó el 90.92% de toda la estructura. 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.





En diciembre 2013 se creó la premiación anual de Empleados Destacados. A partir del año 2014 se definió un programa de eventos especiales para empleados enfocados a la vida en familia, actividades corporativas, de integración deportiva y cultural. Desde mayo 2014 la empresa otorga una tanda de 4 horas libres a cada empleado una vez al año por motivo de su cumpleaños y para septiembre 2015 se implementa una política para reconocer los años de servicio del personal al cumplir, 5, 10, 15 o 20 años en la empresa.

Asimismo, se crea un programa adaptado a las necesidades de Edenorte bajo la política de reconocimiento del Holding, liderado por la CDEEE. El programa es un modelo discrecional basado en la nominación de empleados, acorde a 10 criterios que incluyen nuestros 6 valores corporativos.

En abril 2016, se celebró la primera versión Gente Brillante, anteriormente conocida como Empleado Brillante, que se había celebrado anteriormente 3 versiones. Además, en esta nueva versión se insertó a la Dirección de Reducción de Pérdidas. Se creó una nueva categoría para reconocer los proyectos brillantes que realizan nuestros colaboradores.

En febrero del 2014 se diseñó el plan estratégico de comunicación interna de la empresa.

Reclutamiento y capacitación



Presentamos un índice de rotación de personal de 0.28%, lo cual muestra estabilidad laboral. Siempre que surgen vacantes se da prioridad al talento interno de

la empresa, por lo que en esta gestión se promovieron 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 de 60 cursos internos, 1,200 colaboradores y 540 horas invertidas, para apoyar los objetivos estratégicos del negocio. 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 crea 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 relacionadas en las cuales se citan AFP, ARS, SISARIL, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Trabajo, DIDA y Tesorería de la Seguridad Social.

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 ARS Universal y ARS Humano y visitas a empleados enfermos. Se aumentó en la póliza del seguro de vida a los empleados de mayor riesgo, de RD\$100,000.00 a RD\$200,000.00. También se incluyó la contratación de planes complementarios con las administradoras de riesgo de salud para 1,679 empleados y sus dependientes directos, representando para la empresa una inversión del 50% en aporte para el núcleo familiar completo. En octubre del año 2013 se comenzó el proceso de Certificación de Choferes para todos los colaboradores que requerían conducir un vehículo de la empresa. Para abril 2014 más de 600 choferes de la empresa habían completado el proceso de Certificación de Choferes.

Salud y seguridad ocupacional

En junio 2014 se desarrolló una 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, se instalaron y abastecieron 213 botiquines en todas las dependencias de la empresa.

En el 2015 se llevó a cabo la primera carrera de 5 kilómetros de caminantes y corredores, la misma representaba la culminación del proyecto 5K de Energía. Más de 600 personas participaron, el cual,

en sus diferentes etapas abarcó evaluaciones físicas, asesoramiento de nutriólogos y entrenamientos físicos dirigidos. Posteriormente en junio 2016 realizamos la segunda jornada con 10k de Energía. 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.



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 eso, en este año 2016 conformamos el voluntariado “Manos que Iluminan”, que cuenta con 315 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 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 esta importante 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.



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”.

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 intervenidas, permitiendo un incremento en la confianza, 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 289,689 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 1,892 pre-contratos y 2,200 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 permitirán ahorrar energía y, en consecuencia, dinero en su factura de consumo. Fruto de estas jornadas hemos sustituido 95,707 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 1,771 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 177 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 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.

Otras importantes iniciativas coordinadas por la empresa incluye la participación activa de empleados de EDENORTE en la 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 DE LAS OPERACIONES





La coordinación logística brinda un soporte vital que permite el funcionamiento operativo 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 periodo que supera los 100 millones de pesos hemos logrado realizar un total de 87 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 48 oficinas comerciales en toda la zona de concesión, 26 adecuaciones de locales tanto administrativos como operativos y 13 adecuaciones de almacenes, entre las que se destacan los almacenes de Las Charcas, La Penda y Valverde, Mao. Colocando de esta forma nuestra organización a la vanguardia con instalaciones modernas y provistas de condiciones adecuadas para nuestros colaboradores, brindando de esta forma calidad en nuestro trabajo.





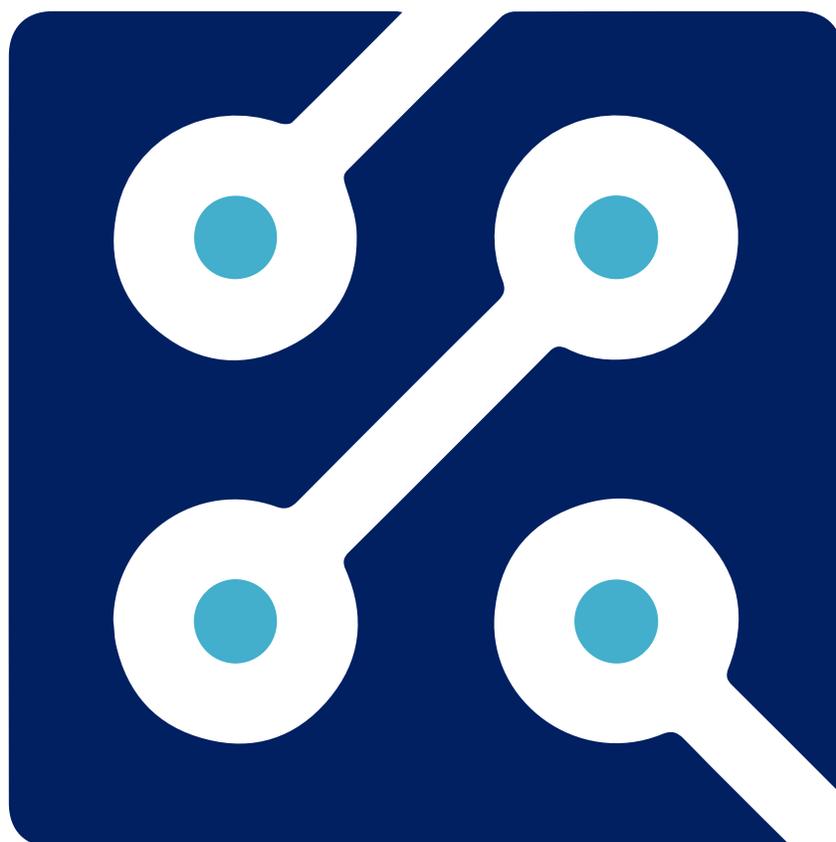
A nivel de las operaciones de transportación se ha estado trabajado con el control en el despacho de combustibles en las estaciones, así como un absoluto control de la flotilla vehicular al servicio de la empresa, mediante un monitoreo constante, garantizando así el uso eficiente de los recursos destinados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



Otras labores importantes que cabe destacar 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.

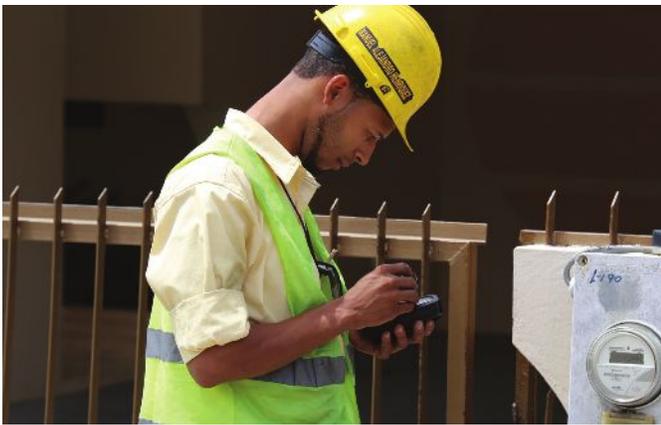


AVANCES EN TECNOLOGÍA



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, las cuales 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 teledados.



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

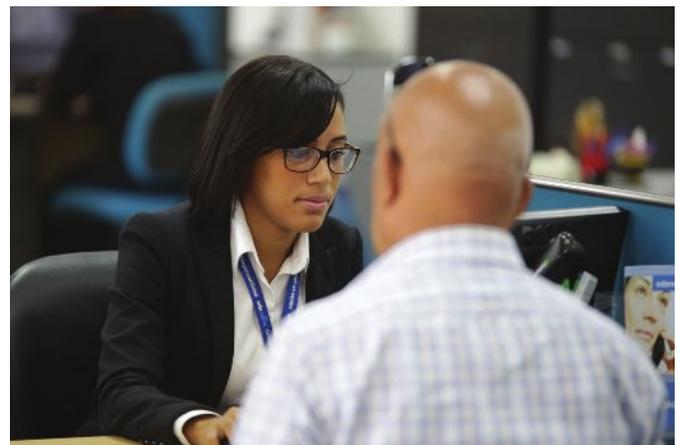
reclamaciones, reconexiones de servicios, atención en oficinas y la incorporación del sistema de pago electrónico con tarjetas de crédito, a través de la página Web de la empresa.

Durante estos 4 años se implementó el envío de mini-mensajes (SMS) a los clientes para recordarles su pago 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 FONORTE.

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, así como un nuevo sistema de turnos para atención al cliente que actualmente está en funcionamiento.

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.



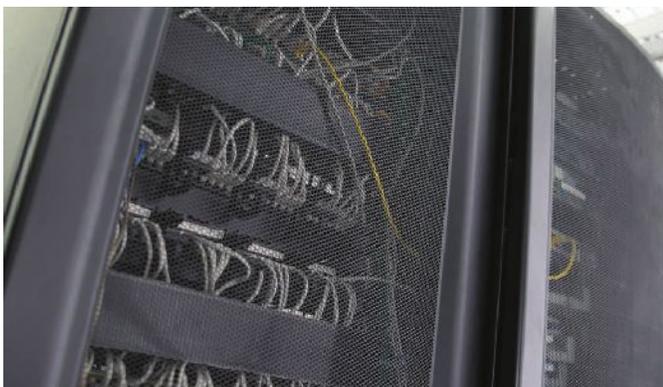
En materia de infraestructura se procedió a instalar una nueva plataforma de servidores Blade, además de la unificación de la plataforma de Respaldos/Backups (Networker).



Otras importantes iniciativas puestas en marcha incluyen:

- Proceso de automatización de los clientes telemidos 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 115 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.

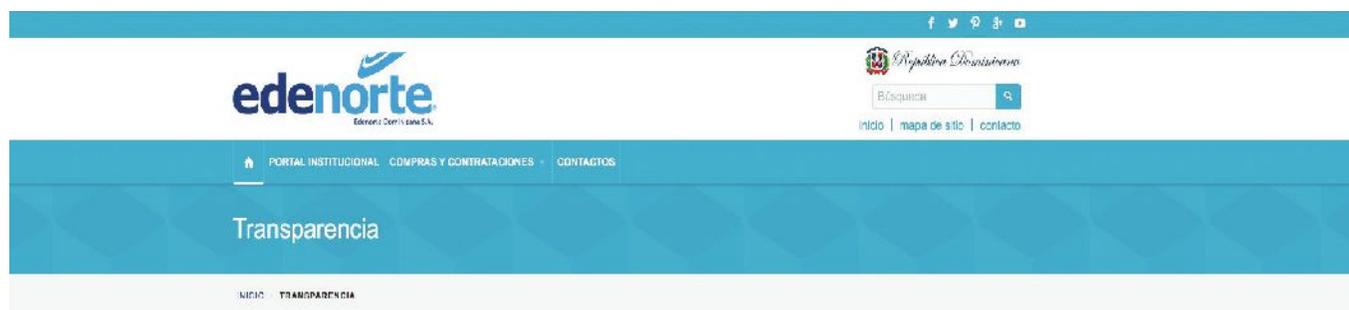
- Poner a disposición de la ciudadanía información actualizada sobre las labores de Edenorte.

- 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.



PORTAL DE TRANSPARENCIA	
Acceso al 311	
Base legal	
Derecho de los ciudadanos	
Informes de gestión	
Marco legal	
Oficina de acceso a la información	
Organigrama	
Presupuesto	

En este portal interactivo está disponible todo lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04 y el Decreto No. 130-05 que aprueba su Reglamento de Aplicación.

El 28 de julio de 2004, el Congreso Nacional aprobó la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04. Cumpliendo el mandato legal contenido en dicha ley, el Presidente de la República Dominicana dictó el decreto reglamentario de la misma, marcado con el No. 130-05. Este marco legal entró en vigencia como nuevo instrumento jurídico para garantizar el derecho a los ciudadanos de estar informados de las leyes, decretos, resoluciones, disposiciones, marcos regulatorios y cualquier otro tipo de normativas, así como presupuestos, licitaciones, compras, contrataciones, proveedores, pago a proveedores, inventarios, proyectos, programas sociales, estructuras, integrantes y funciones, estadísticas, informes, memorias y boletines; nómina de las instituciones públicas y descentralizadas del Estado y cualquier otra información dispuesta al público por leyes orgánicas, ordinarias y especiales.

Para dar cumplimiento a este mandato, la Ley 200-04 establece que toda institución pública tiene la obligación de dar y ofrecer a la ciudadanía, las informaciones de su acionar, a través de su página Web, escritos, fotográficos, CD – DVD, soportes digitales u otro medio; así como los procedimientos establecidos mediante el cual los ciudadanos puedan acceder o solicitar informaciones sobre la gestión de un funcionario o cualquier institución pública. La Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE), para cumplir con los objetivos anteriormente señalados, ha puesto a disposición, a través de su website de "Transparencia" informaciones de interés para el ciudadano, así como una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI-EDENORTE).

SEGURIDAD





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 iniciado el proyecto para dotar de un moderno sistema de vigilancia mediante la instalación de un circuito cerrado de cámaras apoyado en la tecnología IP.

Hemos agotado la primera etapa de implementación que abarca los edificios principales de la empresa. En la segunda etapa se incluyen unas 22 cámaras para cubrir oficinas comerciales, tipo A, oficinas administrativas y almacenes en los 5 sectores en que se divide la zona de concesión.

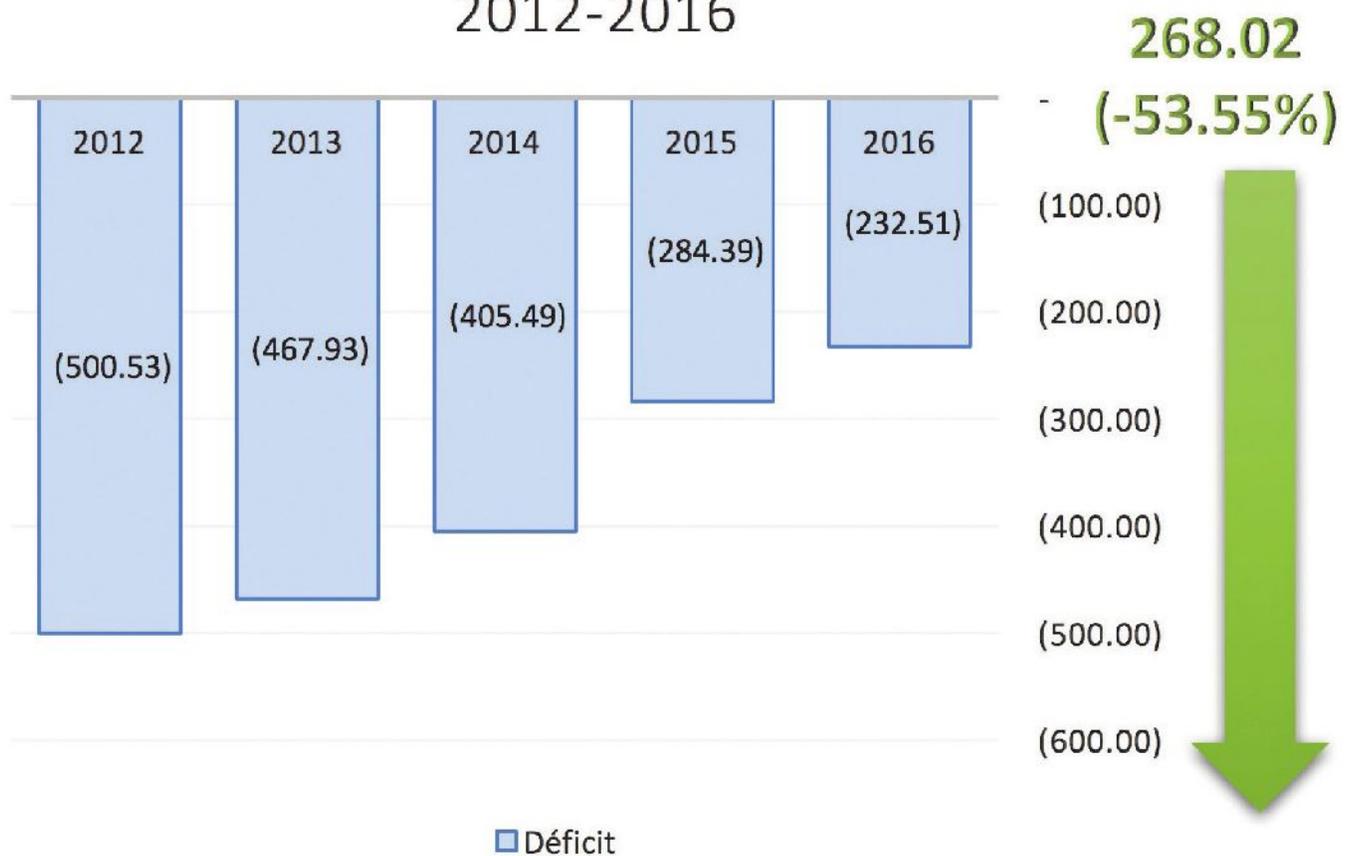
Próximos Pasos y Retos

Ir de la mano y acompañar en su crecimiento al país, y de forma específica a toda la región del Cibao, para permitir que todos los hogares mejoren su calidad de vida y que el sector productivo pueda avanzar con un servicio de energía eficiente y confiable, implica poder llevar adelante 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 2016 esperamos alcanzar unos niveles de cobranza del orden del 98.20%, reducir los niveles de pérdidas hasta 28.17% e incrementar el ratio de recuperación de energía hasta 70.5%.

Año	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Suministro Energía (GWh)	3,542.85	3,692.60	3,786.64	3,963.87	4,128.27	4,290.72	4,462.35
Satisfacción Demanda (%)	81.59%	82.72%	81.01%	82.83%	84.50%	86.07%	87.34%
Pérdidas (%)	38.43%	34.94%	31.67%	30.61%	28.17%	26.70%	24.58%
Cobranza (%)	95.51%	96.24%	96.27%	98.18%	98.20%	98.24%	98.30%
CRI (%)	58.81%	62.62%	65.78%	68.12%	70.54%	72.01%	74.13%
Inversiones (MMUD\$)	28.37	31.83	34.07	54.92	64.5	67.73	71.11

Evolutivo Resultado Déficit Operativo 2012-2016



Los resultados obtenidos a la fecha y los planes establecidos en el mediano y largo plazo, es la mayor evidencia de nuestro compromiso de encaminar nuestro

país y, de forma especial, nuestra región hacia el logro de una total eficiencia en materia energética.

LA ENERGIA QUE NOS *MUEVE*

Créditos

Coordinación: Dirección de Planificación y Control de Gestión

Fotografía: José Angel Rodríguez / Archivo interno EDENORTE

Fotografía Portada: JQ Multimédios

Diagramación: José Angel Rodríguez



edenorte[®]
Edenorte Dominicana, S.A.





www.edenorte.com.do



@edenorte



Edenorte-Dominicana



@edenorte



edenortedominicana



+EdenorteDom