

# EDENORTE Dominicana S.A.

Memoria de Postulación Premio Nacional a la Calidad  
y Reconocimiento a Prácticas Promisorias del Sector Público,  
13 versión - 2017.



  
**edenorte**



## Tabla de Contenido

<b>I.</b>	<b>Resumen general de la organización</b>	<b>R-1</b>
a.	Información general de la organización	R-1
b.	Perfil de la Organización	R-4
c.	Estructura Organizativa de Edenorte	R-5
d.	Catálogo de Servicios	R-5
<b>II.</b>	<b>Análisis de los nuevos criterios y los 28 subcriterios del Modelo CAF,</b>	<b>C-1</b>
	Criterio 1: Liderazgo	C-1
	Criterio 2: Estrategia y Planificación	C-13
	Criterio 3: Gestión de los Recursos Humanos	C-19
	Criterio 4: Alianzas y Recursos	C-27
	Criterio 5: Procesos	C-37
	Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	C-48
	Criterio 7: Resultados en las personas	C-58
	Criterio 8: Resultados en la Sociedad	C-66
	Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento	C-74
<b>III.</b>	<b>Glosario de términos y abreviaturas</b>	<b>G-1</b>
<b>IV.</b>	<b>Anexos</b>	
	Anexo 1: Descripción de valores	A-1
	Anexo 1: Descripción de valores	A-2
	Anexo 2: Catálogo de servicios Edenorte	A-3

## I. Resumen general de la organización

### a. Información general de la organización



Ubicada nuestra oficina administrativa en la Avenida Juan Pablo Duarte No. 74, Santiago de los Caballeros, República Dominicana y cuenta con oficinas comerciales en las 14 provincias de la región norte.

- Teléfonos: (809) 241-9090, fax.: (809) 581-0020.
- Call Center: (809) 583-1844, o (809) 226-8383.
- Web site: [www.edenorte.com.do](http://www.edenorte.com.do), correo: [webmaster@edenorte.com.do](mailto:webmaster@edenorte.com.do),
- RNC: 1-0182125-6, Apartado postal: 51000.
- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, YouTube y Google plus, con el usuario Edenorte Dominicana y Oficina Libre Acceso a la Información.

#### Naturaleza de la Organización:

EDENORTE Dominicana S.A., es una sociedad anónima cuyo capital se divide en 32,403,395 acciones todas de una misma y única serie, el 100% de las cuales se encuentran suscritas y pagadas, distribuidas de la siguiente forma:

- Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) 16,205,051 (Tipo B)
- Fondo Patrimonial de Empresas Reformadas (FONPER) 16,198,344 (Tipo A)

#### Base Legal:

- Ley General de Electricidad nº 125-01, modificada por la ley nº 186-07.
- Reglamento para la Aplicación de la ley General de Electricidad y sus modificaciones introducidas mediante decreto nº 749-02 (véase **anexo 1** otras leyes aplicables).

### Marco Estratégico

#### 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.

#### 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.

#### Política de Calidad

Nuestro compromiso es brindar un servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en la región norte, que aumente la calidad de vida de nuestros usuarios y garantice su satisfacción, mejorando continuamente para ser más eficientes nuestros procesos.

#### Valores

Responsabilidad, Integridad, Trabajo en equipo, Vocación de servicio, Liderazgo y Orientación al cambio (**véase anexo 2**: descripción de valores).

De acuerdo a la visión y misión de la organización se presentan los siguientes objetivos estratégicos y estrategias relacionadas:

Tabla no. 1: Objetivos Estratégicos y Estrategias	
Objetivos Estratégicos	Estrategias
<b>Reducir las pérdidas de energía eléctrica</b>	Ampliar y mejorar el estado de las redes
	Aumentar la capacidad de medición
	Ampliar y mejorar la capacidad de eliminación y prevención de las pérdidas
	Ampliar plataforma de clientes tele-medidos
	Asegurar la calidad de medición y control de las pérdidas
	Ampliar la segmentación del mercado
	Garantizar la calidad de la información de la base de datos
<b>Incrementar los ingresos</b>	Reforzar los canales y vías de cobros
	Asegurar la calidad e incremento de la facturación y el cobro
	Ampliar la cartera de clientes
<b>Eficientización de la estructura de distribución de Energía</b>	Desarrollar planes de expansión de las redes de distribución
	Desarrollo de proyectos de mejoras específicas redes/SSEE
	Automatización de la red
<b>Optimizar los recursos</b>	Garantizar el correcto uso de los recursos de la empresa
	Analizar el costo-beneficio de los recursos de la empresa
	Mejora continua de procesos clave
<b>Mejorar la calidad de servicio</b>	Cumplir con el marco regulatorio vigente
	Mejorar servicio interno
	Mejorar servicio externo
	Asegurar la disponibilidad de materiales y equipos
<b>Orientar el capital humano a las estrategias del negocio</b>	Fortalecer el clima y la cultura organizacional
	Garantizar la disponibilidad de colaboradores competentes
	Garantizar la eficiencia del capital humano
<b>Implementar una cultura de seguridad, higiene laboral y protección del medio ambiente</b>	Seguridad de los colaboradores e instalaciones físicas
<b>Mejorar la imagen corporativa y alcance comunicacional de la empresa</b>	Mejorar y ampliar la presencia en medios de comunicación y redes sociales
	Fortalecer presencia en comunidades
	Fortalecer la comunicación interna y externa



**Cuerpo del Consejo de Administración:**

Eliceo Marciano López	Presidente
Bélgica Miguelina Ynfante Sánchez	Vice presidente
Maribel Acosta	Asesor
Ramón Rigoberto Liz	Asesor
Jose Mauricio Bernard	Asesor
Juan Quilvio Rafael Grullón Ceballos	Secretario
Marcelo Felipe Bermúdez Estrella	Vocal
Charles Salomón Jorge	Vocal
David Amaury Tavárez López	Vocal
Lorenzo de Jesús Escolástico	Vocal

**Cuerpo Directivo:****Julio César Correa**

Rhina Claribel Polanco  
Alfredo Antonio Cuello  
Joel Molina Reyes  
Edwin Kenichi Mukai  
Antonia Altigracia Rojas  
Luis Arturo Jesús Miseses  
Gregorio de Jesús Ortega  
Gustavo Adolfo Martínez  
Ramón Aquiles Tabaré Álvarez  
Rafael Antonio Martínez  
Clemencia Antonia Idaly Abreu  
Andrés Pacheco  
Luis César Ruiz  
Arelis Esther Salomón

**Administrador Gerente General**

Director de Gestión Humana  
Director de Proyectos Financiados  
Director de Reducción de Pérdidas  
Director Distribución  
Director Comercial  
Director de Logística  
Director de Compras de Energía y Regulación  
Director de Planificación y Control de Gestión  
Director Tecnología de la Información  
Director de Servicios Jurídicos  
Director Auditoría Interna  
Director Seguridad Física  
Director de Finanzas  
Gerente de Comunicación Estratégica

Para la ejecución de las operaciones y estrategias establecidas se cuenta con una estructura organizativa u organigrama y una fuerza laboral según se describe a continuación por grupos ocupacionales:

<b>Tabla No. 2: Grupo Ocupacional</b>	<b>Cantidad de empleados</b>
Administración General	6
Administrativos y Analistas	545
Consejo Administrativo	10
Directores	13
Gerentes	62
Mandos medios	787
Representantes de Servicio al Cliente	536
Técnicos y/o Nivel Operativo	956
<b>Total</b>	<b>2,915</b>

## b. Perfil de la Organización

Edenorte es administrada a través de la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), bajo el liderazgo del Ingeniero Rubén Bichara.

Tiene la concesión de la comercialización y distribución del servicio de energía eléctrica a los usuarios o clientes de las 14 provincias de la Zona Norte de la República Dominicana.



La regulación nacional clasifica a los clientes del servicio en dos grupos: usuarios regulados y no regulados. Los usuarios regulados son aquellos que reciben el servicio público de distribución a precios regulados por la Superintendencia de Electricidad y los usuarios no regulados responden a aquellos cuya demanda mensual sobrepasa los límites establecidos en el artículo 108 de la Ley General de electricidad 125-01, siempre y cuando cumpla con los requisitos que a esos fines estarán consignados en el reglamento de dicha ley.

La empresa cuenta con 109 oficinas comerciales diseminadas en toda la región, acompañados de la gestión concertada con terceros para mejor cobertura, tales como bancos, supermercados y farmacias, entre otras. De igual forma, se ofrecen servicios de atención telefónica 24 horas para facilidad del cliente en nuestro Call Center. Además, contamos con 17 oficinas móviles para áreas de difícil acceso.

El principal insumo para la prestación del servicio energético a nuestros clientes corresponde a la energía eléctrica, la cual es provista a la empresa por los agentes tanto estatales (ejemplo: empresa Hidroeléctrica) así como empresas privadas (ejemplos: EGEHaina, EGEltabo, entre otros), interconectados mediante el sistema de transmisión manejado por el estado, compuesto adicionalmente por los demás que forman parte del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI).

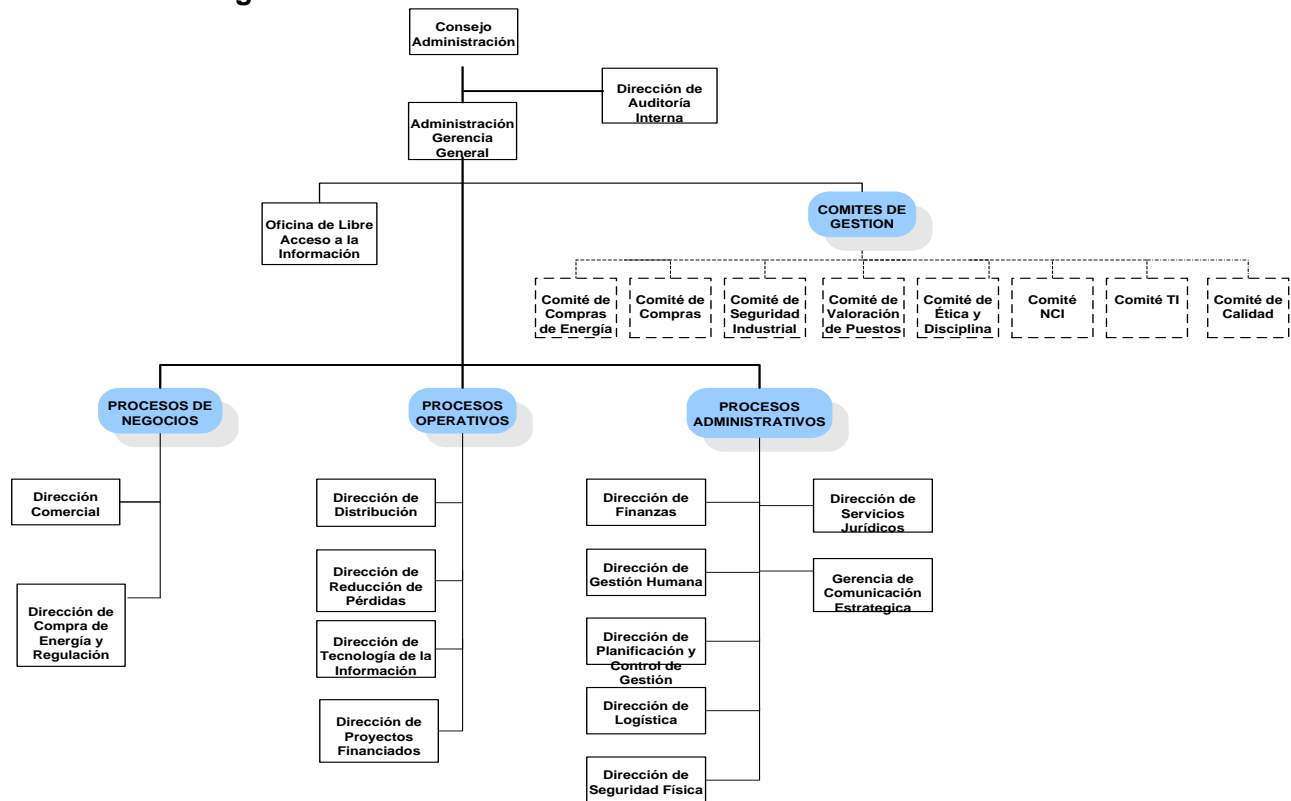
Nuestro volumen de distribución de energía responde al comportamiento estacional, oscilando entre 296 y 372 Gwh conforme la demanda de los usuarios, registrándose en los veranos las mayores demandas de energía. Dicha demanda responde al consumo de aproximadamente 928,793 usuarios (censo 2010) y de estos, unos 880,000 mil clientes se encuentran integrados al proceso comercial, encontrándose la diferencia entre estas cantidades en proceso de incorporación mediante diferentes planes.

En la actualidad Edenorte Dominicana S.A., registra niveles de cobros promedio sobre los 1,833 millones de pesos mensuales, con índices de cobros de la facturación de alrededor del 99.02%. Los niveles de pérdidas no facturadas representan aún uno de los principales escollos a superar en el proceso de crear una empresa autosostenible, con niveles promedio de 28.73% de pérdidas. Con relación al índice estándar de evaluación de la gestión de las distribuidoras, el Índice de Recuperación de Efectivo (CRI, por sus siglas en inglés) la empresa alcanzó niveles superiores al 70.57%. En la cobertura del servicio, de acuerdo a la demanda de la región, se entrega alrededor del 87.43% del requerimiento de la zona.



El incremento de la satisfacción de los clientes y la búsqueda de la autosuficiencia financiera son objetivos críticos para la organización, que la impulsan para servir a la sociedad en su desarrollo y sostenibilidad futura.

### C. Estructura Organizativa de Edenorte



### d. Catálogo de Servicios

EDENORTE Dominicana S.A., como empresa dedicada a la prestación de un servicio de carácter público y generalizado incluye dentro de la cartera de servicios un aproximado de 20 servicios los cuales se detallan en el **Anexo 3: descripción de servicios del catálogo de servicios de Edenorte.**

#### Información de contacto memoria:

Dirección de Planificación y Control de Gestión,  
Teléfono: 809 241 9090, exts. 2824 y 2825  
Flota: (809) 747-4817

**Formato y contenido:** Este documento responde a las especificaciones presentadas en el manual de “Pautas para redactar la memoria de postulación” código DOC-COP-003, versión 1 disponible en la página web del Ministerio de Administración Pública <http://map.gob.do/>.

Las evidencias de cumplimiento relacionadas con cada criterio, subcriterio y sus respectivos ejemplos se indican el nombre y código de la evidencia al final de cada punto fuerte. Las mismas también se detallan en el listado de evidencias por criterio y se adjuntan en un cd.

# Criterio 1



| Liderazgo |

  
**edenorte**



### Subcriterio 1.1: Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores

La misión visión y valores que tenemos en vigencia en Edenorte Dominicana, S.A. fueron formuladas en el 2014 durante el desarrollo de la Planificación Estratégica, la cual abarca el período 2015 -2017, (**E1-001** Plan estratégico 2015-2017, **E1-002**-Misión, Visión y Valores, **E1-003** Fotos de las reuniones plan estratégico, **E1-004** Esquema de Planificación 2015-2017).

Siendo los grupos de interés el primer punto de nuestra planificación, para involucrarlos en el desarrollo de nuestro pensamiento estratégico, se utilizaron las siguientes herramientas: **clientes**: encuestas de satisfacción de clientes e informes de buzones de sugerencias; **proveedores y miembros del consejo**: encuesta electrónica y personalizadas; **Ministerio de Administración Pública/Edenorte**: resultados de misión, visión, propuestas en el taller de Estrategia de Cambio, entre otros, (ver subcriterio 2.1). (**E1-006** Informes encuestas a grupos de interés y planes analizados, **E1-005** Comunicados Informativos PE).

La formulación y desarrollo de nuestro Pensamiento Estratégico, fue realizado bajo las directrices de nuestro ente regulador CDEEE y por ende se alinea a la Estrategia Nacional de Desarrollo. Donde los valores fueron establecidos y alineados de acuerdo a nuestra misión y visión, y fueron determinadas por la Dirección de Gestión Humana (DGH) las conductas que deben modelar los colaboradores para el cumplimiento de los mismos e incluidas estas a su vez en nuestro Plan Estratégico, (**E1-002** Misión, Visión y Valores, **E1-009** Definiciones de las conductas de los valores de Edenorte y correos de reuniones con GH para definición de conductas de los valores).

Nuestros líderes, en conexión con la DGH y con el objetivo de incentivar a los empleados de la empresa a exhibir conductas, principios y valores que apoyen los objetivos establecidos, reconocen mediante el Programa “Yo Me comprometo” a los empleados que modelen valores corporativos, (**E1-016** Comunicado personas reconocidas Yo me Comprometo y Guía).

Para garantizar la comunicación efectiva de la misión y visión de la empresa a todos los empleados y grupos de interés, se coordinan actividades para su difusión a través de:

- Publicaciones en intranet, en nuestro portal web, (**E1-005** Comunicados Informativos PE).
- En los cordones porta carnet de nuestros colaboradores están colocados los valores, (**E1-011** Foto empleado porta carnet).
- En la inducción a empleados de nuevo ingreso, se comparte el pensamiento estratégico, (**E1-017** Programa de inducción y presentación de inducción a nuevos empleados).
- Cada capacitación, reunión y/o presentación realizada en la empresa de manera interna o externa se coloca un slide en la hoja de inicial con el pensamiento estratégico, (**E1-018** Correo indicando que debe iniciarse cualquier presentación interna o externo de Edenorte difundiendo el marco estratégico y Presentaciones utilizadas interna y externamente con el pensamiento estratégico).
- Están colocados en forma de cuadros en el área de servicio al cliente de nuestras oficinas comerciales y en las oficinas administrativas, (**E1-019** Foto colocación pensamiento estratégico en áreas).
- En formato de video en nuestro canal de YouTube, (**E1-021** Link acceso al Plan Estratégico Canal de YouTube y redes sociales).
- Cartel impreso con los valores a los participantes del programa Coaching, (**E1-022** Foto del cartel de los valores).
- Las tarjetas de presentación de los colaboradores de la empresa, contienen los mismos, (**E1-023** Fotos de tarjetas de presentación de los empleados).

- Distribución del Plan Estratégico a los gerentes y directores y entrega de brochures informativos para difundir a los colaboradores que supervisan, (**E1-020** Listado entrega de Plan estratégico a grupos de interés internos y externos).
- Entrega de ejemplares del Plan Estratégico 2015-2017 a las entidades siguientes: Organismo Coordinador del Sistema Eléctrico Nacional, SIE, EGEHID, la Comisión Nacional Energía, UERS y ETED. De igual forma fue entregado al AGG, los directores, gerentes, encargados, y al Consejo Administrativo, (**E1-020** Listado entrega de Plan estratégico a grupos de interés internos y externos).
- Entrega de Memoria de Gestión 2012-2016 que contiene el pensamiento estratégico: AGG, Vicepresidente Ejecutivo Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), Presidente Consejo Administración, directores de áreas de la empresa, empresarios, presidentes de juntas de vecinos, miembros de la prensa, entre otros, (**E1-028** Listado participante, fotos y hoja protocolar de la mesa principal del lanzamiento de la Memoria 2012-2016).

En Edenorte la Dirección de Planificación y Control de Gestión (Gerencia de Planificación y Presupuesto) tiene bajo su responsabilidad la revisión del Marco Estratégico (misión, visión y valores) y los Ejes Estratégicos (Objetivos y Estrategias) los cuales son revisados cada 3 años o de acuerdo a las circunstancias requeridas, teniendo en cuenta los cambios internos o en el entorno, tales como: cambios administrativos, análisis FODA, necesidades y requerimientos de grupos de interés, análisis de riesgos, entre otros. En cada revisión, de ser requerido, se implementan mejoras de acuerdo a las necesidades detectadas, (**E1-001** Plan estratégico 2015-2017, **E1-002** Misión, Visión y Valores, **E1-030** Propuestas al Administrador de PE, **E1-031** Análisis FODA, **E1-032** Matriz de riesgos y valoración).

Como parte del desarrollo de nuestro sistema de gestión, para prevenir el comportamiento no ético y los conflictos de interés, contamos con un Código de Ética, Comité de Ética y de Pautas Éticas (los cuales para su elaboración contaron con las directrices de la DIGEIG), y fueron alineados con el código de Ética de la CDEEE. En dichos documentos se establece de forma clara y precisa las prohibiciones o acciones para prevenir la aparición de situaciones que puedan generar conflictos de interés. Para garantizar que nuestros colaboradores conocieran y se acogieran a nuestro Código de Ética y Reglamento Interno de trabajo, fueron difundidos a todo el personal mediante reuniones por área, donde cada colaborador firmó un acuse de entrega de difusión. Para los casos de los empleados de nuevo ingreso, en su inducción se les realiza una charla para dar a conocer los mismos y se les hace entrega de los documentos en físico, (**E1-012** Código de Ética Edenorte (Código, constancia de entrega a empleados y comunicados, metodología de evaluación, **E1-036** Reglamento Interno y constancia difusión).

Además, contamos con normativas para todos los procesos donde se establecen los controles necesarios que guían el comportamiento de nuestros colaboradores para que se ajusten a los valores y principios éticos garantizando y promoviendo el más alto grado de honestidad y moralidad en el ejercicio de sus funciones. En caso de presentarse casos que afecten los intereses de la empresa, se evalúa en el Comité de Ética y se aplican las amonestaciones o acciones necesarias para corregir la desviación planteada. En adición a esto, contamos con Oficina de Libre Acceso a la Información, teniendo como principio la transparencia, (**E1-037** Control amonestaciones, **E1-040** Comisión de ética de Edenorte, **E1-042** Constancia de la Oficina OAI, **E1-142** Estructura de la OAI).

En aras de reforzar la confianza y respeto entre sus líderes y colaboradores, Edenorte cuenta con medidas para impulsar el trato justo y considerado entre quien supervisa y el supervisado, lo cual está establecido en el Código de Ética y del RIT. Realizamos además capacitaciones



dirigidas a fomentar la confianza, respeto, compromiso, como es el caso de los talleres: Liderazgo Influyente y Liderando para Construir Resultados, (**E1-012** Código de Ética Edenorte (Código, constancia de entrega a empleados y comunicados, metodología de evaluación), **E1-036** Reglamento Interno de Trabajo y constancia de difusión, **E1-043** Control de asistencia y fotos del Taller Liderando para Construir Resultado).

De igual forma, en visto de los resultados obtenidos del desempeño en el liderazgo de nuestros altos directivos y colaboradores continuamos implementando el programa de Coaching Ejecutivo y de equipos, en donde se potencializan y se refuerzan las conductas y valores que deben modelar nuestros líderes como una forma de normar o direccionar su liderazgo basado en competencias como: empatía, comunicación, inteligencia emocional, delegación y motivación, que deben estar presentes en todos líderes de nuestra organización para el logro de los objetivos basados en la misión, visión y valores de la empresa, (**E1-044** Programa de Coaching(fotos, convocatorias)).

Como forma de brindar asesoría individualizada y seguimiento a los líderes directivos y colaboradores, contamos con la Gerencia de Desarrollo Organizacional (DGH), la cual vela por el cumplimiento de nuestros valores corporativos y de un liderazgo efectivo en cada una de nuestras gerencias por medio de encuesta de climas focalizados, (**E1-046** Modelo de Encuesta de Clima Organizacional Focalizado).

Nuestro Administrador Gerente General, para reforzar la confianza y dar soporte a las actividades que deben realizar nuestros directivos y primera línea, participa en las reuniones mensuales con los mismos y efectúa visitas al terreno donde se ejecutan los proyectos de rehabilitación de redes, (**E1-047** Reuniones de AGG con directores(minuta), fotos).

### **Subcriterio 1.2: Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

La estructura de Edenorte fue diseñada en función de 3 tipos de procesos, de acuerdo a las funciones de las áreas: de negocio, operativos y administrativos, y partir de una mesa de trabajo conformada por las diferentes direcciones de Gestión Humana de todas las EDES, donde se analizó y determinó la estructura organizativa que deben tener las distribuidoras para alcanzar los resultados planteados e implementarla tomando en cuenta los retos actuales y futuros. De igual forma, en la elaboración del Plan Operativo Anual se determinan los diferentes proyectos, donde se desglosa la estructura necesaria y de acuerdo a las necesidades identificadas, estos son priorizados, (**E1-051** Estructura organizativa Edenorte, **E1-052** Modelo de Descripciones de Puesto, **E1-065** Minutas y correos de homologación de las EDES).

El orden de prioridad de la estructura de la empresa se define de acuerdo a requerimientos o necesidades de nuestros grupos de interés, lo cual podemos visualizar en el enfoque de nuevos servicios a los clientes, para lo cual contamos con oficinas móviles, cuyo objetivo es ofrecerle mejor servicio a los clientes residentes en zonas rurales y de difícil gestión, facilitándoles el acceso a realizar todos los procesos comerciales (cobros, reclamaciones, consultas, etc.) sin tener que trasladarse a una oficina comercial. En este mismo sentido, también hemos realizado cambios estructurales basados en los lineamientos de organismos reguladores u organismos de financiamientos, entre otros, (**E1-062** Fotos de oficina móvil).

Con fines de complementar la estructura y definir claramente las responsabilidades, y competencias necesarias del personal se realizan descripciones de puestos. Para la realización de los cambios en la estructura o de descripciones de puestos son gestionados vía la Gerencia de Desarrollo Organizacional, los cuales son consensuados con el líder,

comunicados a los empleados y se asienta el avance de cambios ejecutados según prioridad en un archivo de control, (**E1-052** Modelo de Descripciones de Puesto, **E1-053** Solicitudes de ajuste estructura (correo de ejemplo)).

Para definir los resultados cuantificables, en el plan estratégico de Edenorte están establecidas las metas de aquellos proyectos y actividades que permitirán lograr de manera efectiva el marco y los ejes estratégicos que responden a las necesidades y requerimientos de los grupos de interés. Adicional en dicho plan están contenidos los indicadores macro (compra de energía, facturación, cobros, pérdidas, CRI, entre otros) de la organización y los de desempeño de la gestión (satisfacción demanda, clientes 24 horas, entre otros). Los planes operativos a su vez contienen las acciones que anualmente colaboran en el desarrollo óptimo de los proyectos y actividades anteriormente indicadas, esto con sus respectivos indicadores y objetivos mensuales, (**E1-066** Planes Operativos por áreas, **E1-069** Comunicados de Indicadores (ranking de reconexiones, instalación de suministro, nivel de cobranza, pérdidas y One Page)).

En este mismo orden cada área tiene establecido indicadores de resultados y mensualmente se envían reportes o tableros de indicadores como son: ranking de reconexiones, instalación de suministro, nivel de cobranza, pérdidas, etc. También se cuenta con un reporte denominado one page report, donde en una hoja se resumen todos los indicadores de la empresa, lo cual facilita la toma de decisiones de nuestros directivos y mantiene informado a todo el personal y además efectuamos encuestas dirigidas a medir la satisfacción de los servicios ofrecidos (ver resultados en el criterio 6), como son: Encuesta CIER, Satisfacción Opinión de clientes buzón de sugerencias, entre otras, (**E1-069** Comunicados de Indicadores, ranking de reconexiones, instalación de suministro, nivel de cobranza, pérdidas y One Page, **E6-001** Resultados encuestas de satisfacción clientes).

Como parte de un sistema de gestión de la información, tenemos establecida una plataforma para Desarrollar, Administrar y Controlar el cumplimiento los Planes Estratégicos y Operativos de la empresa. El cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos de la organización son monitoreados frecuentemente (diario, semanal, quincenal y mensual, según aplique) vía informes de gestión, correos informativos de cumplimiento de indicadores, plataformas de seguimiento de planes operativos y reuniones mensuales con el AGG y el equipo directivo. En adición a esto se realizó Informe de Seguimiento a la Planificación Estratégica 2017 (1er. cuatrimestre, enero-abril) basado en el desarrollo de los planes operativos de las direcciones de la empresa, en este se da a conocer las informaciones siguientes: (**E1-033** Plataforma de seguimiento del Plan Operativo, **E1-068** Informes avance indicadores, **E1-070** Informe de Seguimiento a la Planificación Estratégica 2017 al 1er cuatrimestre (enero-abril)).

- El avance de la planificación estratégica al 2017.
- Apoyo que dan los proyectos y actividades de los planes operativos a cada estrategia y a su vez a cada objetivo estratégico.
- Los resultados porcentuales de los objetivos estratégicos y de las estrategias.
- Las estrategias que quedaron rezagadas o con bajo cumplimiento, que consecuentemente influyeron en el desempeño de los objetivos estratégicos.

Para aplicar los principios de gestión de calidad total contamos con la Gerencia de Calidad y Procesos de la DP&CG, la cual incluye en su plan operativo anual las actividades y prácticas de calidad siguientes: implementación y seguimiento modelo CAF, mejoras de procesos, Programa Soy Calidad, documentación de Normas y Procedimientos basados en la Norma ISO 9001, comunicados y actividades para promover una cultura de calidad. El programa Soy Calidad se realiza anualmente a un grupo de colaboradores de diferentes áreas de la empresa,



con el fin de incentivar la aplicación del ciclo de mejora continua, establecido en el Modelo CAF (planear, hacer, verificar y actuar), promover una cultura de calidad y excelencia en el personal de la organización con fines de que puedan mejorarse los servicios internos y externos y aplicar técnicas de calidad en el área de trabajo. Este programa consta de 5 módulos instruccionales que incluye entregables y prácticas de calidad, (**E1-078** Plan operativo Gerencia de Calidad y Procesos, **E1-071** Correos de seguimiento CAF, **E1-072** Programa, listados, fotos y guía soy calidad, **E1-079** Procedimientos basados en la Norma ISO 9001, comunicados y actividades para promover una cultura de calidad).

De igual forma, se formalizó el Comité de Calidad, el cual tiene con función esencial aunar los esfuerzos de calidad de toda la organización y velar por el cumplimiento de prácticas de calidad, también tenemos establecida una Política de Calidad y se realiza una Charla de Calidad mensualmente a los nuevos ingresos, (**E1-076** Acta constitutiva del Comité Calidad, Fotos, Minuta de reuniones, **E1-075** Política de calidad firmada, **E1-143** Control de asistencia de charla de Inducción).

El Comité de Calidad, ha sido capacitado para trabajar con el llenado de los diagnósticos CAF, estos han sido 5 hasta el momento en los siguientes periodos: 2008, 2009, 2014, 2015 y 2016, de estos en los años 2014 y 2015 participamos en el Premio Provincial y obtuvimos Medalla de Plata de forma consecutiva en ambos años, y para el 2016 optamos por participar en el Premio Nacional logrando nuestra primera Medalla de Oro. Desde la Gerencia de Calidad y Procesos, se le da seguimiento al cumplimiento e implementación de los planes de acción como resultado de las mejoras detectadas en el informe de retorno del autodiagnóstico, llevado a cabo por los evaluadores del MAP, (**E1-076** Acta constitutiva del Comité Calidad, Fotos, Minuta de reuniones, **E1-077** Comunicados de Prensa de Premios a la Calidad (Medalla Plata por el Provincial, Medalla de Oro en el Nacional), **E1-075** Política de calidad firmada, **E1-080** Autodiagnósticos CAF (2015 y 2016) **E1-073** Plan de acción áreas de mejora informe de Retorno).

Para formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización, la Dirección de Tecnología de la Información (DTI) en coordinación con las áreas, lleva a cabo los proyectos y actividades que son establecidos en el POA. Es el caso de la Implementación Plataforma de Radios Digitales para el área de Distribución, que incluye cambios de estaciones repetidoras de análogo a digital, cambios de radios de las brigadas de operación local, COR, subestaciones ,otras áreas; Mejoras en la plataforma de voz, que comprende el cambio de la central telefónica IP principal y 23 centrales IPOffice en las oficinas tipo A; expansión de la Infraestructura, esto con la adquisición equipos y softwares que permiten la redundancia de información, respaldos rápidos y seguros, así como tolerancia ante falla de equipos, de manera que la información siempre esté disponible. Estos proyectos tuvieron efectividad en el 2016 y tiene continuidad en 2017. Se realizan verificaciones mensuales para medir el avance de los mismos y aplicar las acciones correctivas de acuerdo al impacto del proyecto en la actividad programada, (**E1-081** Plan Operativo Dirección Tecnología de la información).

Edenorte cuenta con la Gerencia de Proyectos de Gestión Comercial, que pertenece a la Dirección de Proyecto Financiados, la cual se encarga de garantizar una gestión adecuada de los proyectos de rehabilitación de redes, mediante la metodología de gestión integral de proyectos y PMBOK, en donde se visualizan 5 grandes grupos de procesos y 10 áreas de conocimiento. La metodología de proyectos incluye: Gestión de los stakeholders (interesados), acta de constitución de proyectos o project charter, gestión del cronograma, alcance, presupuesto, adquisiciones, análisis de riesgos y gestión de la comunicación, (**E1-082** Estructura Dirección de Proyectos, **E1-083** Metodología Gestión de Proyectos y Evaluación Ex post).

En ese mismo orden en la metodología Work Breakdown Structure (WBS), se ponen en marcha las actividades y reuniones de lanzamiento de los proyectos los cuales son contralados mediante la comparación de los indicadores operativos y de rendimiento, ejecutados vs. Planificados; mediante el plan de calidad, métricas definidas para los proyectos; los períodos para observar el desarrollo de la competencia requerida (trabajo en equipo) evaluados por los nuevos ingresos; emisión del cierre técnico del proyecto y la emisión de cierre de evaluación ex post de los proyectos, (**E1-084** Estatus de proyectos (minutas de reunión de inicio, correo de seguimiento, cierre técnico, cierre de evaluación ex post)).

El trabajo en equipo en la ejecución de los proyectos de rehabilitación queda integrado de forma intrínseca en la metodología de la gestión integral, pues se requiere del involucramiento de las diferentes áreas de acuerdo a su disciplina y función en el proyecto, para coordinar los procesos necesarios para su ejecución y para asumir los compromisos establecidos. De igual forma para fomentar el trabajo en equipo la DGH, realiza actividades como: coaching de equipo, líderes en movimiento, talleres de trabajo en equipo, actividades vivenciales de integración, cine fórum para trabajar competencias y valores, y talleres de control de proyectos, (**E1-085** Fotos y comunicados de actividades de Integración con líderes y colaboradores por cada dirección).

Para la gestión de los procesos contamos con la Gerencia de Calidad y Procesos, la cual se encarga de promover una cultura de gestión de procesos por medio de suministrar prácticas de calidad para implementar los mismos, así como también coordinar la documentación y estandarización teniendo en cuenta todos los involucrados en el proceso, (**E1-163** Descripción puesto Gerencia Calidad y Proceso, **E1-072** Programa, listados, fotos y guía soy calidad, **E1-164** Tramite de cursos Gestión de procesos para Comité de Calidad).

Para dar a conocer a nuestros grupos de interés interno y externos informaciones relevantes sobre la organización, la relación empleado-empresa, informaciones que impulsen el alineamiento estratégico, las actualizaciones de normas, políticas y procedimientos de trabajo, cambios nivel de estructura, horarios, entre otras, la empresa cuenta con los siguientes medios (a nivel interno): página Intranet, murales informativos, correo, comunicación interna, encuestas electrónicas para evaluar la satisfacción mediante la herramienta de Survey Monkey, y Comité de Comunicación Interna. En adición a esto y en aras de implementar mejoras para eficientizar la comunicación con nuestros empleados se implementó la red social corporativa Yammer y se crearon grupos por dirección para interacción de los miembros de cada área, (**E1-094** Ejemplo de publicaciones en la intranet / Acceso a la INTRANET, **E1-090** Evidencia Comité de Comunicaciones interna, **E1-093** Evidencias encuestas realizadas vía la plataforma Survey Monkey, **E1-092** Comunicado, Norma herramienta y captura de pantalla de Yammer).

En igual sentido a nivel externo, compartimos informaciones para utilidad de nuestros grupos de interés como: horarios de días feriados, interrupciones programadas, proyectos ejecutados. También atendemos mediante el portal web, consultas, solicitudes, reclamaciones, reportes, pagos. Otros canales de informaciones externas con los que contamos son YouTube y Google+, Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram a través de los cuales se colocan los videos de las diferentes actividades y eventos que realizamos, (**E1-086** Link acceso Intranet, Ruta acceso Portal Web, YouTube, Ruta acceso a Google+, **E1-091** Cuadro de solicitudes y reclamaciones recibidas por la Web y las redes sociales).

Nuestros líderes están comprometidos a incentivar la innovación y mejora continua de las actividades realizadas, por medio de reuniones constantes con sus equipos de trabajo y la aplicación de las premiaciones establecidas que refuerzan estas conductas, como son: Bombillo Dorado, Gente Brillante, Yo me comprometo. En adición a esto CDEEE anualmente realiza un evento denominado Premios Energía destinado a reconocer proyectos innovadores

y que implican mejoras continuas de los colaboradores. Estas reconocen el esfuerzo e impulsan a nuestros empleados al buen desempeño de sus labores, (**E1-016** Comunicado personas reconocidas Yo me Comprometo y Guía, **E1-013** Fotos Reconocimiento Yo Me Comprometo, Gente Brillante, Bombillo Dorado, **E1-095** Fotos de las reuniones equipos de trabajo, **E1-096** Comunicados y fotos de premios Energía).

### **Subcriterio 1.3: Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia**

El modelo de conducta de nuestro líderes y directivos va en consonancia con los objetivos y valores de la empresa y esto es evidenciado cumpliendo con las funciones y responsabilidades de sus cargos, las cuales están apegadas en los lineamientos establecidos en las descripciones de puestos, manuales de normas y procedimientos, Reglamentos Interno de Trabajo y Código de Ética, así como muestran respeto de los derechos de los usuarios internos y externos, cumplen con las disposiciones establecidas en la institución. (**E1-102** Listado de normas y ejemplo de normas, **E1-036** Reglamento Interno de Trabajo y constancia difusión, **E1-012** Código de Ética Edenorte (Código, constancia de entrega a empleados y comunicados, metodología de evaluación).

La empresa en aras de validar que nuestros líderes y colaboradores estén alineados en promover una cultura de confianza y respeto mutuo realiza intervenciones de diagnóstico de clima en las áreas donde se recogen percepciones sobre el trato justo y respetuoso tanto de los líderes como entre compañeros de trabajo. En consonancia a esto realizamos las siguientes actividades: cine fórum, reuniones, actividades de integración, etc. (**E1-046** Modelo de Encuesta de Clima Organizacional Focalizados, **E1-048** Fotos actividades de integración y trabajo en equipo, **E1-085** Fotos y comunicados de actividades de Integración con líderes y colaboradores por cada dirección, **E1-103** Convocatorias y fotos de cinefórum).

Para informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización, promovemos la importancia de la comunicación entre nuestros empleados por lo que dentro del Plan de Comunicación Interna se realizan actividades para el desarrollo de la comunicación interna de modo que la información sea constante. Además, se realizan encuestas para consultar la opinión de los colaboradores sobre temas de interés como son: encuesta evaluación de entorno empleados, encuestas de satisfacción por servicios brindados, encuesta simplificación procesos comerciales, entre otras (ver subcriterios 3.3 y 7.1), (**E1-046** Modelo de Encuesta de Clima Organizacional Focalizados, **E1-099** Planes operativos Gerencia Comunicación Estratégica).

Nuestros líderes facilitan y estimulan a los empleados a alcanzar sus objetivos, apoyándolos en la formulación de los planes, gestionándoles los recursos (transporte, combustible, vehículos, equipos, material gastable, etc.) necesarios para desarrollar sus actividades, evaluando periódicamente su desempeño, lo que les permite desarrollar acciones y estrategias para mejorar su desenvolvimiento, apoyándolos en el proceso de capacitación y actualización de conocimientos para un mejor desempeño de sus funciones y responsabilidades, (**E1-104** Modelo guía de evaluación de desempeño, **E1-052** Modelo de Descripciones de Puesto, **E1-105** Archivos de plan de capacitación).

A través de las descripciones de puestos la empresa define la misión o razón de cada puesto, los resultados que se esperan, los indicadores que miden el resultado y las tareas o actividades que deben ejecutar los colaboradores, todo orientado al logro de los objetivos estratégicos. También se indican las normas y procedimientos que rigen el puesto, los recursos, herramientas de trabajo y de protección que los colaboradores requieren para el desempeño efectivo de sus funciones. En este mismo sentido en Edenorte realizamos anualmente el levantamiento del plan de capacitación basado en los objetivos estratégicos de la empresa y



la detección de necesidades con las áreas (a través de nuestros líderes), esto con la finalidad de apoyar al desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores a nivel personal y laboral lo cual se traduce en productividad en el ámbito laboral. Además, como parte del desarrollo de las competencias de los empleados se llevan a cabo los siguientes programas: Desarrollando Competencia, Diplomado en Habilidades Gerenciales, Coaching Individual y Equipo, Herramientas Básicas de Liderazgo y Liderazgo Influyente, (*E1-052 Modelo de Descripciones de Puesto, E1-105 Archivos de plan de capacitación, E1-044 Programa de Coaching (fotos, convocatorias, E1-043 Control de asistencia y fotos del Taller Liderando para Construir Resultado, E1-045 Control de asistencia de liderazgo influyente).*

En este mismo orden contamos con el Programa de Certificación de Mandos Medios al cual le fue adicionado el proyecto de sucesión denominado **Líder Diamante**, dirigido a los puestos críticos o claves de la organización, el cual tiene por objetivo desarrollar a los empleados de alto potencial, delegándoles autoridad y responsabilidades, (*E1-106 Programa Líder Diamante*).

Para retroalimentar a nuestros colaboradores, contamos con un modelo de evaluación de desempeño por movimientos de personal para empleados de nuevo ingreso, promovidos o cuyo puesto ha sido reclasificado. La evaluación mide factores de compromiso, competencias y contiene una sección donde el tutor del empleado lista los puntos fuertes y aspectos de mejora respecto al desempeño del empleado evaluado, quedando definida su responsabilidad de retroalimentar en el proceso. Esta evaluación es realizada transcurrido los tres meses de haber ocupado el puesto, (*E1-105 Archivos de plan de capacitación y detección de necesidades, Modelo guía de evaluación de desempeño*).

Para asegurar la delegación de manera apropiada en la empresa contamos con los puestos suplentes indicados en las descripciones de puestos, los cuales aplican en caso de ausencias de cada colaborador (vacaciones, licencia, etc.), estableciendo en quien se delega la responsabilidad del puesto, así mismo se agrega a qué posición cada puesto debe rendir cuentas y de quien debe recibir seguimiento en el desempeño de sus tareas, (*E1-107 Correos dejando a suplentes por incapacidad, vacaciones, etc.*).

Nuestros líderes muestran la voluntad de recibir recomendaciones mostrando apertura ante las sugerencias expresadas por parte de sus equipos, las cuales están incluidas en la metodología del programa de coaching ejecutivo y de equipo, el cual propone que los empleados tengan la apertura necesaria para aportar ideas y mejoras a sus líderes, (*E1-044 Programa de Coaching (fotos, convocatorias)*).

Contamos con programas de reconocimientos al personal en el que se contempla pago de incentivos por logros de resultados comerciales, estratégicos, de desempeño, y desarrollo de proyectos. También otorgamos reconocimientos por modelar nuestros valores y por mostrar conductas que expresan compromiso, entrega y pasión por el trabajo como son: millas extras, buenas prácticas y trabajo extraordinario. Entre estos programas de reconocimiento podemos citar: (*E1-013 Fotos Reconocimiento Yo Me Comprometo, Gente Brillante, Bombillo Dorado, E1-108 Correo, fotos y comunicados reconocimiento de valoramos tu fidelidad*).

1. Valoramos tu fidelidad (reconocimiento individual por antigüedad).
2. Gente Brillante (reconocimiento individual por esfuerzos de calidad y resultados de gestión).
3. Bombillo Dorado (reconocimiento de equipos por resultados de gestión).
4. Incentivo por resultados (reconocimiento a equipos).

La Dirección de Gestión Humana para atender a las necesidades personales de los colaboradores cuenta con los siguientes planes y beneficios:

- Se reciben días libres por las razones siguientes: a los padres por nacimiento de hijos aparte de los 5 días de Ley, se les otorga 2 días adicionales y se les entrega regalo (caja de pañales desechables); por cumplimiento de 5, 10, 15, 20 y 25 años en la empresa, se dan de 1 hasta 5 días, y el día de su cumpleaños el colaborador recibe medio día de trabajo libre, (**E1-109** Correo de tarjeta enviada a empleado por, cumpleaños, fotos de entrega de regalo, **E1-108** Correo, fotos y comunicados reconocimiento de valores tu fidelidad).
- Se les otorga los permisos necesarios para atender situaciones personales que afecten el bienestar de los colaboradores, (**E1-110** Escáner de formulario de permiso).
- Norma de donaciones, regula las actividades de ayuda a nuestros colaboradores por enfermedad, pérdida de bienes por causas catastróficas, entre otros, (**E1-111** Norma de Donaciones a empleados y donaciones realizadas).
- Facilidades de pago para compra de los utensilios escolares sin cargos por interés, (**E1-112** Comunicado de devolución a clases con Edenorte).
- Acompañamiento de psicólogos en casos emocionales.
- Médicos, orientación financiera, asistencia en casos jubilación y pensión por discapacidad, inclusión planes de últimos gastos, pago del 50% del plan complementario para el empleado y su núcleo familiar, Aero ambulancia y ambulancia terrestre, entre otros, (**E1-113** Comunicados con distintos beneficios otorgados a los empleados).

#### **SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés**

Para realizar un análisis de las necesidades de los grupos de interés en Edenorte, tenemos definida una matriz de los mismos donde se identifica cada uno, su relación con la organización y método de recolección de información como: reuniones con la administración, contratistas, encuestas, levantamientos de planillas de necesidades, entre otros. En estos espacios, a partir de la exposición de cada grupo de interés, se identifican las necesidades de cada uno, así como toda limitante, carencia o necesidad de colaboración desde nuestro campo de acción, (**E1-034** Matriz de grupos de interés, **E1-105** Archivos de plan de capacitación y detección de necesidades, **E1-114** Carpeta de detección de necesidades).

Para ayudar a las autoridades públicas a desarrollar políticas relacionadas con la organización se realizan las siguientes acciones: (**E1-117** Propuestas realizadas a la SIE, Protecom, CDEEE, para cambios en las Regulaciones, **E1-064** Correo con convocatoria de asistencia a reunión presidencial).

- Revisión de disposiciones contenidas en la Ley de Electricidad, con el objetivo de mediar soluciones que aporten a los clientes y la empresa.
- Levantamiento de información necesaria para mejorar formularios estandarizados por las autoridades correspondientes (SIE, Protecom, (PGASE), con el objetivo de un llenado más práctico y preciso.
- Asistencia reuniones de la CDEEE.
- Asistencia reuniones con la Presidencia de la República.

Contamos con la Gerencia de Regulación y Gerencia de Contratos, Regulación y Opinión, cuyas áreas monitorean y recolectan las políticas relevantes aplicables a Edenorte. En cada normativa de la empresa se identifican las políticas o regulaciones que impactan la actividad a regular, (**E1-115** Estructura y funciones de la Gerencia de Regulación y Gerencia de Contratos, Regulación y Opinión).

Dentro de las políticas públicas que nos afectan, la principal es la Ley General de Electricidad n° 125-01 y Reglamento para la Aplicación de la ley General de Electricidad y sus modificaciones introducidas mediante decreto n° 749-02. De igual forma estamos alineados a cumplir con: Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones, Ley No. 200-04 Ley de Libre Acceso a la Información Pública, Ley No. 247-12 Ley Orgánica de la Administración Pública, otras que están listadas como parte de las evidencias y demás leyes, reglamentos, decretos y resoluciones que pudieran aplicar, *(E1-116 Print screen del portal de normas de Resoluciones SIE y Marco Regulatorio).*

De las actividades que se desarrollan para alinear nuestras metas y objetivos con las políticas públicas, las principales son: *(E1-118 Carpeta de actividades alineadas con las políticas públicas, E1-153 Correo de Aprobación de Diplomado en Contratación Pública y factura de costo).*

- Capacitaciones realizadas al personal de servicio al cliente sobre la Norma de Calidad del Servicio y Reglamento para aplicación de la Ley General de Electricidad, así como la revisión del cumplimiento de los plazos.
- Capacitaciones en la ley 340: Diplomado de Contratación Pública.
- Incremento en cantidad y calidad del servicio.
- Supervisión de la aplicación de la Normativa para las Instalaciones de Clientes Regulares e Industriales.
- Adquisición y proceso de calibración de medidores homologados por el INDOCAL.
- Tratamiento de levantamiento de actas para verificación de anomalías de INDOCAL.
- Evaluación de materiales y equipos en función de las Especificaciones Técnicas Homologadas por la SIE.

En la empresa involucramos a políticos y entidades gubernamentales, mantenemos relaciones periódicas y proactivas con los mismos para el desarrollo de nuestro sistema de gestión, y establecimiento de alianzas, por lo que en el desarrollo de las actividades podemos mencionar las siguientes:

- **Ministerio de Administración Pública:** asistencia a las actividades realizadas, así como participación en premios, recibimos asesoría para elaboración de cartas compromiso, capacitación Modelo CAF y años de servicio al ciudadano, *(E1-119 Correos solicitudes, convocatorias y fotos de asistencia a actividades el Ministerio de Administración Pública).*
- **Ministerio de trabajo:** recibimos asesoría para el tratamiento casos empleados y asesoría para la aplicación del reglamento 522-06, Reglamento de Seguridad en Higiene Laboral, *(E1-120 Asesorías solicitadas y recibidas del Ministerio de trabajo y para aplicación del Reglamento de Seguridad).*
- **AMET:** talleres de concientización y manejo defensivo a colaboradores, *(E1-121 Carpeta de talleres de manejo defensivo).*
- **Ministerio de Medio Ambiente:** se involucra para obtener permisos de instalación de postes de luz, asesoría en jornadas de forestación, limpieza de playas y podas de árboles, *(E1-122 Solicitudes y asistencia recibidas del Ministerio de Medio Ambiente).*
- **Pro consumidor:** charla para los colaboradores para que conozcan sus derechos como consumidores, *(E1-123 Convocatoria de charla pro consumidor).*
- **Banreservas:** se involucran en procesos de formación o impartición de charlas con temas de índole financiera para nuestros empleados, *(E1-130 Convocatoria, foto charlas de índole financiera).*



- **Fiscalía de Santiago:** se impartió a varios colaboradores la charla de no violencia contra la mujer, (*E1-131 Foto, convocatoria charla de no violencia contra la mujer*).
- **Policía Nacional:** nos brindan ayuda para cuando tenemos que intervenir en zonas de difícil gestión o conflictivas (*E1-132 Apoyo de policía nacional*).
- **Reuniones plan SIGOB:** fruto de las visitas sorpresa del excelentísimo presidente de la República Dominicana, Lic. Danilo Medina se han realizado proyectos de rehabilitación de redes, (*E1-126 Resumen de proyectos asignados de las reuniones de SIGOB*).
- **Sistema 311:** el ciudadano puede reportar en cualquier momento su denuncia, queja o reclamación mediante una vía centralizada, única, rápida y directa, (*E1-127 Tratamiento de quejas recibidas del 311*).
- **Con los ayuntamientos** de las diferentes provincias de nuestra área de influencia (Región Norte), se llevan a cabo acuerdos para el tratamiento de las luminarias y para el descuento del 3% del cobro de sus facturas, (*E1-128 Acuerdos de descuentos a ayuntamiento*).
- **Salud pública:** se realizaron jornadas de eliminación de criaderos de mosquitos para la cual se efectuaron charlas y visitas casa por casa para concientización del Zika, además se realizaron jornadas de limpieza. CDEEE, Edenorte, Salud Pública y organizaciones comunitarias, (*E1-124 Capeta de alianzas y actividades con ONG, universidades y Salud Pública*).
- **Senadores:** se realizan reuniones para tratar temas relevantes del sector eléctrico.

Además de las instituciones gubernamentales desarrollamos y mantenemos alianzas con entidades privadas; mediante la inversión de aportes y financiamientos reembolsables AFR (Grupo supera Alba, Agropecuaria Don Julio, Guidom, etc.) para la rehabilitación de las redes y reducción de pérdidas, en estos acuerdos se establecen compromisos económicos para la ejecución de proyectos, (*E1-154 Correo con acuerdos Aportes Financiamiento Reembolsables*) y ONGS como son: **Cuidado Infantil de Niños:** apoyamos las actividades realizadas por la misma e impartimos charlas a su requerimiento y **Fundación Eduardo León Jiménez:** tenemos un intercambio publicitario (el monto de su facturación de energía por publicidad), (*E1-124 Capeta de alianzas y actividades con ONG, universidades y Salud Pública, E1-145 Correo con informaciones de acuerdo con Fundación E. León Jiménez*).

En aras de seguir gestionando relaciones con nuestros grupos de interés, hemos participado en actividades como son: la participación junto a CDEEE y las empresas del Holding en la Feria del Libro en Santo Domingo, en esta oportunidad la empresa auspició el traslado de 40 estudiantes del Centro Cristiano de Enseñanza, quienes tuvieron la oportunidad de visitar el stand instalado por CDEEE e hicieron un recorrido por los demás stand de la feria; participación en Ferias (Expo Vega Real, Expo Mayorista y Expo Cibao), en estas ferias se instala una oficina móvil para que los clientes puedan pagar su factura de energía eléctrica y hacer consultas en general, (*E1-133 Participación en Ferias*).

Con el fin de construir y promover el conocimiento de nuestra organización contamos con la Gerencia de Comunicación Estratégica, la cual es responsable de coordinar las informaciones relacionadas con la institución. Mediante esta se dan a conocer de forma pública las informaciones que las diferentes áreas requieren sean comunicadas de acuerdo a su planificación, (*E1-141 Fotos de ruedas de prensa y de publicaciones informativas de Edenorte*).

Edenorte Dominicana, S.A y su Administrador Gerente General han recibido reconocimientos por los aportes realizados a nuestros ciudadanos clientes, como son los siguientes: (*E1-140 Carpeta con fotos y reconocimientos a la empresa y al AGG*).

- Fundación Festival de las Flores de Jarabacoa en junio 2017 recibiendo placa de reconocimiento por el respaldo que la empresa les ha dado en la celebración de este evento.
- Club Deportivo Parque de Hostos de La Vega por los aportes al desarrollo de dicha provincia, en su gestión para la instalación del servicio continuo de electricidad en la misma.
- Rehabilitación redes en Ranchito, La Vega.
- Locutores veganos reconocieron la labor del Ingeniero Correa al frente de EDENORTE.
- Fue condecorado para realizar lanzamiento de honor de la 1era bola en juego de la serie final del béisbol invernal de la Republica Dominicana. (Águilas Cibaeñas – Tigres de Licey) en el Estadio Cibao en homenaje a la Medalla de Oro obtenida fruto de la participación en XII Versión del Premio Nacional a la Calidad organizado por el MAP.

En adición a esto la empresa ha sido destacada por distinguidas personalidades del sector empresarial y líder comunitario por la implementación de buenas prácticas, al mencionar los aportes obtenidos en los sectores agropecuarios y avícolas y a nivel comunitario en cuanto a rehabilitación de redes, rescate de luminarias, entre otras, *(E1-140 Carpeta con fotos y reconocimientos a la empresa y al AGG).*

El desarrollo de concepto de marketing se canaliza vía la elaboración de campañas, motivando a nuestros clientes con la actualización de sus datos, la utilización de nuestras vías de pago e incentivándoles a permanecer al día con el pago de sus facturas de energía, por lo que La Gerencia de Comunicación Estratégica establece y ejecuta las actividades a realizar de acuerdo a nuestros principales grupos de interés relacionados, entre estas están: Gana con Energía, Actualización de Datos y Campaña de Difusión del Cobro Automático, *(E1-135 Evidencias de campañas realizadas: metodología, formularios, base legal, etc., E1-136 Fotos de visitas sorpresas a clientes y entrega de premio, E1-137 Acuse de entrega de premio del cliente, E1-138 Acto notarial de los sorteos).*

## Criterio 2



## |Estrategia y Planificación|

**edenorte**



## Subcriterio 2.1: Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión

T-2.1.1: Matriz grupo de interés					
Cientes internos	Cientes externos	Proveedores	Entidades de Financiamiento	Empresas Homologas	Entidades relacionadas y comunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>Directores</li> <li>Gerentes</li> <li>Coordinadores</li> <li>Analistas</li> <li>Personal operativo</li> <li>Accionistas</li> <li>Miembros del Consejo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIE</li> <li>CDEEE</li> <li>Aduanas</li> <li>Dirección Compras y Contratación</li> <li>DGII</li> <li>INDOCAL</li> <li>PGASE</li> <li>PROTECOM</li> <li>Ciudadano cliente</li> <li>Ministerio de trabajo (Comite de ética)</li> <li>TSS</li> <li>Periodistas</li> <li>Medio Ambiente</li> <li>OC</li> <li>UERS</li> <li>CECACIER</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EGEHID</li> <li>Suplidores en general</li> <li>ETED</li> <li>Contratista</li> <li>Estafetas</li> <li>Universidades</li> <li>Infotep</li> <li>ARL</li> <li>ARS</li> <li>Corredores de seguros</li> <li>Medios de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bancos general</li> <li>Cooperativas</li> <li>Asociaciones</li> <li>Entidades de financiamiento multilateral</li> <li>Padrinos del sector</li> <li>ministerio de hacienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edesur</li> <li>Edeeste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suprema Corte de Justicia (abogados)</li> <li>Asociaciones comunitarias</li> <li>Grupos Deportivos</li> <li>Ayuntamientos</li> <li>Grupos Políticos</li> <li>Grupos empresariales</li> </ul>

Edenorte, clasifica sus grupos de interés relevantes en seis (6) grandes grupos, (**E2-001** Matriz de los grupos de interés).

Dicha matriz fue comunicada a todos los colaboradores vía comunicación a empleados y es entregada como insumo para la planificación operativa. Como soporte para el levantamiento de las actividades realizadas con cada grupo de interés, Edenorte utiliza su matriz de grupos de interés. Cabe resaltar que este ejercicio es vital para el proceso de planificación estratégica, que es llevado a cabo cada 3 años, (**E2-045** Comunicados grupos de interés).

Para mantener una comunicación eficaz con los grupos de interés, son recolectadas y analizadas sus necesidades de forma sistemática de la siguiente manera:

- **Cientes internos:** encuestas internas, portal intranet y levantamiento de necesidades de capacitaciones, (**E2-002** Fotos de murales, encuestas, entre otros y **E2-003** correo de levantamiento de las necesidades de capacitación).
- **Cientes externos:** reuniones, encuestas, sondeos de satisfacción de clientes y redes sociales, (**E2-004** GI Externos: informe Buzón de Sugerencias, informes encuesta, redes sociales, entre otros).
- **Proveedores:** informes de encuestas, (**E2-005** Informe de encuesta a proveedores y comunicaciones).
- **Empresas homólogas:** reuniones y benchmarking, entre otros, (**E2-006** Minutas reuniones y benchmarking con empresas homologas).
- **Entidades relacionadas y comunidades:** encuestas y sondeos, reuniones, acuerdos, charlas y capacitaciones, (**E2-007** Minutas de reuniones de las diferentes áreas de la empresa con sus grupos de interés relacionados).

Las informaciones relevantes que impactan la gestión de nuestra organización son recopiladas por medio de un análisis estratégico, el cual incluye mecanismos o actividades tales como: FODA, encuestas, análisis de riesgos, reuniones, entre otros, para analizar y revisar las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Este proceso se lleva a cabo de forma sistemática en el proceso de planificación estratégica realizado desde el año 2007, (**E2-008** Análisis FODA, encuesta de proveedores, encuesta del consejo administrativo y el análisis de riesgos).

Es importante destacar que en el análisis estratégico se evalúan factores con incidencia demográfica, como por ejemplo la cantidad potencial de clientes en la zona en la cual se va a instalar las nuevas oficinas comerciales y las facilidades de acceso a la misma por parte de los clientes, abriendo de esta forma las puertas al crecimiento de la operativa de Edenorte por medio de un análisis de rentabilidad y factibilidad, (**E2-008** Análisis FODA, **E2-046** Estudio de factibilidad de nuevas oficinas).

Adicional, las informaciones relevantes que impactan la gestión de nuestra organización, como cambios de precios de los combustibles, que influyen directamente en nuestra compra de energía, cambios climáticos que puedan afectar nuestras redes, leyes de los organismos reguladores que impactan nuestras tarifas u operaciones, son analizados y monitoreados por diferentes áreas de la empresa con fines de estar atentos a las modificaciones necesarias en la planificación. De igual forma fueron analizadas en nuestro FODA y establecidas las estrategias de mitigación en nuestro Plan Estratégico, (**E2-009** Plan Estratégico Edenorte 2015-2017, **E2-010** Monitoreo de resoluciones SIE, **E2-011** Tabla de comportamiento de combustible).

En este mismo orden, para la recopilación de estas informaciones relevantes para la gestión, la empresa cuenta con sistemas informáticos que sirven de soporte a la misma, así como el acceso de los colaboradores a internet, (**E2-012** Listado de sistemas disponibles y acceso a internet).

Edenorte en el proceso de su planificación estratégica para el periodo 2018-2020, continuará realizando nuevamente un análisis estratégico de todas las variables que impactan nuestra gestión como son (político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas), con el fin ver los avances que hemos tenido en el transcurrir de los años, (**E2-047** Comunicados inicio de planificación).

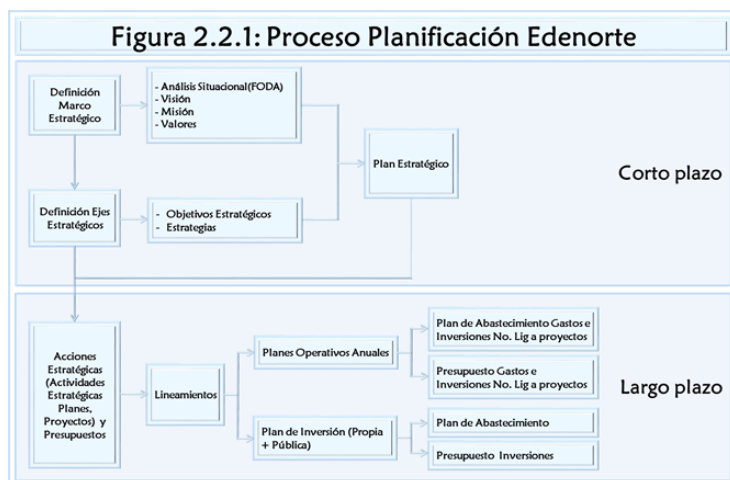
Anualmente aplicamos el autodiagnóstico del modelo CAF, el cual es utilizado como método de evaluación del avance de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. Gracias a este proceso podemos identificar las oportunidades de mejora, para incluirlas en los planes operativos de las áreas y poder darle curso a las mismas. Cabe resaltar que fue realizado el análisis de riesgos a la planificación estratégica, mediante la cual fueron analizados los posibles riesgos que impiden el desarrollo óptimo de la planificación, esto con el objetivo de incluir en el plan operativo actividades para mitigar los riesgos anteriormente mencionados, (**E2-048**, Autodiagnósticos CAF realizados 2014, 2015, 2016 y 2017).

De forma sistemática se compilan los resultados alcanzados a nivel de los principales indicadores que miden el desempeño de la organización, así como las estrategias a nivel operativo que impulsan el alcance de los mismos y se preparan mensualmente informes de desempeño en relación a los resultados obtenidos en comparación con las metas establecidas y las normativas vigentes que rigen las operaciones de la organización, (**E2-013** Informes de Gestión).

Los resultados de los informes de gestión se comunican a toda la organización y de forma particular a las áreas o departamentos involucrados y responsables para que se establezcan las medidas pertinentes para corregir. Una de las metodologías que mayor resultado nos ha permitido alcanzar en el mejoramiento continuo, es la realización de reuniones de seguimiento de los resultados del plan estratégico y operativo con la primera línea de mando (directores y gerentes), los que a su vez realizan reuniones de seguimiento mensual con su equipo de trabajo, (**E2-014** Correos remitiendo informes de gestión e indicadores, **E2-015** Minutas reuniones de Directores y AGG para revisión PE y **E2-016** Minutas de reuniones de Directores con su equipo).

## Subcriterio 2.2: Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada

En el proceso de la planificación estratégica de Edenorte, son revisados los ejes estratégicos



(objetivos estratégicos y estrategias) de la organización. Llevando a cabo la realización de este proceso se estableció un esquema y fue desarrollado un instructivo de planificación que establece la metodología a seguir para su ejecución, en este proceso se tomaron en cuenta diversos factores, como es la aplicación del análisis situacional FODA (ver Subcriterio 2.1) y la realización de encuestas a los grupos de interés, (*E2-008 Análisis Foda, encuestas del consejo administrativo y análisis de riesgos*).

Edenorte toma en consideración su marco estratégico institucional, para la transformación de sus objetivos y estrategias en metas a largo plazo como los son proyectos estratégicos y los objetivos a corto plazo como los es el cumplimiento del plan operativo, (*E2-009 Plan estratégico 2015-2017, E2-049 Planes operativos por áreas*).

Podemos apreciar en la imagen la definición del marco y los ejes estratégicos, los cuales apoyan nuestra organización, (*E2-009 Plan estratégico, E2-017 Plan de abastecimiento, E2-018 Presupuesto de gastos e inversiones no ligadas a proyectos, presupuesto de inversiones*).

Para dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos a largo y corto plazo realizamos seguimientos con los planes operativos, con el objetivo de observar gráficamente el comportamiento de las actividades planificadas en el POA de su dirección y con la intención de activar mecanismos de alerta que apoyen las actividades con cierta desviación, (*E2-019 Correo seguimiento POA*).

Con el objeto de involucrar los grupos de interés de forma que se recopilen sus expectativas y necesidades en el proceso de la planificación estratégica de Edenorte, se utilizan diferentes medios, tales como: encuestas, reuniones, etc, (Ver subcriterio 2.1), con la realización de las mismas, se asegura que las actividades a ejecutarse estén alineadas con las informaciones o necesidades recogidas de nuestros grupos de interés. Estas informaciones recolectadas de los grupos de interés son entregadas en el ejercicio anual de planificación operativa a todas las áreas de la empresa en calidad de insumo para su análisis, consideración y desarrollo de sus planes operativos, (*E2-020 Instructivo lineamientos POA y/o Metodología, E2-021 Correos remitiendo informaciones de grupos de interés para utilizar en el POA, E2-022 Fotos de reuniones POA*).

Los planes operativos son coordinados con cada una de las áreas de la empresa anualmente, donde para su correcto desarrollo se suministra un esquema que incluye objetivos, estrategias, actividades estratégicas y proyectos a ejecutar, acompañados de su métrica e indicador. Desprendiéndose a su vez los planes de abastecimiento (relación de materiales requeridos para la ejecución de las actividades y los proyectos), y las necesidades de presupuesto tanto de gastos e inversiones, de esta forma se garantiza que se cuente con los recursos disponibles para desarrollar las actividades planificadas (outcomes), (*E2-023 Planillas de Planes Operativos de Áreas*).



Mensualmente cada área debe remitir a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, las planillas de seguimiento de los POA con las actividades ejecutadas y se procede a realizar su verificación, comparando esta versus su disponibilidad presupuestaria. Revisión que permite conocer la efectividad de la línea estratégica y consecuentemente la declaración corporativa, de modo tal que se conoce la cercanía o lejanía de poder brindar un servicio de calidad a los clientes, lo que impacta directo a la sociedad (outputs), (**E2-024** Correo Convocatoria reunión POA + Presupuesto 2015 y **E2-025** Correo informando carga de presupuesto e Informe trimestral de presupuesto).

A partir del año 2016, Edenorte cuenta en su estructura organizacional con la unidad de Responsabilidad Social Corporativa, la cual promueve un desarrollo de actividades vinculadas a las estrategias, contribuyendo en formar una sociedad de valores. En el POA del año 2017 se planificaron numerosas actividades, tales como jornadas de reforestación, limpiezas de playas, así como también jornadas de salud y donaciones bajo la responsabilidad del Voluntariado Manos que Iluminan (Ver criterio 8), (**E2-026** Fotos Jornada Reforestación, **E2-027** Informe autorización del AGG y creación Unidad responsabilidad social).

### **Subcriterio 2.3: Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica**

Para traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización, la Dirección de Planificación y Control de Gestión, estableció la realización anual de los planes operativos, planificación presupuestaria y plan de abastecimiento. Para estos fines en la elaboración de dichos planes a las áreas se les entregan los siguientes insumos:

- Instructivo - lineamientos POA, (**E2-020**).
- Planilla plan estratégico – operativo, (**E2-023**).
- Instructivo presupuestos, (**E2-028**).
- Planilla presupuestos, (**E2-029**).
- Planilla de requerimiento a las áreas especialistas (**E2-030**).
- Instructivo y planilla de plan abastecimiento, (**E2-031**).
- Insumos adicionales: FODA, actividades CAF y factores de riesgo, (**E2-031**).

Consideramos las prioridades de nuestra empresa **para implantar las estrategias**, dentro nuestro plan estratégico están incluidas nuestros principales metas para los próximos 3 años, como son: reducir perdidas a 8.4%, incrementar las cobranzas en 1.8%, lo que equivale a un 98%, y los resultados del CRI pasar de un 65% a 75.2%, (**E2-009** Plan Estratégico Edenorte 2015-2017, **E2-032** Minutas de reuniones y presentaciones de la revisión mensual de revisión con la alta gerencia, **E2-019** Correos seguimiento planes operativos y **E2-033** Informe mensual de presupuesto por área).

Con la finalidad de que sean dados a conocer a todo el personal de la organización el proceso y resultado de la planificación anual, el área de Planificación y Presupuesto utiliza medios para comunicar dichas informaciones, como lo es la notificación vía correo acerca de los planes definitivos a cada área, así como también la difusión mediante Comunicación Interna (correo de comunicación con empleados Edenorte). Cabe resaltar que para la difusión del plan estratégico de Edenorte, se utilizan medios como: planes estratégicos impresos, los cuales son entregados tanto a los grupos de interés internos y externos, también se les suministran brochures con un resumen del plan a los líderes de la empresa, esto a su vez permite realizar un compromiso con los líderes de la organización para que sean multiplicadores de la información con el personal que se encuentra bajo su mando. Además la institución cuenta con un video que muestra los ejes estratégicos de EDENORTE, el cual es presentado a cada

dirección y sus gerencias, el mismo puede ser apreciado en nuestro canal de YouTube y página web, (**E2-034** Correos soportes, **E2-035** Brochure Plan Estratégico, **E2-036** Listado de entrega PE a grupos de interés y **E2-037** Link de acceso a Video de PE en YouTube y página web).

Basados en nuestro compromiso de contar con una herramienta práctica para la medición del rendimiento en la organización, mensualmente se envía a todos los directivos de la empresa un Informe de Gestión Operativo (One Page Report), donde en una página se resumen todos los indicadores de la empresa desde el punto de vista operativo. También a su vez se emite a toda la organización un informe sobre los resultados de los principales indicadores de la empresa. Este reporte sirve como base para que los directivos puedan tomar decisiones sobre el curso de la empresa, (**E2-038** One page report).

De igual forma mensualmente se comunica a cada gerencia/dirección el avance de sus planes operativos y trimestralmente se envía un informe de avance de estrategia y estatus de presupuesto. También como mencionamos en los sub criterios anteriores mensualmente se realiza una reunión con el AGG y todos los directores para revisar el estatus de los indicadores y/o plan operativo.

Para mantener las mejoras continuas en el proceso de planificación, constantemente realizamos innovaciones, para cubrir las nuevas necesidades como:

- Capacitación a los usuarios SAP (Gestores y Encargados Administrativos), sobre el seguimiento al presupuesto, (**E2-039** Fotos capacitación SAP),
- One Page Report – Planificación: correo informativo con los resultados de la gestión operativa de cada dirección, (**E2-038** One page report).
- Informe Planificación Estratégica: data sobre los resultados de los objetivos y las estrategias en función de la ejecución operativa, (**E2-040** Informe Planificación estratégica).
- Control interno estructurado del plan de abastecimiento: seguimiento desde la planificación hasta la adjudicación de los recursos, (**E2-041** Control interno estructurado del plan de abastecimiento).

#### **Subcriterio 2.4: Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio**

Como una forma de implantar sistemas de innovación y cambio, contamos con un centro de capacitación compuesto por tres salones, uno de los cuales es un laboratorio computarizado donde se aplican todos los procesos técnicos del negocio y también se utiliza para las prácticas de los sistemas internos de la empresa, de esta manera son desarrolladas las competencias necesarias para un mayor desenvolvimiento por parte de los empleados en sus funciones. De igual forma incentivamos el cumplimiento del Ciclo de Deming (PDCA), en toda la organización, tanto en la planificación estratégica, planes operativos como en la aplicación del autodiagnóstico CAF, lo cual conlleva a implementar mejoras continuas gestionadas a través de acciones correctivas, planes de acción y proyectos, como parte de mejoras e innovación, los cuales se incluyen en el POA, (**E2-042** Fotos laboratorios con PC de Edenorte, **E2-049** POA Áreas, **E2-043** Planes de acción comparativos).

Para monitorizar las demandas internas o externas, del cambio e innovación nuestro personal cuenta con los medios y recursos necesarios para revisar y aplicar las tendencias actuales detectadas vía los medios disponibles como internet, participación en capacitaciones, seminarios, ferias, exposiciones, visitas otras empresas (Edesur, Edeeste, IDAC) y suministrando nuestro aprendizaje en temas de calidad como es el caso de la charla impartida

a los estudiantes de PUCMM sobre nuestra participación y galardón en el Premio Nacional a la Calidad (Modelo CAF), entre otras actividades, con el fin de innovar las actividades actuales realizadas. De igual forma, en nuestra planificación anual se suministra una planilla para describir y asignar recursos a proyectos nuevos, y de esta misma forma se reconocen los mismos vía los programas de reconocimientos existentes (ver criterio 3), *(E2-050 Planilla de proyectos nuevos, E2-044 Benchmarking realizados y participación como exponentes)*.

Para asegurar que se cuente con los recursos disponibles en la organización, se ha desarrollado una planificación de materiales y servicios requeridos por las áreas, esto con el objeto de garantizar la disponibilidad de los recursos para el avance efectivo de los proyectos estratégicos y la operativa, y consecuentemente las estrategias de la organización, *(E2-017 Plan de abastecimiento)*.

Los cambios requeridos en la planificación de nuestra institución pueden ser presentados de la siguiente manera: de abajo hacia arriba, mediante las propuestas que realiza cada dueño del proceso para mejorar su gestión, en calidad de mejorarlos con planes de acción institucional y de arriba hacia abajo, donde se realizan procesos de gestión de proyectos e inversiones los cuales son evaluados mensualmente en una reunión con el AGG y la junta directiva de la organización, *(E2-051 Proyectos de inversiones, E2-052 Minutas de reuniones Direcciones/propuestas)*.

En la actualidad contamos con diversos sistemas avanzados que aportan para el desarrollo y cumplimiento de nuestra gestión, dentro de estas podemos mencionar algunas herramientas de administración electrónicas desarrolladas en Edenorte:

- AVAYA, plataforma utilizada para mejorar la calidad de las llamadas y la disponibilidad del servicio a través de la garantía que nos dan los proveedores, *(E2-053 Print screen Avaya)*.
- CATCHER, plataforma móvil de pago de VISANET para clientes Bono Luz de Edenorte que permite realizar los cobros a estos clientes sin estos tener que hacer presencia en las oficinas comerciales, *(E2-054 Print screen visanet)*.
- Icono de libre acceso a la información de proyectos, herramienta montada en la plataforma del Share Point para informar de todos los detalles, avances e indicadores de los proyectos que ejecuta Edenorte. La misma está disponible en la INTRANET (con acceso a todo el personal de la empresa) como el “icono de proyectos de inversión”, *(E2-055 Print screen icono de proyectos de inversión)*.
- SPN, Sistema de Personal y Nóminas implementado por la Dirección de Gestión Humana para la sistematización de sus procesos, *(E2-056 Print screen Sistema de Nomina SPN)*.
- ON BASE, software de gestión documental y ECM, que integra gestión de documentos, implementada para incentivar una cultura de ahorro de papel y costos, esta herramienta impacta directamente el servicio al cliente, ya que podemos tener acceso más ágil a las documentaciones que este entrega a la organización, *(E2-057 Informes avance On base)*.
- La implementación de la Plataforma de Radios Digitales para el área de Distribución, con la que fue mejorado considerable la comunicación entre Centro de Operación Red (Cor Norte) y los nodos (red de ordenadores) tantos fijos como móviles que integran la plataforma de control, mantenimiento y gestión de averías de las redes eléctricas bajo el dominio de Edenorte, *(E2-058 Plataforma radios digitales)*.



## Critério 3



| Personas |

  
**edenorte**

### **Subcriterio 3.1: Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente**

Edenorte analiza, planifica y actualiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos mediante la Dirección de Gestión Humana (DGH), teniendo presente los requerimientos de los grupos de interés, tales como son: AGG, Consejo Administrativo, colaboradores, entidades reguladoras (Ministerio de Trabajo, ARL), seguros, entre otros. Anualmente cada gerencia de la DGH, elabora su plan operativo alineado a las estrategias de la organización e involucrando los grupos de interés relacionados, incluyendo actividades que impacten dichas estrategias como: garantizar el uso correcto de los recursos de la empresa, cumplir con el marco regulatorio vigente, mejorar el servicio interno, fortalecer el clima y la cultura organizacional, garantizar la disponibilidad de colaboradores competentes, garantizar la eficiencia del capital humano, seguridad de los colaboradores e instalaciones físicas y fortalecer la comunicación interna y externa, (*E3-002 Carpeta Plan Operativo de la DGH, E3-011 Plan Estratégico Edenorte*).

La Dirección de Gestión Humana para desarrollar su política de gestión cuenta con 33 normas y 29 procedimientos que están alineados con las estrategias, estructura y planificación de la organización, en las mismas se puede evidenciar el objetivo estratégico que impacta la política establecida. Estas políticas buscan regular la correcta integración de la estrategia y el despliegue eficiente de las actividades diarias realizadas para lograr esta alineación, por medio de (*E3-003 Carpeta de Normas y Procedimientos de DGH*):

- Reclutamiento y selección de candidatos que muestren conductas en consonancia con nuestros valores, misión y visión de la empresa.
- Planificación y cambios de estructura en base a las estrategias de la organización.
- Remuneración de acuerdo al presupuesto planificado.
- Levantamiento de las necesidades de capacitación y ejecución de un programa que impacte y apoye el cumplimiento de las actividades planificadas.

Edenorte busca brindar a sus empleados un ambiente flexible, competitivo, organizado y con igualdad de condiciones mediante el manual de políticas (Normas y procedimientos) de recursos humanos apoyados por la Estructura Organizativa los cuales cumplen con los lineamientos estratégicos de la empresa. Para gestionar las posibles incapacidades de los colaboradores contamos con la Norma de Subsidio por Incapacidad y la Norma de Donaciones para Empleados, (*E3-003 Carpeta de Normas y Procedimientos de DGH*).

Aseguramos que las capacidades de nuestro personal sean las idóneas para el desarrollo de la misión y visión vía las Gerencias de Reclutamiento y Selección, Capacitación y Desarrollo, así como Desarrollo Organizacional. La gestión de selección se realiza a través de nuestra base de datos, entrevistas telefónicas y evaluaciones compartidas a los candidatos que se perfilan para ocupar la posición en conjunto con los dueños de la vacante, en donde son evaluados por lo menos tres candidatos, dando prioridad al personal interno en búsqueda de seleccionar el que posea las competencias requeridas. En las entrevistas de selección se incluye un profesigramas de competencias y se hacen las evaluaciones de desempeño por competencias, (*E3-001 Carpeta movimiento de personal, E3-005 Carpeta control de competencias, E3-004 Profesigramas*).

La evaluación por competencias, consta de una batería de preguntas definidas en el catálogo de competencias para medir las conductas observables, orientadas al perfil del puesto o

descripciones de puestos, en donde son contemplados la misión de cada posición, los resultados que se esperan del personal, las tareas a ejecutar, las competencias técnicas y conductuales, alineados a la misión, visión y objetivos estratégicos de la empresa, así como el Código de Trabajo de la R.D., (**E3-005** Carpeta control de competencias, **E3-007** Modelo descripción de puestos).

Estas evaluaciones buscan detectar y canalizar las necesidades actuales para atraer candidatos que cumplan con las competencias indicadas sin importar el género, religión, raza o la condición social. Todo este proceso es controlado y ejecutado vía las normas establecidas para estos fines, (**E3-003** Carpeta de Normas y Procedimientos de DGH):

- **Norma de Reclutamiento y Selección:** regula desde la solicitud de cobertura de vacantes, análisis de vacantes, requisitos de reclutamiento, entrevistas telefónicas, evaluación de habilidades y competencias, hasta las entrevistas de selección y la contratación de personal.
- **Norma para Movimientos Internos por Promoción, Transferencia y Reclasificaciones:** regula la validación de puestos en la estructura organizacional, promociones, transferencias, reclasificaciones y tiempo requerido para movimientos internos.

Para debatir, establecer y comunicar una estrategia en el desarrollo de las capacidades, la Gerencia de Capacitación y Desarrollo diseña el plan anual de capacitación basado en las estrategias del negocio, tomando en cuenta las competencias conductuales y técnicas de los puestos de trabajo, con el objetivo de mejorar el desempeño de los colaboradores, (**E3-002** Carpeta Plan Operativo Anual DGH, **E3-009** Carpeta plan de capacitación 2017).

La asignación de las funciones está definida en la Norma de Gestión de la Estructura Organizativa la cual regula la distribución de las tareas asignadas y la cantidad de empleados necesarios dentro de cada puesto, por lo que existe un balance en el reparto y asignación de responsabilidades de acuerdo a las competencias indicadas en el perfil del puesto, (**E3-003** Carpeta de Normas y Procedimientos de DGH).

Nuestro sistema de remuneración al personal está alineado a la escala salarial vigente y resoluciones aplicables, análisis de equidad y competitividad salarial, con fines de actualizar la escala en caso necesario. En ese mismo sentido también contamos con programas de reconocimientos remunerados, dirigidos al personal tanto individual como en equipos, buscando reconocer su buen desempeño, entre los que se encuentran (**E3-006** Carpeta escala salarial y aumento de salario, **E3-023** Carpeta de beneficios para empleados):

- a) **Gente Brillante:** reconocimiento anual e individual por esfuerzos de calidad y resultados de gestión. En esta premiación se incluye el renglón Proyectos Brillantes que premia trabajos realizados por equipo en su mayoría multidisciplinarios,
- b) **Bombillo Dorado:** reconocimiento trimestral de equipos por los mejores resultados de gestión de su área. Incluye un incentivo adicional.
- c) **Sistema trimestral de incentivo:** reconocimiento a equipos por el logro de las metas establecidas con el objetivo de mejorar su desempeño.



### **Subcriterio 3.2: Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

El creciente avance experimentado por Edenorte en los últimos años, es en gran medida por la visión que tiene la empresa en apostar al talento humano que posee. A través de la Dirección de Gestión Humana se mantienen identificadas las capacidades actuales de sus colaboradores utilizando los siguientes medios:

La evaluación de desempeño por movimientos de personal: concluido el periodo probatorio (3 meses) en donde se evalúan todos los empleados con movimientos de personal, de nuevo ingreso, reclasificaciones o promociones. En dicha evaluación se miden factores de compromiso, competencias, así como también los puntos fuertes y aspectos de mejora respecto al desempeño del empleado evaluado, (*E3-012 Carpeta de evaluación de desempeño*).

Secciones de Coaching individual/equipos: estas secciones se basan en el acompañamiento y la búsqueda del logro de los objetivos del colaborador, a través de la identificación de habilidades y la conversión de las debilidades en fortalezas. Esta incluye una encuesta 360 grados (colaboradores, supervisor, compañero de trabajo y cliente) para determinar el avance obtenido, (*E3-008 Carpeta de Coaching individual/equipo*).

Las capacidades identificadas validan el alineamiento de las personas con relación a la misión, visión y valores de la empresa, así como también las competencias a desarrollar del colaborador y las brechas que deben trabajar, (*E3-012 Carpeta de evaluación de desempeño*).

La Gerencia de Capacitación y Desarrollo, realiza el levantamiento de las necesidades de formación con cada líder de equipo y sus encargados, con la finalidad de conocer los temas a desarrollar en su personal y capacitar de acuerdo a las necesidades. Esta planificación anual de capacitación por dirección y gerencia, da igual oportunidad a hombres y mujeres tomando en cuenta exclusivamente lo que se requiere capacitar de acuerdo al perfil del puesto establecido, (*E3-010 Carpeta detención de necesidades de capacitación*).

El plan de capacitación es desarrollado partiendo de las siguientes entradas:

- La planificación estratégica, velando que los cursos programados respondan a la estrategia organizacional establecida.
- Proyectos de gestión humana en apoyo a la empresa.
- Los resultados de las evaluaciones de desempeño.
- Requerimientos a capacitar del supervisor inmediato.

Por igual esta gerencia dentro de su planificación estratégica tiene proyectos que apoyan el desarrollo de habilidades gerenciales, de liderazgo y competencias con relación a la gestión de los ejecutivos, para esto se han realizado los siguientes diplomados, (*E3-009 carpeta plan de capacitación*).

- Diplomado Habilidades Gerenciales.
- Programa Coaching Ejecutivo.
- Programa Coaching de Equipo.
- Desarrollando Competencias.
- Herramientas Básicas del Liderazgo.

- Liderazgo Influyente.

También se realizan talleres y diplomados para fortalecer las competencias de gestión como: Gestión Exitosa de Conflictos, Salud Ocupacional y Seguridad Laboral, Sistemas de Puesta a Tierra, Oratoria, Taller Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión del Desempeño; Cursos talleres: Elaboración de Nómina, Manejo de TSS y Sirla; Diplomados: Derecho Laboral y Seguridad Social, Auditoría Interna basado en riesgos, Dirección y Gestión de Empresas, Contratación Pública, entre otros, (**E3-025** Capacitaciones externas, **E3-009** Carpeta plan de capacitación).

Desarrollamos programas de capacitación interno que se aplicaron a todos los empleados de la organización y se siguen aplicando a los nuevos ingresos:

- Programa Muévete: este programa busca conocer las fortalezas y oportunidades de los empleados para el logro de sus objetivos, los motiva a ser productivos en su vida diaria y les trabaja para vencer sus miedos, (**E3-026** Carpeta Programa de inducción).
- POP (Planificación, Organización y Programación): busca capacitar a los participantes en procesos actualizados de planificación, que les aseguren una actitud orientada a la acción. Hace un análisis interior para conocer sus fortalezas y oportunidades de mejora, al mismo tiempo que define un plan de transformación, (**E3-009** Carpeta plan de capacitación).

Para dar inicio con el desarrollo y capacitación de los empleados de nuevo ingreso existe la Norma de Inducción y Capacitación, en donde describe realizar un plan de inducción en un periodo de una semana incluyendo los siguientes temas: conceptos del negocio, Reglamento Interno, concepto planificación y normas (calidad), charla de seguridad industrial, charla de desarrollo organizacional, conocimiento del seguro médico, procesos técnicos, programa muévete y seguridad informática, (**E3-026** Carpeta Programa de inducción).

De esta inducción se mide el impacto de las capacitaciones para los nuevos ingresos, denominado Ruta de Evaluación de Entrenamiento, la cual es realizada 2 ó 3 meses después de que el colaborador está desempeñando sus tareas diarias y se llevan los resultados de sus evaluaciones. Las evaluaciones que se realizan son dos:

- El desempeño del empleado dentro del puesto de trabajo aplicando los conocimientos adquiridos en la capacitación.
- El supervisor inmediato evalúa el desempeño del colaborador luego de la capacitación.

En este mismo sentido, en aras de brindar un acompañamiento al personal de nuevo ingreso y/o promovido se les asigna un tutor o mentor, quien generalmente es el supervisor inmediato para guiarlo en el periodo probatorio. Esta persona es responsable de entrenarle en el manejo de los procesos, enseñarle los términos técnicos y normas del proceso, ambientarles con el personal del área y gestionarle los equipos necesarios para el desempeño de sus funciones. Gestión Humana antes de culminar el periodo probatorio da seguimiento al empleado constatando el apoyo recibido del mentor y realizar los cambios pertinentes, (**E3-027** Carpeta Asignación de tutor).

Edenorte cuenta con métodos modernos de formación enfocados a multimedios y formaciones por medios electrónicos, lo cual facilita el desarrollo de los colaboradores, dentro de las que se encuentran: formación con otras instituciones (Infotep, Capex, Seis Sigma y Partner, Carlot & Asociados), enfoque multimedia, capacitaciones E-learning (Creación y desarrollo de Pymes, programa de seguridad en el trabajo, diplomatura en contrataciones públicas, maestría en dirección financiera, taller introducción a la Termografía). La empresa cuenta salones de capacitación, en los cuales los empleados reciben las formaciones especializadas, (**E3-013** Carpeta Capacitaciones E-learning).

En el caso de los empleados promovidos, la empresa cuenta con programas de capacitación para desarrollar las competencias específicas necesarias en el desarrollo de sus funciones. Tanto para empleados promovidos como de nuevo ingreso se realiza una evaluación de periodo probatorio de tres meses a los empleados que son de nuevo ingreso, promovidos y/o transferidos. Se elabora y estandariza un reporte conductual con el nivel de las competencias alcanzadas (profesiograma), (**E3-009** Carpeta plan de capacitación, **E3-004** Profesiograma).

De igual forma se tiene diseñada una cartera de formaciones para la gestión de riesgos y manejo de conflictos, las cuales tienen como objetivo disminuir la tasa de accidentabilidad de los colaboradores y el buen manejo de las relaciones entre las cuales podemos mencionar: talleres de prevención de riesgo, apertura, cierre y rescate en altura, talleres de manejo defensivo, extinción de incendios, manejo de conflictos, entre otros, (**E3-009** Carpeta plan de capacitación).

Para los empleados que participen en cualquier capacitación se les envía una encuesta a su supervisor con el objetivo de que evalúe los temas impartidos y las conductas observables en el colaborador después del entrenamiento para medir el impacto de los conocimientos adquiridos, (**E3-027** Carpeta asignación del tutor).

El colaborador entrenado tiene la obligación de transmitir las informaciones recibidas en la capacitación a los demás compañeros de su entorno y los grupos de interés relacionados, (**E3-016** Evaluación de impacto en programas de formación y transmisión de información).

EDENORTE fomenta la igualdad de género mediante la no discriminación hacia las mujeres en los procesos de reclutamiento, selección, desarrollo formativo y el crecimiento profesional, dando como resultado que estas representan al mes de mayo del 2017 el 37% del personal que labora en la empresa, así como el 28% de las posiciones gerenciales. Al momento de elegir al personal a capacitar solo se toman en consideración las competencias necesarias a capacitar, sin importar el género. Se han realizado charlas en conjunto con la fiscalía sobre la Violencia Contra La Mujer y con pro-consumidor en apoyo a sus intereses, (**E3-017** Charla dirigidas a mujeres, **E3-028** Planilla empleados).



### Subcriterio 3.3: Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Con el objetivo de promover una cultura de comunicación abierta y de trabajo en equipo se han desarrollado diversos programas y la creación de escenarios en los que los colaboradores pueden expresar libremente sus ideas y/o sugerencias, dentro de los cuales tenemos: encuestas de las actividades realizadas, programa de coaching de equipo, actividades de integración por gerencias, intervenciones de clima organizacional focalizadas, espacio en intranet “Tu voz se escucha (acceso vía intranet)”: donde los colaboradores pueden hacer preguntas, indicar sugerencias y quejas, (**E3-020** Carpeta Buzón de sugerencias tu voz se escucha, **E3-021** Carpeta encuesta de satisfacción, **E3-019** Carpeta intervención de clima).

Para elaborar el plan operativo de la empresa, cada gerencia es responsable de reunirse con sus colaboradores e involucrarlos en los temas claves relacionados al diseño de los procesos y consensuar los objetivos del área donde se establecen metas en conjunto, alineados a los planes estratégicos de la empresa.

Para la realización de las encuestas a nuestros colaboradores Edenorte adquirió la herramienta Survey Monkey para medir: el nivel de satisfacción en el servicio brindado de un proceso, la evaluación de un evento y encuestas de clima organizacional y para detectar necesidades del personal. Los resultados se publican en los canales de comunicación interna. También vía el programa de Coaching Ejecutivo, los colaboradores tienen la oportunidad de opinar sobre la gestión de sus supervisados, (**E3-008** Carpeta de coaching individual-equipos, **E3-021** Carpeta encuesta de satisfacción, **E3-019** Carpeta intervención de clima).

Edenorte cumple con todos los beneficios que establece la ley para los empleados y en adición, como empresa, ofrece beneficios que tienen como objetivo motivar e incentivar a nuestro personal para mejorar la calidad de vida y la conciliación laboral y familiar, de acuerdo a las necesidades que nuestros colaboradores han expresado en informaciones levantadas en diferentes encuestas, a continuación resaltamos los beneficios de los que gozan nuestros empleados, (**E3-023** Carpeta beneficios a empleados):

- Tanda libre (4 horas) por motivo de cumpleaños.
- Días libres por aniversario dentro de la organización para los casos de 5, 10,15, 20 y 25 años.
- 3 Días libres por paternidad (aparte de los 2 establecido por ley).
- Envío de tarjetas por motivos especiales (cumpleaños, graduación, promoción, matrimonio, nacimiento de hijos/as y pérdida de un familiar).
- Programa de eventos para empleados:
  - ✓ Obsequios por el día del trabajador, día de las madres, día de los padres, día de las secretarías, nacimiento de hijos.
  - ✓ Charla de interés (por mes del amor para parejas y por el mes de los padres)
  - ✓ Actividad Héroe (para adolescentes hijos de los colaboradores de la empresa).
  - ✓ Actividad Cine en Familia (donde los colaboradores asistieron con sus familiares directos).
  - ✓ Torneo de Basketball para empleados.

Img-3.3.1: Encuesta tu voz se escucha



- Carrera deportiva (10K energía).
- Patrocinio de eventos y actividades especiales para grupos culturales y deportivos, formados por la institución: corredores (E-Runners), ciclismo (E-Bikers), club de cine (Cinergia).
- Alianzas con clubes, gimnasios, agencias de viajes, farmacias, cooperativas, entre otros.
- Programas para reconocer el esfuerzo del colaborador por parte del líder.
- Charlas focalizadas.
- Club de lectura.
- Permisos de estudios en horario laborable cuando el/la empleada tiene materias del último semestre y no se les ofrece en otro horario.
- Permisos sin disfrute de salario con tope de un año.
- Cambios de horarios por áreas para mejorar la calidad de vida del personal y su familia.

Como una forma de prestar atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos, contemplamos realizar visitas de seguimiento personalizado en casos de contingencias y/o de fuerza mayor (empleados con condiciones de salud o que presentan situaciones que pongan en peligro su seguridad y la de su familia, inundaciones, enfermedades catastróficas, entre otras) con la finalidad de dar la asistencia necesaria. En los casos que aplique se les apoya con asistencia económica, acompañamiento y orientación necesaria. Todo este proceso es regulado y controlado con la norma de Donaciones a Empleados, (*E3-003 Carpeta de Normas y Procedimientos de DGH*).

Para asegurar buenas condiciones ambientales contamos con la Certificación del Ministerio de Trabajo que garantiza nuestro cumplimiento con el Reglamento de Seguridad 522-06, por tal motivo tenemos un Comité de Seguridad por Zona, que vela por la implementación de medidas de seguridad, de igual forma hemos equipado a nuestro personal operativo con modernos uniformes de seguridad que tienen reflectores para que puedan ser más visibles para los transeúntes y retardantes al fuego y botas aislantes de electricidad para evitar cualquier accidente cuando realizan sus labores en terreno. De igual forma se han equipado de las herramientas necesarias para ejecutar sus labores, (*E3-009 Carpeta plan de capacitación*).

La Gerencia de Seguridad ha realizado levantamientos de riesgo de los 432 puestos de trabajo que tenemos en la organización. También la inspección de las instalaciones para garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad como: ubicación y mantenimiento de extintores y el reabastecimiento y monitoreo de los medicamentos de los botiquines. Por otra parte, los colaboradores son evaluados respecto a los riesgos a los cuales están expuestos vs. Su condición física, para reducir o controlar cualquier daño. También se han desarrollado simulacros en caso de sismos, señalización de las salidas de emergencia, rutas de evacuación, puntos de encuentros, rampas, entre otras, y tenemos un médico disponible para nuestros colaboradores con fines de realizar chequeos preventivos y se realizan analíticas anuales a todos los colaboradores, con fines de evaluar su estado de salud y tomar medidas preventivas. También tenemos una alianza con la Cruz Roja, mediante un banco de sangre que se creó con los mismos colaboradores, para casos de emergencia de empleados y familiares, (*E3-022 Carpeta Seguridad y salud ocupacional*).

Se han diseñado una serie de políticas de reconocimiento especial para los colaboradores, de una forma no monetaria, dentro de los cuales están, (**E3-003** Carpeta de Normas y Procedimientos de DGH, **E3-029** Carpeta comunicados empleados Promovidos, **E3-023** Carpeta beneficios a empleados):

- **Programa Yo Me Comprometo**: se diseñó para reforzar el buen desempeño y el comportamiento de los empleados. Las conductas y comportamientos que mide el programa son diez, dentro de las cuales están los valores de la empresa: Trabajo Extraordinario, Innovación, Buenas Prácticas, Milla Extra, Responsabilidad, Integridad, Vocación de Servicio, Orientación al Cambio, Trabajo en Equipo y Liderazgo. La nominación aplica para todos los empleados de la empresa sin importar nivel o rango. Se realiza una evaluación 360 para validar la nominación. El empleado nominado se le reconoce públicamente y se le entrega un pin. También es remitida y publicada en la Intranet una fotografía del momento de la entrega.
- **Programa Valoramos Tú Fidelidad**: se creó para resaltar la lealtad y fidelidad de los empleados dentro de la empresa, reconociendo los años de servicios. El reglón para el reconocimiento son los que tengan 5, 10, 15, 20 o 25 años en la empresa. Dependiendo de los años cumplidos se les otorga el disfrute del tiempo libre acorde a lo establecido en el programa y semestralmente se realiza un acto para reconocerlos públicamente.
- **Empleados Promovidos**: se remite comunicado vía correo interno y publicación en la intranet para felicitarles y **Felicitación a empleados por graduación de Licenciatura y/o Doctorado**: envío de comunicado vía correo interno y publicación en la intranet felicitándoles.



## Criterio 4



| Alianzas y recursos |

**edenorte**

#### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar e implementar relaciones con asociados clave**

Nuestros socios claves y su relación están definidos en nuestra matriz grupos de interés internos o externos y la forma en que éstos impactan la operativa, de modo tal que los objetivos estratégicos se fortalezcan en su ejecución y se logren establecer alianzas y acuerdos efectivos, (**E4-001** matriz grupo de interés).

La Gerencia de Compras asegura la relación y selección de nuestros proveedores alineados a los acápites de la Ley No. 340-06 de compras y contrataciones y su reglamento 543-12 al momento de realizar una contratación de servicios y obras. Los procesos de convocatorias e invitaciones a los proveedores, son publicados en los periódicos y los portales web de Edenorte ([www.edenorte.com.do](http://www.edenorte.com.do)), de la Dirección General de Compras y Contrataciones ([www.comprasdominicanas.gov.do](http://www.comprasdominicanas.gov.do)).

Nos aseguramos que los proveedores seleccionados cumplan con los permisos medioambientales (si aplica), estén al día como contribuyentes, que tengan registros de proveedores, entre otros, para asegurar el cumplimiento de la ley. La Dirección de Auditoría realiza revisiones anuales de todos los procesos para garantizar que estos sigan los lineamientos establecidos, (**E4-002** Link de compras Web Edenorte, **E4-003** Ley 340-06 de compras y contrataciones).

En Edenorte, la gestión de alianzas y acuerdos con socios claves radica en beneficios para clientes internos (colaboradores) como externos (usuarios). Existen relaciones con diferentes entidades tanto públicas como privadas, las cuales aportan a la estabilidad y bienestar de la calidad de los servicios recibidos: se han firmado acuerdos con el banco BHD-León, CDEEE, las demás EDES, el cuerpo de Bomberos, Regional de Salud Pública, Ministerio de Obras Públicas, INFOTEP, Centro León, entre otros. Dichos acuerdos abarcan donaciones y préstamos de equipos, aportes comunitarios, facilidades de pagos con tarjetas, capacitaciones para colaboradores, Coaching Ejecutivo y Trabajo en Equipo, entre otros servicios. En ese mismo orden se realizan acuerdos con el Ministerio de Medio Ambiente referentes al permiso de poda de árboles y jornadas de reforestación a través del Voluntariado Manos que Iluminan, (**E4-004** Carpeta de Acuerdos y Alianzas, **E4-005** Brochures Centro León, Correos, **E4-0007** Comunicados Manos que iluminan, Poda de Árboles).

Al momento de efectuar las alianzas y desarrollar los proyectos en Edenorte se ha avanzado en acuerdos mediante la inversión de aportes y financiamientos reembolsables (AFR) para la rehabilitación de las redes y reducción de pérdidas de energías. En dichos acuerdos, se establecen compromisos económicos para la ejecución del proyecto, con comparaciones de los indicadores operativos: rendimientos gestión de calidad y métricas definidas para proyectos. Además, se realizan visitas y reuniones en las comunidades para verificar el grado de cumplimiento del pacto social, se recogen informaciones de inquietudes por medio de evaluaciones periódicas, encuestas, fórums comunitario y grupos focales, (**E4-024** Encuestas Gestión Social, **E4-019** fotos reuniones Líderes comunitarios, **E4-014** Contrato de AFR).

Los proyectos de rehabilitación de redes se ejecutan por medio de acuerdos de colaboración con organismos multilaterales que facilitan la inversión necesaria para los proyectos a largo plazo y velan por la rentabilidad y recuperación de la inversión como: Banco Mundial (BM), Banco Europeo de Inversiones (BEI), Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), y la asociación de los anteriores para el Desarrollo Internacional vía el OFID, entre otros. En dichos acuerdos, se establecen compromisos económicos para la ejecución de los proyectos, con comparaciones de los indicadores operativos: rendimientos gestión de calidad y métricas definidas para proyectos.

En adición a esto, cabe mencionar que la Dirección de Gestión Humana forma parte de la mesa de Gestión Humana EDES, coordinada por CDEEE. De la misma resultan planes de trabajo en conjunto para ejecución en todas las empresas del sector, donde mediante el diálogo interactivo se debaten los roles, funciones y responsabilidades de cada empresa concretizando los acuerdos mediante la firma de contratos que evidencian tales convenios, *(E4-015-Acuerdos con organismos Multilaterales)*.

En este mismo orden cada acuerdo se establece de forma escrita y en los casos necesarios se plasman en contratos que son monitoreados por cada responsable de área para garantizar su cumplimiento, *(E4-013 Correos coordinación funciones y eventos CDEEE)*.

Tenemos como buenas prácticas la realización de intercambios de conocimientos con los socios claves como empresas homólogas y contratistas, como son:

- EDEESTE/EDEESUR: verificación herramienta Pentaho, análisis de Sistema Gestión Totalizadores y sistema de rebobinado.
- Proveedores: realizamos reuniones para compartir conocimientos y llegar a acuerdos de cómo se estarán llevando a cabo los trabajos asignados. También realizamos una visita técnica a laboratorios de Calidad CFE-LAPEM-MÉXICO, en donde conocimos los procesos de calidad para la verificación y homologación de materiales eléctricos de un laboratorio de alto desempeño internacional a los fines de incluir posibles pruebas en los procesos internos.

Se presentan las ventajas del uso de la tecnología mediante la estadística de los resultados obtenidos con su uso. Se intercambian las tecnologías requeridas por el solicitante, además del conocimiento del personal que lo utiliza, *(E4-016 carpetas de benchmarking)*.

#### **SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos/clientes**

Los ciudadanos/clientes son aliados estratégicos para desarrollar y establecer alianzas y asegurar una política proactiva de información sobre el funcionamiento de la institución, para desarrollar nuevos proyectos, concientizar del uso correcto de la energía y conservar los acuerdos que evidencien la rentabilidad de los proyectos a ejecutar. En el POA de Gestión Social se han contemplado: reuniones, charlas, conversatorios y otros, en búsqueda de mejoras en el servicio recibido y soluciones a las problemáticas que puedan experimentar. Por medio de las reuniones damos seguimiento a todo lo relacionado con los programas del ámbito social, allí se escenifican los avances existentes y se pautan las futuras asambleas donde ellos adquieren las técnicas de guiar a toda la comunidad. *(E4-020 Listado de asistente reuniones juntas de vecinos)*

Estas prácticas han permitido el involucramiento entre las partes ofreciendo una mecánica ganar-ganar, donde se ejecuta en las comunidades un programa de formación en el cual se educan a los comunitarios sobre cómo utilizar el servicio de energía de forma eficiente y segura, conocer las lecturas de sus facturas y sus aparatos, obteniendo beneficios en la correcta utilización de la energía en los hogares, en el proceso de cobranzas en las oficinas comerciales y nuestros clientes en el uso eficiente de su servicio de energía, *(E4-018 POA Gestión Social, E4-025 Fotos gestión social junta de vecinos, E4-020 Listado de asistente reuniones juntas de vecinos)*.

En cada sesión de visitas se realiza una evaluación o retroalimentación para evidenciar si fueron captados los conocimientos proporcionados, arrojando además los puntos críticos del proceso, *(E4-033 Imágenes de reuniones con líderes, cronogramas de actividades formativas, imágenes de las formaciones, E4-028 Encuestas charlas)*.



Utilizamos sistemas de recolección de las ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de nuestros clientes para poder obtener datos concretos que nos apoyen al análisis de la información y a la difusión de los resultados. Para ello se realizan encuestas de satisfacción de la charlas, buzones de sugerencias instalados en cada oficina comercial, buzón de sugerencias online y redes sociales (Instagram, Facebook, twitter). Los resultados sirven para que la empresa canalice, evalúe y resuelva las problemáticas encontradas en los grupos comunitarios y clientes en general, (**E4-024** Encuestas de las comunidades de gestión social).

Para asegurar la transparencia del funcionamiento de nuestra organización vía nuestra Gerencia de Comunicación Estratégica se realizan ruedas y notas de prensa y se colocan informaciones en redes sociales de interés para nuestros clientes. Anualmente realizan memorias de gestión para informar a nuestros accionistas, clientes, directivos y grupos de interés relacionados con el avance en la gestión. Nuestra última memoria fue socializada con el AGG, Vicepresidente Ejecutivo Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), Presidente Consejo Administración, directores de áreas de la empresa, empresarios, presidentes de juntas de vecinos, miembros de la prensa, entre otros.

Para explicarles a los clientes los servicios disponibles con el fin de conocer sus expectativas, tenemos establecido un Catálogo de Servicios disponible en nuestras oficinas comerciales, también tenemos elaborada en su etapa final la Carta Compromiso, (**E4-035** Correo de solicitud de brochure, **E4-036** estatus carta compromiso).

Como evidencia del compromiso con los ciudadanos/clientes y el cumplimiento de la Ley general 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública, Edenorte cuenta con una oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), la cual a requerimiento de los grupos de interés recibe solicitudes. Dichas solicitudes son tramitadas en conformidad con la ley y el artículo 11 del Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

La OAI tiene su apartado en el portal transparencia de la página web de la empresa en donde se le brinda a la ciudadanía la accesibilidad a informaciones relevantes de naturaleza pública como son: informes de gestión, organigrama organizacional, presupuesto de gastos e inversiones, derecho de los ciudadanos, proyectos, compras y contrataciones, entre otros, (**E4-031** Solicitudes/Respuestas OAI, **E4-032** Pág. Web – Portal transparencia).

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las fianzas**

Para Edenorte alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa la Dirección de Finanzas, realiza y monitorea las negociaciones de tasas, intereses por certificados, control y evaluación de las recaudaciones por cobros de oficinas comerciales, así como las inversiones de los proyectos. Además la Dirección de Planificación y Control de Gestión proyecta y revisa el presupuesto disponible que poseen las áreas, emitiendo a las mismas su asignación presupuestal con el fin de monitorear la disponibilidad que tienen estas actividades. Para este control se utiliza el sistema (SAP).

Las áreas reciben un comunicado el cual se nutre de la elaboración de un informe presupuestal, donde cada tres meses se refleja el porcentaje de consumo de gastos e inversiones por área. De igual forma, se realiza otro informe de la extracción de la ejecución presupuestaria de cada área de la empresa, en la cual se compara el comportamiento de la operativa de los años anteriores. Estos datos se dan a conocer a las direcciones vía



comunicados utilizando un sistema de alarma (tipo semáforo) para controlar los gastos excesivos, (**E4-039** Reporte de Finanzas, **E4-044** Informe Trimestral Presupuestal, **E4-041** Pantalla control de Presupuesto).

La Gerencia de Planificación y Presupuesto, de la DP&CG revisa si los requerimientos canalizados mediante las solicitudes de pedidos que elaboran las áreas están directamente alineados en función del plan de abastecimiento definitivo, este análisis garantiza que las solicitudes realizadas se correspondan 100% con lo planificado y aprobado en el plan de abastecimiento y posteriormente liberado. Esto significa que todas las solicitudes de pedidos son evaluadas cuidadosamente por esta gerencia para garantizar que estén correctamente realizadas y que imputen en las cuentas que correspondan. Dicha validación protege la estructura de la planificación presupuestal acordada, con la finalidad de evitar desviaciones presupuestales, lo cual podría impactar el esquema financiero establecido.

Para la toma de decisiones de inversión y el control financiero, se realiza un análisis costo-beneficio, donde se formula un esquema de evaluación para la selección de los proyectos de redes, usando la técnica que existe y/o tasa interna de retorno, (**E4-053** Pantalla programa SAP, **E4-055** Instructivo de evaluación de polígonos y planilla, **E4-056** correos de ranking de proyectos, **E4-042** Pantalla Liberación de orden, **E4-043** Resumen de Proyectos evaluados).

Comprometidos con delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado, desde la Dirección Financiera se realizan periódicamente actividades para eficientizar la gestión con las diferentes áreas de la empresa con un control centralizado como: verificar, monitorear y analizar que las transacciones realizadas en las cajas comerciales, estén debidamente soportadas y consideradas en el sistemas garantizando lo cobrado versus depositado en las cuentas bancarias, y flujo de efectivo. De igual forma, administrar las informaciones contables de la empresa asegurando que estén debidamente registradas, analizadas y verificadas; con el propósito de que la misma sea oportuna y confiable para la toma de decisiones cumpliendo con las normativas internas de la empresa, leyes nacionales y Norma Internaciones Financieras (NIF), (**E4-040** Estados financieros).

Con la responsabilidad que nos atañe de asegurar la transparencia financiera y presupuestaria en Edenorte, tenemos como prioridad tener al día la autorización de la disponibilidad financiera a través de la emisión de las certificaciones de fondos y presentaciones periódicas de las informaciones financieras, así como la participación en los procesos de compras y contrataciones (ver sub-criterio 4.1), los cuales permiten la evaluación de las compras a menor costo y altos estándares de calidad. Realizamos reportes mensuales a la entidad gubernamental Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), con fines de transparentar al ciudadano/cliente las acciones realizadas. En estos informes se plasma la relación de ingresos y gastos incurridos en actividades laborales de la empresa. Además, se hacen envíos mensuales a CDEEE de las ejecuciones de flujos de cajas y la remisión de los estados financieros, (**E4-046** Reporte mensual de ejecución presupuesto Edenorte y **E4-047** Reporte enviado a DIGEPRES).

La Dirección de Auditoria Interna, como medida de control realiza revisiones programadas en su plan operativo, para evidenciar el correcto funcionamiento de las finanzas, producto de esto se realizan informes que son reportados al AGG, Consejo Administrativo, CDEEE, directores y gerentes, según aplique, y se realizan planes de acción que nos invitan a la mejora continua de nuestro proceso, (**E4-049** Planillas informe AGG, Reportes CDEEE)

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento**

En Edenorte Dominicana existe una estrecha relación entre la implementación de sistemas de gestión, los objetivos estratégicos y el POA. Los cuales a su vez están consecuentemente orientados a las estrategias de empresa.

Desarrollamos sistemas que permitan, gestionar y evaluar la información y conocimientos necesarios para la realización de las funciones de nuestros colaboradores como: Sistemas de Gestión Comercial, Sistema SAP: que es un sistema integral compuesto por diferentes módulos para la administración de los recursos de cada área de la empresa el cual mantiene una base de datos centralizada que ayuda a la consistencia de los datos de la empresa. Además el sistema de gestión humana posee Sistema Gestor (Horas Extras) Attendance System (Sistema de ponches) Atrium (Control de Acceso a áreas) Zebra CardStudio (Diseño e impresión de carnet) On Time (Sistema de ponches) Módulo Web Evaluación del Desempeño (módulo del SPN) Módulo Web Capacitación (módulo del SPN), Módulo Web Autoservicio (módulo del SPN), entre otros sistemas que garantizan contar con los conocimientos e informaciones necesarias.

El área de Sistema de la Dirección de Tecnología de la Información, evalúa y desarrolla aplicaciones y sistemas internos con la idea de mejorar los sistemas, a los cuales se les realizan mediciones mensuales para verificar el avance y la ejecución de los mismos.

El almacenamiento de las informaciones de la empresa es realizado a través del backup, el cual consiste en una copia de seguridad que en casos catastróficos restaura los sistemas, evitando la pérdida de información y de tiempo, garantizando así el buen funcionamiento de los procesos de la empresa. Este procedimiento es regulado por la norma de backup Restore y Reciclado de Cintas, (*E-058 Plan estratégico, E4-059 Planilla Plan Operativo, E4-060 Norma Backup Restore y Reciclado de Cintas*).

La Dirección de Gestión de Humana de Edenorte, controla constantemente la información y el conocimiento de la organización a través de Comunicación Interna, cuyo objetivo es alinear el personal e influir en ellos al comunicar informaciones relevantes sobre la organización que impulsen al lineamiento estratégico del personal, su comportamiento, y conductas que le permitan continuar con su desarrollo profesional y personal e impacten en los resultados de la organización. Para la difusión de las informaciones existen canales de comunicación internas dirigidas al personal entre las que podemos mencionar: Página Intranet, correo Comunicación a Empleados, encuestas virtuales (a través de software Survey Monkey) y buzones de sugerencias internos. Con los correos de comunicación a empleados difundimos memorándums, comunicados, campañas para dar a conocer nuevos planes y eventos, cápsulas de desarrollo, cambios de estructura, novedades sobre procesos internos y gestión del cambio cultural. Igualmente, existe un buzón de sugerencias denominado Tu Voz Escucha, en la Intranet, por medio de éste los colaboradores expresan sus opiniones, recomiendan mejoras y pueden exponer cualquier insatisfacción o situaciones no favorables al clima laboral. También contamos con la herramienta Yammer, la cual facilita la comunicación entre todos nuestros colaboradores, (*E4-062 Presentación pág. Intranet, E4-065 Correos enviados a diferentes grupos de interés, Comunicados Tu voz se escucha E4-066 Correo coordinación renombre correo Comunicación con Empleados Correo creación grupos, Fotos publicaciones en intranet, correos vía comunicación interna, encuestas a empleados*).

Las informaciones externas son recogidas mediante el Informe de Noticias, que envía la Gerencia de Relaciones Publicas, el cual consta de un resumen de las más importantes noticias relacionadas con el Sector Eléctrico, el cual se envía a todos los directores, gerentes y mandos medios, con la finalidad realizar cambios y acciones necesarias en sus actividades, *(E4-061 Informe de Noticias)*.

El conocimiento de nuestros empleados es monitoreado constantemente por la Gerencia de Capacitación y Desarrollo, la cual anualmente realiza el levantamiento de las necesidades de capacitación con todas las direcciones de la empresa y realiza un cronograma de ejecución que logre instruir y orientar a los colaboradores en distintos ámbitos y etapas de desarrollo dentro de la institución. La **inducción** corporativa focaliza cada área de la empresa capacitando a los colaboradores de nuevo ingreso sobre datos generales. Además, el programa **LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL**, el cual se lleva a cabo a través de la técnica de Coaching Ejecutivo, para desarrollar las competencias de nuestros ejecutivos y mandos medios, apoyándoles en temas de gerencia, administración de personal y motivación, *(E4-067 Listados de participantes Coaching, E4-068 Convocatoria de Coaching)*.

De igual forma para mantener el conocimiento contamos con manuales de normas y procedimientos para todas las direcciones donde se describe como se realizan las actividades diarias y los controles necesarios, de forma tal que si falta una persona no se interrumpen las actividades y también facilita la inducción de personal de nuevo ingreso, *(E4-075 Carpeta de Normas y Procedimientos)*.

También tenemos una dinámica en la que cada dirección, gerencia y mandos medios tiene identificado los colaboradores que de alguna manera van adquiriendo el conocimiento a través del entrenamiento cruzado. Este entrenamiento se da normalmente para cubrir licencias por maternidad, vacaciones y/o enfermedad. Cuando un empleado toma un curso o diplomado debe de firmar un acuerdo para multiplicar los conocimientos adquiridos con los demás empleados que requieran este conocimiento y para los casos de aprobación de becas, post grados, maestrías e idiomas, el empleado firmará contrato de compromiso laboral con la empresa, no menor de 2 años, para garantizar que el conocimiento adquirido sea aplicado en la empresa. Con estas modalidades de entrenamiento logramos que el conocimiento permanezca en más de una persona de cada puesto clave en la organización, *(E4-072 Correos de convocatorias, E4-073 Listado de participantes Diplomado Habilidades Gerenciales E4-074 Norma Para Solicitud & Aprobación De Becas Para Empleados)*.

En Edenorte para mantener el flujo de información y el cumplimiento de la ley posee la página de internet [www.edenorte.com.do](http://www.edenorte.com.do) dentro de la cual encontramos el link desplegable llamado LOGÍSTICA, en el cual están todas las publicaciones de los procesos de compras y contrataciones que se llevan a cabo, además de ser publicados en la página web del órgano que nos rige [www.comprasdominicana.gov.do](http://www.comprasdominicana.gov.do). También está la facilidad de acceso a la ley de libre acceso a la información, en la cual se ofrece toda la información y soporte en relación a estos temas y todos los relacionados a la empresa (ver criterio 4.1).

Fruto de las encuestas realizadas y de las informaciones recopiladas, se realizan informes de resultados, que se dan a conocer a todo el personal y se toman en consideración para realizar acciones en beneficio de los colaboradores, *(E4-070 Encuestas virtuales, E4-065 Ejemplos de publicaciones por comunicación a empleados e intranet)*.

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la Tecnología**

En Edenorte la Dirección de Tecnología de la Información, diseña la gestión de la tecnología de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos mediante la realización de reuniones con el equipo de trabajo donde son desglosadas las actividades que serán efectuadas. TI en su proceso de introspección como dirección, para el periodo 2016 – 2017 procedió a realizar un análisis FODA, con el fin de detectar las áreas de mejora y herramientas requeridas para su implementación en el campo tecnológico de la empresa y alineación con las estrategias establecidas, (*E4-079 Plan Operativo, E4-080 FODA TI*).

Para la implementación, monitoreo y evaluación costo-efectividad de las tecnologías se desarrollan los proyectos y mejoras de sistemas informáticos elaborando un perfil del proyecto, en el cual se determinan los objetivos, descripción y costos de inversión. En dicho perfil se destaca el problema central, sus conclusiones y recomendaciones. La gestión de proyectos y tareas se realiza con el software SAP-PS (Sistema, Aplicaciones y Productos-Sistemas por proyectos), para la gestión del conocimiento nos auxiliamos del software de mesa de ayuda que contiene una base de datos de conocimiento para documentar el proceso de los diferentes problemas para futuras referencias, para el desarrollo y mantenimiento de las redes de comunicación se tienen herramientas como PRTG Monitor, Ping Checker, Extreme One View, Whatsapp Gold.

A los proyectos de gran impacto económico se les realiza el análisis de rentabilidad, un ejemplo de esto es el proyecto de Implementación **Red Inalámbrica** que tiene como objetivo lograr una infraestructura de red privada que permita brindar al usuario un servicio rápido y eficiente desde el punto de vista de la gestión de datos. Al mismo tiempo esta nueva estructura permitirá la puesta en ejecución de varios proyectos agregados que no son posibles sobre la plataforma actual. En ese mismo orden, contamos con un método de monitoreo de los sistemas informáticos y/o CPU, a través de una consola que permite monitorear los indicadores de temperatura y voltaje de entrada y salida de los equipos, además de un software de seguimiento integrado con la solución de almacenamiento, (*E4-076 Plan adquisición TI, E4-077 Monitoreo sistemas informáticos, E4-083 Detalles proyecto Implementación Red Inalámbrica, E4-084 Perfil de Proyecto*).

Para asegurar el correcto uso y eficaz de las tecnologías contamos con varias normas y procedimientos que regulan el Control al Acceso a datos informáticos, la Administración y Mantenimiento de Base de datos, entre otras. A estas normas se les realizan revisiones con fines de garantizar que todo se esté ejecutando de forma eficiente de acuerdo a los reglamentos establecidos, de igual forma auditoria realiza control de las mismas.

La dirección de TI se apoya de la DGH para llevar a cabo su plan de capacitación anual, por medio del cual se contemplan las actividades formativas de los empleados para garantizar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología. En caso de que sea una transferencia de conocimiento del suplidor, debe dejar manuales de procesos y en caso y deben contar con certificaciones de la capacitación a realizar. En nuestras instalaciones contamos con un laboratorio equipado con modernas computadoras, las cuales son utilizadas para los fines antes mencionados, (*Evidencias E4-085 Plan de capacitación TI, E4-093 Icono normas Edenorte, E4-088 Fotos de laboratorio*).

En cuanto a la utilización de las Tics como aliadas para optimizar la satisfacción del cliente, tenemos identificados los procesos claves para mejorar el servicio brindado a nuestros



clientes, por lo cual enfocamos el uso de las tecnologías con miras a la automatización de los mismos, para tener una mayor facilidad y disponibilidad de información implementando mejoras y sistemas que apoyen los procesos empresariales y por ende mejoren los servicios brindados a los clientes a través de los diferentes sistemas que tenemos establecidos (Open SGS, SGP, CHM, SGS, entre otros), (**E4-094 Pantallas Programas**).

De igual forma hemos puesto en marcha importantes iniciativas tecnológicas para contribuir a la empresa en los procesos de impacto en la operativa:

- Emenet: sistema de gestión de clientes de medición neta. Mejorar nuestra relación con los clientes.
- Implementación de un BI para el área comercial conjuntamente con CDEEE. En proceso.
- Implementación de BI (Business Intelligence) para el área de Gestión Humana utilizando la herramienta Power BI.
- Sistema para la gestión y control del POA.

Fruto de adoptar las TIC en el marco laboral y brindar una mejor experiencia a nuestros clientes, ofrecemos servicios online inteligentes y eficientes, para ello disponemos de la página web(remozada en el primer trimestre de 2017) en donde se encuentra la tecnología y los recursos necesarios para brindar a nuestros clientes servicios en línea como son: el pago de factura, pre solicitud de contratos, solicitud de facturas ecológicas, reclamaciones, reportes de averías, denuncia de fraude, solicitud de empleos y buzón de sugerencias online y también a través de las redes sociales. Vía el call center recibimos las reclamaciones y solicitudes las cuales son tramitadas para su resolución, (**E4-037- Redes sociales**, **E4-038 Pág. Web Edenorte**).

Recibimos visitas periódicas de los representantes de las marcas tecnológicas y participamos en eventos anuales de tecnología, lo que nos permite trabajar en la incursión de la mejora y modernización de los equipos, estructura y sistemas informáticos, dentro de las cuales podemos destacar:

- Creación de un nuevo esquema seguro para acceso a la red SCADA desde la red local y desde la VPN.
- Política de fortalecimiento de las claves de red en active directory.
- Renovación de certificados de seguridad para mayor seguridad en transacciones y publicación de servicios a internet.
- Implementación del sistema operativo Windows 10.
- Sustitución de PC obsoletas.
- Cambio de servidores de NComputing.

Monitoreamos los avances de las actividades operativas y los proyectos para evaluar el desarrollo de cada solución tecnológica y se investigan diferentes tecnologías que nos pueden ayudar a dar mejor servicio. Las políticas se mantienen disponibles en nuestro icono de normas, y las mismas se revisan periódicamente, (**E4-092 Minuta de reunión con representantes**, **E4-093 Portal de normas Edenorte** **E4-085 Plan de capacitación TI**).

Partiendo del impacto ambiental que tienen las TIC, Edenorte ha incluido un software de digitalización (OnBase) el cual consiste en digitalizar los contratos, expedientes, certificados

de curso y demás documentación relevante de la empresa. De igual modo, adquirimos impresoras de tinta continua con el propósito de reducir la cantidad de papel utilizado en la impresión, la reducción de residuos de cartuchos y mediante el enlace <https://edenorte.com.do/factura-ecologica/>, nuestros clientes pueden realizar la solicitud para recibir sus facturas de consumo vía correo electrónico.

La Gerencia de TI cuenta con los proyectos de Virtualización de las oficinas Tipo B con el objetivo de minimizar el impacto económico y medio ambiental, estos consisten en la implementación de una nueva tecnología de hardware con la sustitución de más del 80% de los CPU en las oficinas comerciales por terminales tontas de la marca NComputing, logrando así una disminución en el consumo de energía y desechos electrónicos. Además, se reciclan las piezas de los celulares que no están en funcionamiento para que algunas cosas puedan ser re-utilizadas, (*E4-087 Plan de Abastecimiento 2016 - 2017, E4-095 Propuesta NComputing Oficinas tipo B Edenorte, E4-096 Presentación NComputing*).

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones**

La Dirección de Logística apoyándose de la Gerencia de Servicios Generales, en su plan operativo tiene establecido las actividades relacionadas al manejo de las instalaciones, con la finalidad de mejorar las condiciones de los empleados y el servicio que brindamos con una mejor ubicación estratégica. Las acciones de localización, estructura y alquiler de locales son reguladas por la norma para mudanzas o aperturas de nuevas oficinas comerciales y locales corporativos. Al momento de adecuación o establecimiento de un local se realiza un plan de trabajo, presupuesto y documentos de descargo de las áreas intervenidas y se realiza una presentación para dar a conocer sobre el trabajo de mejora realizado al solicitante y verificar su nivel de satisfacción, (*E4-097 Plan Operativo Servicios Generales, E4-101 Norma para mudanzas o aperturas de nuevas oficinas*)

El uso eficiente de los espacios es de suma importancia puesto que aseguran un engranaje en la sostenibilidad de las instalaciones al momento de diseñar los espacios operativos y administrativos. En la búsqueda constante de mejorar nuestros servicios estamos adecuando las oficinas comerciales, esto para mantener la imagen corporativa y mejorar el acceso de los clientes y empleados, las mismas cuentan con locales más amplios y con un diseño de espacios abiertos para así disponer una mejor distribución y organización.

Las oficinas cuentan con señalizaciones que indican ceder el turno a los envejecientes, minusválidos y embarazadas para darles este privilegio. Además fueron puestas en operación 17 oficinas móviles con las cuales se ofrecen todos los servicios comerciales a lugares remotos de la zona de concesión de EDENORTE, (*E4-102 Planos o propuesta adecuación nuevas oficinas, E4-103 Hojas de supervisión, foto ubicación oficinas, formato suministro, reparación, E4-105 Señalización de las oficinas Planos arquitectónicos, E4-106 Solicitud de reparación oficinas*).

Constantemente nos aseguramos del mantenimiento preventivo y correctivo de nuestras instalaciones y equipos (aires, inversores, plantas eléctricas, entre otros), así como también, fumigación de las instalaciones, la contratación del outsourcing que se encarga de la limpieza y siendo supervisado por personal de la organización, de acuerdo con lo establecido en nuestro plan anual de mantenimiento, (*E4-108 Cronograma de trabajo de las empresas contratistas*). Garantizamos la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo a las necesidades tanto de los empleados como de los clientes al momento de diseñar las remodelaciones de las

oficinas tomando en consideración la disponibilidad de los estacionamientos. También disponemos de parqueos para nuestros clientes en las oficinas, los cuales están ubicados en las principales calles para facilitar el acceso a las mismas y facilidad de transporte, *(E4-126 Propuestas arquitectónicas, levantamiento de necesidades y posteriores presupuestos, E4-120 Solicitud de autorización de adecuaciones o alquiler de oficinas).*

Con fines de garantizar la adecuada distribución de los materiales en nuestra zona de concesión, contamos con 6 almacenes generales, distribuidos en los 5 sectores, los cuáles se han mejorado y adecuado para el manejo de forma eficiente de los recursos con la disminución en costos de transportación y tiempo de despacho, además de que contamos con controles de despacho y de recepción vía vales de salida y entrada, tanto manuales como en sistema, *(E4-107 Planificación trabajo mensual, E4-110 Borrador procedimiento materiales recuperados, E4-111 Listado de materiales recuperados en almacén).*

La Gerencia de Transportación cuenta con una amplia flota para el desempeño eficiente de las funciones asignadas a nuestros colaboradores, la cual fue centralizada para velar por la correcta asignación de los vehículos y del combustible, además para asegurar la sostenibilidad de la misma fue regulado el mantenimiento preventivo y correctivo que se extiende a todos los vehículos propiedad de la empresa. Toda nuestra flota vehicular tiene instalada GPS por medio del cual controlamos el uso correcto de los vehículos y por ende ahorro de costos de la empresa por reducción de combustible, también los mismos tienen una velocidad límite de aceleración 100 KM/H, para evitar que nuestro personal conduzca a alta velocidad y de esta forma evitar accidentes. La Gerencia de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional es la responsable de capacitar y otorgar las licencias para autorizar a los colaboradores manejar la flota vehicular, *(E4-112 Normas flota vehicular, combustible y mantenimiento de vehículos, E4-113 Pantalla e información GPS, E4-114 Capacitación choferes y exámenes de manejo, E4-122 Comunicados enviados por transportación).*

Para la gestión de nuestros activos contamos con una herramienta informática donde gestionamos nuestros activos fijos, las entradas, traslados, reposición, depreciación, control de los deterioros que pudieran tener y lo analizamos para descargar y subastar. Además, contamos con normas que regulan y establecen las directrices a seguir para los procesos de: activos fijos, ventas de material inservible (chatarra), normas de toma física de inventarios y de materiales eléctricos que garantizan el adecuado control de los activos, *(E4-123 Norma de Activos fijos y chatarras, E4-124 Transacción SAP activos).*



# Criterio 5



| Procesos |

**edenorte**



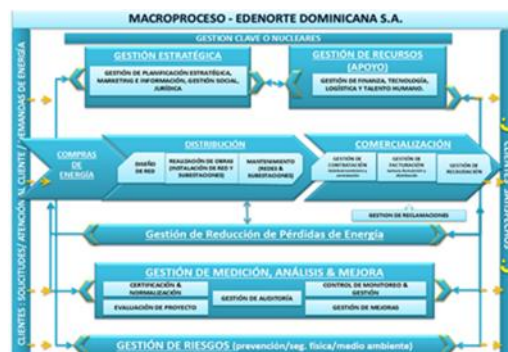
### Subcriterio 5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando los grupos de interés

En nuestro mapa de procesos están identificados todos los procesos de la organización, los cuales constan de (E5-001 Mapa de Procesos Edenorte):

#### Claves:

- **Compras de Energía:** implica el proceso de negociación de contratos para la compra de energía con una empresa generadora y finaliza con el cierre de un contrato con dicha empresa generadora.
- **Distribución:** tienen como función el suministro de energía desde la subestación de distribución hasta los usuarios finales (medidor del cliente) y el mantenimiento de las redes.
- **Comercialización:** este incluye desde la solicitud de instalación de suministro del cliente, posterior contratación, introducción al ciclo comercial: lectura, facturación, cobro de la factura y reclamaciones.

Fig-5.1.1: Mapa de procesos



#### Monitoreo y control:

- **Reducción y Control de Pérdidas:** vela por la mitigación de las causas (técnicas: estados de las redes o no técnicas: hurto de energía), que influye en las pérdidas de energía o energía dejada de facturar.
- **Auditoria:** es el proceso que revisa si se está cumpliendo con las normas y leyes aplicables.
- **Gestión de proyectos:** busca realizar proyectos que efficienten y mejoren la calidad del servicio.

**Estratégicos:** incluye los procesos de planificación estratégica, estudios de red, y comunicación estratégica.

**Apoyo:** estos procesos los componen la gestión de talento humano, gestión tecnológica, gestión logística y gestión de finanzas.

Este mapa de procesos sirve de referencia para identificar y planificar los procesos con fines de analizarlos, mejorarlos y para la documentación de todos los manuales de normas y procedimientos por los cuales se rigen dichos procesos. La metodología utilizada para documentar los manuales se aplican los siguientes pasos: (E5-002 Normas y procedimientos de Edenorte, E5-003 Minutas de reuniones para levantamientos de procesos, normas y procedimientos y seguimiento a difusión, E5-004 Norma, guías e instructivos para la ejecución del proceso de documentación, E5-008 Control de capacitación normas y procedimientos aprobados, E5-030 Correos enviado dueños del proceso).

- 1) La Gerencia de Calidad y Procesos, realiza reuniones con los dueños del proceso.
- 2) Se realizan flujogramas de los pasos o actividades a realizar, los controles aplicables y el responsable de aplicación.
- 3) Se socializa lo determinado con todos los responsables de las diferentes áreas que impactan el proceso con fines consensuar y también del área regulatoria.
- 4) Cuando todos los involucrados están de acuerdo se aprueba el documento (firma).
- 5) Se incluye en el Icono de Normas con acceso a todo el personal.

- 6) Se envía al responsable de aplicación para difusión y/o capacitar al personal relacionado.
- 7) Se lleva un control de la capacitación/difusión del documento, vía utilizada el procedimiento aprobado y su evidencia de soporte.

En los manuales establecidos, descripciones de puestos y en la estructura organizativa están definidos las responsabilidades y/o propietarios de los procesos. Las descripciones de puestos fueron socializadas a todo el personal, ubicadas en la Intranet y se actualiza de acuerdo a la necesidad, (**E5-006** Descripciones de puestos, **E5-032** Print screen intranet de descripción de puesto).

Nuestros procesos son evaluados y analizados de forma sistemática por medio de:

- **Levantamiento de riesgos de cada estrategia involucrada con el proceso:** donde se incluye la evaluación de las estrategias establecidas, los riesgos, consecuencias, impactos y probabilidad, (**E5-011** Plan de Análisis de riesgos de las estrategias).
- **Revisión de riesgo del proceso mediante la metodología “SIPOC” y “Análisis de Fallas”:** se analizan, documentan, identifican los riesgos (probabilidad impacto, ocurrencia), factores críticos, fallas del proceso y se levantan las mejoras a ejecutar conjuntamente con el personal involucrado en el proceso, (**E5-013** Diagrama SIPOC (procesos de solicitud de contratos, de lectura de medidores, de distribución de facturas y atención telefónica (contratación, lectura y call center)).
- **Gestión de proyectos:** se establece una matriz de riesgo de cada proyecto (midiendo su impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo clasificación del riesgo, levantamiento de acciones para mitigar el riesgo y medidas ante la ocurrencia del mismo), (**E5-019** Matriz de riesgos proyectos de rehabilitación de redes).
- **Fallas en sistemas o mantenimientos:** realizamos back up constantes, contamos con personal que labora 24 horas para mitigar cualquier falla en el sistema que interrumpa el proceso, para mantenimientos contamos con personal de retén y equipos para fácil traslado, (**E5-033** Evidencias realización de back up y programas de mantenimiento).
- **Análisis de quejas** (clientes y empleados): reclamaciones, FODA, auditorías internas y externas, cambios en regulaciones aplicables, entre otros, (**E5-018** Relación de Reclamaciones, Foda, **E5-023** Correo de arqueos de caja, **E5-017** Informe de la NCS).
- **Auditorías internas:** se realiza un análisis de los riesgos vinculados con el proceso auditado, (**E5-009** Informes Auditoría y plan de acción correctivo).

Fig-5.1.2: Matriz de riesgo

QUEJAS	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			VALORACIÓN					ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	RIESGOS	CAUSAS	EFFECTOS	PROBABILIDAD (BAJO, MEDIO, ALTO)	IMPACTO (BAJO, MEDIO, ALTO)	OCURRENCIA (BAJO, MEDIO, ALTO)	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	MEASURAS PARA EL RIESGO	RESPONSABLES	PLAN DE ACCIÓN
Falta de control de calidad en los procesos de la empresa	Mantenimiento incorrecto del sistema	Fallas en el proceso de mantenimiento de los sistemas de datos.	Mantenimiento incorrecto de los sistemas de datos.	Alta	Alta	Alta	Alta	Errores en el mantenimiento de los sistemas de datos.	Revisión de los procesos de mantenimiento de los sistemas de datos.	Gerente de Operaciones	Revisión de los procesos de mantenimiento de los sistemas de datos.
	Fallas de control de calidad	Fallas de control de calidad	Fallas de control de calidad	Alta	Alta	Alta	Alta	Fallas de control de calidad	Revisión de los procesos de control de calidad.	Gerente de Operaciones	Revisión de los procesos de control de calidad.

Proveniente de los análisis anteriores, se establece un plan de acción, matriz de seguimiento o minutas con el fin de mitigar las debilidades detectadas, (**E5-009** Informe de auditoría y plan de acción correctivos).

Para alinear los procesos y asegurar que apoyan los objetivos estratégicos se han ejecutado las siguientes actividades:

- En la elaboración de los planes operativos de la empresa cada actividad que se incluya debe evidenciar como está alineada al objetivo estratégico que impacta la misma, (**E5-025** Planes operativos áreas).

- En la actualización de los procesos, normas y procedimientos, se indica el objetivo estratégico que impacta el proceso, en el acápite llamado “objetivo estratégico relacionado”, (*E5-024 Ejemplo de una norma*).
- La Gerencia de Capacitación de la DGH, diseña su programa de formación basado en apoyar los objetivos estratégicos establecidos en la empresa, un ejemplo de esto es la capacitación Liderando para construir resultados, dirigida a: directores, gerentes, coordinadores y supervisores, donde se realizó una revisión de la conexión estratégica de las actividades realizadas, y como estas impactan la misión, visión, objetivos estratégicos y estrategias, así como determinar las métricas crucialmente importantes, (*E5-026 Presentaciones de las direcciones para determinar conexión Estratégica y establecer indicadores prioritarios*).
- Reuniones, auditorías y verificaciones desempeño (inspecciones): se realizan reuniones para verificar el avance de los procesos en base a la planificación y/o objetivo estratégico establecido, resultados de los indicadores internos establecidos, y se ejecutan inspecciones o auditorías en campo de los principales riesgos de los procesos, para garantizar que se están realizando correctamente, (*E5-031 Planillas e Informes de revisión de procesos en los sectores*, *E5-009 Informe de auditoría y plan de acción correctivos*, *E5-035 Minutas Reuniones direcciones*).

Mensualmente cada área de la empresa remite a planificación el avance de las actividades planificadas y realizadas en el plan operativo, se verifican que los resultados obtenidos están impactando el indicador estratégico establecido por medio de un informe que compara como cada actividad del POA, ha impactado la estrategia, (*E5-027 Informe de seguimientos indicadores*, *E5-039 Seguimiento ejecución POA e Informes*).

Involucramos a nuestros grupos de interés en el diseño y mejora de los procesos:

#### **Grupos de interés internos:**

- **Reuniones:** con todas las áreas involucradas (dueños del proceso) para verificar y analizar cómo se está ejecutando un proceso determinado, en miras de buscar acciones de mejora para mayor fluidez del mismo y documentar, (*E5-003 Minutas de Reuniones para levantamientos de procesos, normas y procedimientos*, *E5-045 Convocatoria a reunión y capacitaciones fabricantes de paneles*, *E5-035 Minutas de reuniones*).
- **Visitas semanales a los sectores:** por la Gerencia de Servicios Comerciales Centralizados, visitas que están programadas en el POA con la finalidad de levantar las mejoras de los procesos comerciales, donde se identifican puntos de mejoras para la correcta aplicación de los procesos, (*E5-031 Planillas e Informes de revisión de procesos en los sectores*, *E5-036 Correos electrónicos, minuta de reunión de visitas a los sectores*).
- **Encuestas internas:** para evaluar el servicio brindado con fines de mejorar el proceso, (*E5-047 Resultados encuestas sobre procesos burocráticos oficinas comerciales*, *E5-028 Encuestas de diferentes áreas a clientes internos*).

#### **Grupo de interés Externos:**

- **Reuniones Mensuales con la Presidencia, CDEEE y empresas homólogas:** para evaluar el desempeño del sector y trazar estrategias que aseguren el alineamiento del programa de gobierno y la operativa de la distribuidora, (*E5-040 Reuniones CDEEE, Presidencia, Edes*).
- **Encuestas:** encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y recolección de quejas. (*E5-028 Informe de buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción*).
- **Reuniones con proveedores:** proveedores de servicios de capacitación como Infotep, de materiales como fabricantes de postes, esto con el fin de involucrarlos en las mejoras relacionadas a la calidad e incrementar su vida útil y disminuir sus costos, entre otros, (*E5-037 Correos y Minutas reuniones con Infotep*, *E5-045 Reuniones con proveedores*).

- **Reuniones con juntas de vecinos y comunidades:** con el objetivo de involucrarlos en el proyecto, conocer sus necesidades e informarles su participación en el proyecto, (*E5-082 Listados y minutas de reuniones con juntas de vecinos y comunidades*).

A raíz de los levantamientos con los grupos de interés se realizan actividades que son incluidas en los planes operativos y/o acciones diarias realizadas. De igual forma se estandariza el proceso y/o se crean directrices a seguir para capacitar a los ejecutores del proceso y las contrataciones, (*E5-030 Correos documentos aprobados y consultas, E5-021 Correo retroalimentación Sector San Francisco, E5-045 Coordinación y capacitación contrata*).

El desempeño (outputs) de todos nuestros procesos es medido mensualmente, a través de los Informes de Indicadores Gestión y de las reuniones mensuales de rendición de cuentas que realiza el Administrador Gerente General con su primera línea (directores) y/o dueños de los procesos, (*E5-010 Minutas y presentaciones de reuniones con directores, E5-027 Informe de seguimientos indicadores*).

Para apoyar a la ejecución de los procesos, tenemos la **Norma de seguimiento & control en la ejecución presupuestaria**, la cual establece los aspectos fundamentales relativos al seguimiento y control en la ejecución de los presupuestos con la finalidad de que estos, junto al plan operativo, sean instrumentos de integración y un complemento necesario para contribuir al logro de los objetivos empresariales a corto plazo de la Empresa, en armonía con los intereses del estado y la ciudadanía, (*E5-049 Norma de ejecución presupuestaria, E5-050 Presupuesto, acta, carga, etc.*).

Anualmente se lleva a cabo la planificación operativa y el plan de abastecimiento, donde cada Gerencia/Dirección de la empresa realiza la planificación de sus actividades, materiales y montos a utilizar. La Gerencia de



Planificación y Presupuesto revisa los datos y realiza redistribución de los fondos a partir de los informes de supervisión y niveles de ejecución de los proyectos, para asegurar la ejecución de las actividades y garantizar la eficiente inversión y destino de los recursos, conforme al plan estratégico de la empresa. La asignación de recursos se produce de acuerdo a la dinámica de los procesos, considerando los requerimientos para su desarrollo en función a los objetivos

estratégicos de EDENORTE, de modo que los fondos se disponen según la escala crítica que demandan la estrategia establecida, (*E5-052 Ejemplo Plan de compras 2016, E5-050 Presupuesto, acta, carga, etc.*).

Cada trimestre se elabora un informe presupuestal para la administración en el cual se establecen las ejecuciones de presupuestos realizadas hasta la fecha y el monto disponible que tienen las áreas, tanto en proyectos de inversión, como en gastos y mensualmente se informa a cada dirección un balance de sus presupuestos, (*E5-048 Informe Trimestral 2017 e Informe de ejecución de presupuesto*).

Cuando se emite una nueva regulación, con el objetivo de velar que las opiniones de la empresa sean tomados en cuenta en la toma de decisiones del Sector Eléctrico, en conjunto con las entidades de la nueva normativa, decreto, reglamento o resolución se revisa cómo



impacta al proceso los pro y los contra del documento emitido, luego esas observaciones se remiten al organismo regulador, (**E5-053** Observaciones y sugerencias a la SIE, de la Norma Calidad del Servicio).

Las revisiones en las regulaciones y del involucramiento de los grupos de interés, se ha generado la simplificación y mejora de los procesos como son:

- **Simplificación del proceso del cobro móvil:** por medio de inclusión de una terminal portátil de cobro que garantice que se realice el cobro instantáneamente y vía tarjea de crédito, con lo que se asegura la aplicación inmediata del pago del cliente en el terreno, (**E5-040** Simplificación proceso cobro móvil).
- **Coordinación procedimientos :** correcciones administrativas de totalizadores con el fin de obtener validación de datos de entrada, calidad de balance de totalizadores lo que permite corregir errores de lectura, clientes contratados y medidores cambiados a mitad de ciclo, así como identificar equipos averiados, reducción de tiempos de disponibilidad de inventario de medidores calibrados y reducción en 98% de los casos de verificación de ubicación de paneles Porta Medidores en Terreno. (**E5-041** Mejora procesos totalizadores)
- **El procedimiento totalizador RVAD:** a través de este procedimiento ahora se realiza de forma automática, se identifican errores asociados a la digitación, numeraciones de medidores y su correlación con el OPEN, informaciones fuera de fecha, etc., así como eliminación de la **burocracia** de requerimiento de calibración de medidores, esta simplificación ha reducido el tiempo de disponibilidad en un 100, (**E5-054** Correos comparativo tiempo disponibilidad anteriores a diciembre 2016 y tiempos actuales de disponibilidad y encuesta de satisfacción).
- **Simplificación del proceso de baja voluntaria:** se redujeron de 10 a 6 impresiones y el cliente debía firmar 10 copias, ahora solo hace 3 firmas, (**E5-058** Correo con la documentación requerida y el expediente, contrato, solicitudes de baja grandes clientes).

Los objetivos de resultados de nuestros procesos están determinados en:

- **La Norma de Calidad de Servicio:** emitida por la SIE, donde se establecen indicadores y plazos de respuestas de todos los servicios que ofrecemos, así como el tiempo de atención en el servicio al cliente, (**E5-064** Norma calidad del Servicio).
- **El Catálogo de Servicios:** se describen los requisitos necesarios para acceder al servicio y tiempo de resolución, el cual está ubicado en nuestras oficinas comerciales y página web, (**E5-065** Catálogo de Servicio).
- Con la asesoría del Ministerio de Administración Pública tenemos elaborada la **Carta Compromiso** en su etapa final, (**E5-067** Borrador y diagramación de carta compromiso, **E5-068** Correo gestión carta compromiso al MAP).
- **El Plan Estratégico:** están incluidas las metas de los indicadores que nos exige nuestro organismo coordinador CDEEE, (**E5-066** Plan Estratégico Edenorte 2015-2017).

Se da seguimiento al cumplimiento de los estándares establecidos vía las Gerencias de Servicios Comerciales Centralizados, Regulación y Control de Gestión, (**E5-069** Monitoreo de cumplimiento Norma Calidad del Servicio, **E5-027** Informes seguimiento a indicadores).

Edenorte cuenta con una gestión tecnológica que facilita brindar servicios electrónicos que agilice el servicio al cliente, dentro de las iniciativas y sus impactos podemos mencionar: **E5-029** Informe Impactos proyectos de TI: Gente Brillante, **E5-084** Plan Operativo TI y **E5-076** Impactos de las TIC en Servicio Técnico).

T-5.1.1: Uso de las TIC para mejorar los servicios	
Aplicación TIC	Impacto en el proceso
<b>Nueva herramienta orientada al control del envío de las facturas vía E-mail de los clientes de Edenorte:</b> con esta herramienta hemos conseguido poder monitorear el envío y la recepción del correo con la factura por parte del cliente.	La cantidad de las facturas enviadas por mail en el año 2016 fue de 517,013 y en el año en curso ha sido de 112,583.
<b>Implementación de OTRS en Lectura y Distribución:</b> para garantizar la organización y pronta respuesta a los servicios ofrecidos por Lectura y Distribución Centralizado a las demás áreas se ha implementado el sistema de OTRS.	Reducción de tiempo al dar respuesta y una clasificación objetiva de cada servicio ofrecido, además nos ayuda a tener una mejor organización al momento de recibir las múltiples solicitudes de las áreas involucradas.
<b>Envío de mini mensajes automáticos a nuestros clientes con informaciones como:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviso 2 días antes del vencimiento de la factura.</li> <li>• Recordatorio de contratos con deuda vencida.</li> <li>• Alerta de recepción del depósito en la tarjeta Bonoluz.</li> <li>• Aviso de emisión de la factura.</li> <li>• Aviso de resolución de reclamaciones.</li> <li>• Publicidad de cobro automático por tarjeta de crédito.</li> </ul>	Esta herramienta ha impactado a 270,000 clientes.

Para mantenernos actualizados e innovar los procesos fruto de realizar benchmarking/benchlearning se han ejecutado las siguientes acciones con:

**Benchmarking con Edeeste:** compra de máquina para rebobinar cables, la cual representa un ahorro de costos en almacén, (*E5-070 Correos donde se soporta la compra de la maquinas, E5-071 Fotos de la visita a Edeeste y minutos de la reunión*).

**Edeesur:** implementación de clientes pre-pago, es el sistema por el cual el cliente compra la energía vía una tarjeta de recargas de energía, con el cual puede obtener la energía que necesita y tener mayor control de su facturación, (*E5-074 Minutas de reuniones con las áreas involucradas Pre-pago*).

**Consorcio Energético Punta Cana-Macao (CPEM):** proyecto implementación de semáforos de calidad digital y área para niños en oficina, (*E5-014 Visita CPEM*).

**Benchmarking Hospital Traumatológico:** mejora en el proceso estratégico con la integración de la comunicación misión, visión y valores en cada presentación interna o externa realizada, (*E5-072 Directriz interna de ubicar misión y valores en presentaciones*).

## SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes

Establecimos un mapa de producción con nuestros macro procesos principales donde se indican los servicios/productos ofrecidos. También instituímos los indicadores que miden los resultados de todos los procesos de nuestra organización y/o procesos claves y el plan operativo tiene indicadores que miden el avance.

T-5.2.1: Mapa de producción

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIO	DESTINATARIOS
Suministrar el servicio de distribución y comercialización de electricidad a los usuarios finales.	Distribución	Mantenimiento de red y subestaciones	Reparación e instalación de luminarias. Movilización de líneas o postes.	Ciudadano/ Cliente
			Aumentos de potencia. Cambios de voltaje. Cancelación de contrato y devolución de Fianza. Cambio de titular de contrato. Cambios de tarifa.	
	Comercialización	Gestión contratación:	Solicitud de nuevos servicios menor a 10 kva y contratación. Solicitud de nuevos servicios mayor a 10 kva y contratación.	
		Gestión facturación:	Programa de medición neta. Solicitud de envío de facturas (en sitio, vía correo o ecológica).	
		Gestión recaudación:	Cobro automático de factura eléctrica vía tarjetas de débito o crédito o registro de tarjeta. Negociaciones de deudas.	
		Gestión reclamación:	Reconexiones. Solicitud de apertura de estafeta de pago de servicio de energía. Solicitud de proyecto 24 horas.	
		Gestión información:	Atención de reclamaciones. Reporte de averías.	
			Consultas de balance. Concentración uso racional de energía.	
			Recepción de denuncias de fraude.	

También la Norma de Calidad del Servicio establece las mediciones de salida de los servicios. Todos los indicadores se monitorean de forma constante, mensualmente se revisan versus informes comparativos de meta u objetivo versus cumplimiento, (**E5-064 Norma calidad del Servicio**, **E5-067 Borrador y diagramación de carta compromiso** y **E5-027 Informes de seguimiento indicadores**).

Para involucrar a nuestros grupos de ciudadanos/clientes en el diseño de los servicios y estándares se ejecutan las siguientes actividades:

- **Evaluación anual de la percepción** de los ciudadanos clientes, vía estudio Comisión de Integración Energética Regional (CIER), (**E5-078 Encuesta satisfacción CIER**).
- **Buzones de sugerencias** los cuales son recolectados trimestralmente, página web, redes sociales, (**E5-028 Informes de Buzón de sugerencias y encuesta de satisfacción**).
- **Resultados de encuestas** del Centro de Investigación del Sector Eléctrico (CINSE), aplicada a clientes residenciales donde se evaluaron los servicios de: pago en forma presencial, pagos electrónicos por internet o descuento automático, pagos electrónicos vía telefónica, reclamaciones, nuevos contratos y reconexión/reposición de servicio, (**E5-080 Informe de encuesta de los servicios realizada por Centro de Investigación del Sector Eléctrico (CINSE)**).
- **Encuestas:** a grandes clientes para evaluar la satisfacción del proceso y calidad del servicio de este reglón de cliente y encuesta post servicio a clientes residenciales de los procesos de contratación, también a usuarios de call center y del servicio de baja de contrato. Además cuando se concluye una campaña promocional, se realiza una encuesta de impacto de la campaña desarrollada, para conocer los puntos de mejoras en las próximas campañas, (**E5-028 Informes de encuestas**).
- **Sugerencias y opiniones recibidas vía los medios virtuales** (Facebook, twitter, página web, etc.), (**E5-043 Control de solicitudes recibidas por medios virtuales**).
- Mediante **reuniones con las comunidades** cuando se inicia o seguimiento de un proyecto de mejora de redes, instalación 24 horas o Cooperativas Eléctricas se socializan y verifican las exceptivas y necesidades de los ciudadanos para desarrollar el proyecto, (**E5-082 Listados y minutas de reuniones con juntas de vecinos y comunidades**).

Estas acciones sirven como insumo para establecer actividades en el POA, que respondan a dichas necesidades y se establecen minutas para seguimiento. Todas las informaciones de las encuestas así como las quejas y opiniones directas que son realizadas por los clientes a los encargados de la oficinas comerciales, son tratados en las reuniones mensuales y se toman medidas para diseñar nuevos canales de información y servicios interactivos como: cobro móvil, cobro automático, oficina virtual, factura ecológica, entre otros, (**E5-035 Minutas reuniones Direcciones**).

En los murales de las oficinas comerciales, la página web y redes sociales se colocan informaciones actualizadas de interés para los clientes: tarifa mensual, nuevas resoluciones, horarios especiales, catálogo de servicios, redes sociales disponibles, puntos de pago, interrupciones programadas, teléfonos call center, informaciones educativas o preguntas frecuentes entre otros. También ubicamos de forma física en las oficinas comerciales, un brochure de servicio con los requisitos para solicitar los mismos y en la factura que es emitida al cliente mensualmente se incluyen informaciones relevantes como son: puntos de pagos, teléfonos Call Center, informaciones de campañas y nuevos servicios y disponemos de videos con información actualizada de interés para nuestros clientes, los cuales son transmitidos en las pantallas del sistema de turnos de nuestras oficinas comerciales, (**E5-088** Video informativo para clientes, turno matic, **E5-099** Brochure de servicios y fotos de los Murales con las informaciones, **E5-085** Informaciones página web y redes sociales, **E5-091** Informaciones para el cliente publicadas al dorso de la factura).

Todas las normas, procedimientos y procesos documentados relacionados con el servicio al cliente se incluyen en un portal digital para conocimiento y aplicación de los representantes de servicios con fines de mejorar el servicio al cliente, (**E5-044** Icono de normas).

Nuestras oficinas comerciales están abiertas de lunes a viernes en horario corrido de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El último sábado que de cada mes para facilitar que nuestros clientes pueden tramitar sus servicios se trabaja horario extendido de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y en algunos casos se labora Domingos hasta las 2:00 p.m. La información de los horarios se publica de forma visible en las puertas, murales de las Oficinas comerciales y comunica a los clientes a través de perifoneos, página web, redes sociales y periódicos, (**E5-092** Link páginas web y redes sociales, **E5-093** Informaciones educativas para los clientes en redes sociales y página web, **E5-089** Perifoneos realizados, **E5-090** Comunicados de prensa relacionadas con el servicio).

Así mismo contamos con oficinas móviles y un servicio 24/7 todos los días y horas de la semana vía el call center, el cliente puede realizar auto pago, consultar balance inscribir su tarjeta de crédito para cobro automático y puede acceder en nuestra página web a los servicios de: pago en línea, factura ecológica, pre solicitud de contrato, reclamaciones, reporte de avería y reporte de fraude y vía la página web se puede realizar también pagos de facturas, reclamaciones, reportes de avería, solicitudes de nuevos contratos y reportes de fraudes, (**E5-060** Norma Call Center, **E5-092** Link página web y redes sociales).

De igual forma para ser más accesibles a los ciudadanos, para el servicio de cobros de facturas, contamos con estafetas ubicadas en diferentes establecimientos de fácil acceso para el cliente (supermercados, farmacias, bancos, compañías telefónicas, cooperativas), (**E5-087** Listado de estafetas de Edenorte y ubicación).

Todas estas informaciones son actualizadas constantemente de acuerdo a la necesidad, cualquier inquietud o sugerencia es analizada con el fin de ser necesario incluir, excluir o modificar alguna información, se evalúa para tomar la decisión. En las encuestas también se evalúa el medio idóneo en el que los clientes reciben las informaciones y/o campañas de Edenorte y de esta forma identificar cual es más eficaz, (**E5-086** Encuesta Campaña de gana con energía).

La norma interna "Manejo de opiniones y sugerencias emitidas por los clientes" establece la gestión para capturar las quejas o sugerencias de los clientes. Tenemos establecidos buzones de sugerencias físicos en todas las oficinas comerciales, después de recibidas las quejas o sugerencias del buzón de sugerencia, la Gerencia de Comunicación Estratégica (Unidad de Investigación de Mercados) contacta al cliente (si aplica). También recibimos quejas y



sugerencias vía el link de la página web de quejas y sugerencias y/o vía el correo webmaster@edenorte.com.do, y a través de las redes sociales se da repuesta al cliente del proceso a seguir para la solución de su solicitud, *(E5-028 Informe de buzón de sugerencias y encuesta de satisfacción, E5-051 Norma de manejo buzón de sugerencias)*.

Con las tabulaciones o informes de buzones de sugerencias o encuestas, trimestralmente se establece un plan de acción correctivo de los porcentajes insatisfactorios, el cual se envía al responsable de aplicación para que notifique las acciones a realizar para corregir las mismas y envíen las evidencias de soporte, *(E5-028 Informe de buzón de sugerencias y encuesta de satisfacción, E5-095 Respuestas vía redes sociales de quejas u opiniones de clientes)*.

Recibimos también denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los servicios que ofrece el gobierno y los servidores públicos., Línea 311, \* 462. Web: www.311.gob.do. De igual forma vía la Oficina de Libre Acceso a la Información, se puede solicitar las informaciones necesarias por los ciudadanos clientes y respondiendo según los plazos establecidos por ley (15 días laborables), *(E5-116 Listado de respuesta de oficina libre acceso a la información)*.

El cliente puede realizar cualquier reclamación de su servicio (facturación, contratos, etc.) en las oficinas comerciales o llamando al call center. Las cuales son tramitadas por el departamento de Back Office, que garantiza la resolución de la reclamación de acuerdo a lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio, *(E5-094 Estadísticas de reclamaciones resueltas)*

### **SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes**

Nuestra cadena de prestación de servicios está planificada y plasmada en nuestro mapa de procesos, esta cadena inicia con la compra de energía a las generadoras, luego con el proceso de distribuir la misma y por último comercializar para lograr entregar al cliente un servicio de calidad. En esta cadena entran los suplidores y/o contratistas, quienes sirven de soporte en la ejecución de actividades, *(E5-001 Mapa de procesos, E5-066 Plan estratégico)*.

Todo este proceso se controla vía las directrices del CDEEE, normativas internas, auditorias y soporte de las áreas, y de organismos reguladores como la Comisión Nacional de Energía (CNE) y la Superintendencia de Electricidad, *(E5-056 Ley General de Electricidad)*.

**Hemos coordinado y unido procesos con sectores públicos y privados, y compartido sistema de:**

- El proceso de **cobro de factura con las demás Edes**, ya que con su número de contrato el cliente puede pagar su contrato de energía, por medio de una aplicación para estos fines, *(E5-061 Cobros inter empresas (entre Edes) y Cobros vía estafeta e instalación de POS)*.
- Cobros de facturas en estafetas de pago ubicadas en farmacias, cooperativas, bancos, entre otros, donde tenemos instalados **POS o terminal portátiles** de cobros y vía las plataformas T Pago, Pago total y Total Pago, *(E5-087 Listado de estafetas de Edenorte y ubicación, E5-061 Evidencia de ubicación POS estafetas)*.
- **Enlace con la Junta Central Electoral** y nuestro Sistema de Gestión Comercial, donde ya sólo hay que digitar el número de la cédula del cliente y automáticamente se completan los campos en nuestro sistema con los datos del clientes (nombres y apellidos), evitando error de digitación, reducción de tiempo de atención y así tener una base de dato confiable, *(E5-005 Enlace con JCE)*.

- **Las empresas externas (contratistas)** que ejecutan los trabajos en terrenos, utilizan un sistema y equipo de Edenorte para la asignación, ejecución y cierre de los trabajos en el sistema SGS, a través de este sistema se cargan los trabajos de manera automática. También para la actualización de datos de los proyectos de redes, compartimos archivos en Google drive, para que puedan realizar automáticamente la actualización de la información, *(E5-007 Sistemas y archivos compartidos con contratistas)*.
- Link en la página web para que los grandes clientes y clientes 24 horas pueden tener acceso a su consumo, *(E5-092 Link página web y redes sociales)*

**Para emprender el análisis de los ciudadanos clientes** con fines de optimizar los procesos como mencionamos en el criterio 5.2, visitamos a las Consorcio Energético Punta Cana-Macao, con el fin de evaluar las prácticas de servicios implementadas, fruto de esta visita se implementarán los semáforos de calidad electrónica y áreas de niños en las oficinas comerciales, *(E5-014 Visita a CEPM)*.

También cada área de la empresa planifica **encuentros con grupos de trabajo** con el fin de mejorar los procesos, como son:

- Para llevar proyectos de mejora basados en la metodología de análisis de procesos SIPOC, entradas, actividades del proceso, suplidores o proveedores y clientes del servicio, se reúne un equipo con diferentes áreas de la empresa relacionada con el servicio a mejorar, *(E5-013 Fotos y análisis Proyectos de Mejora de Procesos)*.
- Frecuentemente se realizan reuniones con las áreas de Pérdidas, Tecnología, Distribución y la áreas comerciales, además con las contratistas para buscar soluciones en conjunto de situaciones que se presentan día a día en nuestra operativa y gestión, *(E5-043 Correos y minutas con de proveedores y áreas para mejorar el proceso)*.
- De igual forma cuando se presentan inconvenientes en los artículos de compras o servicios solicitados, nos reunimos con los proveedores con fines de poder solucionar los mismos, *(E5-045 Reuniones con proveedores y contratistas)*.
- Se llevan a cabo reuniones con las comunidades para sensibilizar sobre el uso racional de energía y solucionar cualquier inconveniente, *(E5-082 Minutas de reuniones con comunidades)*.

Se hacen minutas del encuentro entre las partes, donde se asignan responsabilidades y fechas de cumplimiento para seguimiento. Si un proveedor incumple con los acuerdos establecidos en cuanto a calidad y/o tiempos de entrega después de haber agotado un proceso de renegociación, se procede de acuerdo a lo establecido en el contrato, *(E5-035 Minutas reuniones DC, DD, entre otras, E5-059 Ejemplo contrato con proveedores)*.

En el POA de Gestión Humana se incluyen los programas de reconocimiento al trabajo y colaboración de equipo; uno de estos es el programa de reconocimiento **Yo me comprometo**, que destacan los esfuerzos que realiza el personal para implementar buenas prácticas en la organización, milla extra, trabajo extraordinario, innovación, entre otros. Se tiene establecido un **plan de incentivo trimestral** por el cumplimiento de los indicadores establecidos para los procesos claves: Comercial, Distribución y Perdidas, *(E-097 Políticas de reconocimiento)*.

La Premiación Gente Brillante tiene una categoría denominada “Proyectos Brillantes”, que reconoce los trabajos realizados por equipos de diferentes áreas que se unen para a mejorar e innovar los procesos, los cuales presentan los proyectos con los beneficios de la implementación y los ganadores además reciben un reconocimiento público e incentivo monetario, *(E5-029 Fotos empleados reconocidos Gente Brillante)*.

Para garantizar una **gestión eficiente de los procesos** tenemos establecida una metodología y plan de gestión por procesos. Cada responsable de proceso realiza actividades como reuniones mensuales con su equipo, mesas de trabajo CDEEE y revisión de procesos. Constantemente enviamos comunicados para recordarles a nuestros usuarios de la cultura de procesos y se llevan a cabo capacitaciones de procesos en el programa soy calidad, en el cual los participantes realizan un diagnóstico de calidad de su área y anualmente un equipo de diferentes áreas de la empresa realiza anualmente el autodiagnóstico CAF, para toda la organización, (**E5-038** Autodiagnósticos de calidad CAF 2014, 2015, 2016 y Programa Soy Calidad, **E5-012** Metodología y plan mejora procesos, **E5-063** Guía del programa Soy Calidad y comunicados).



# Criterio 6



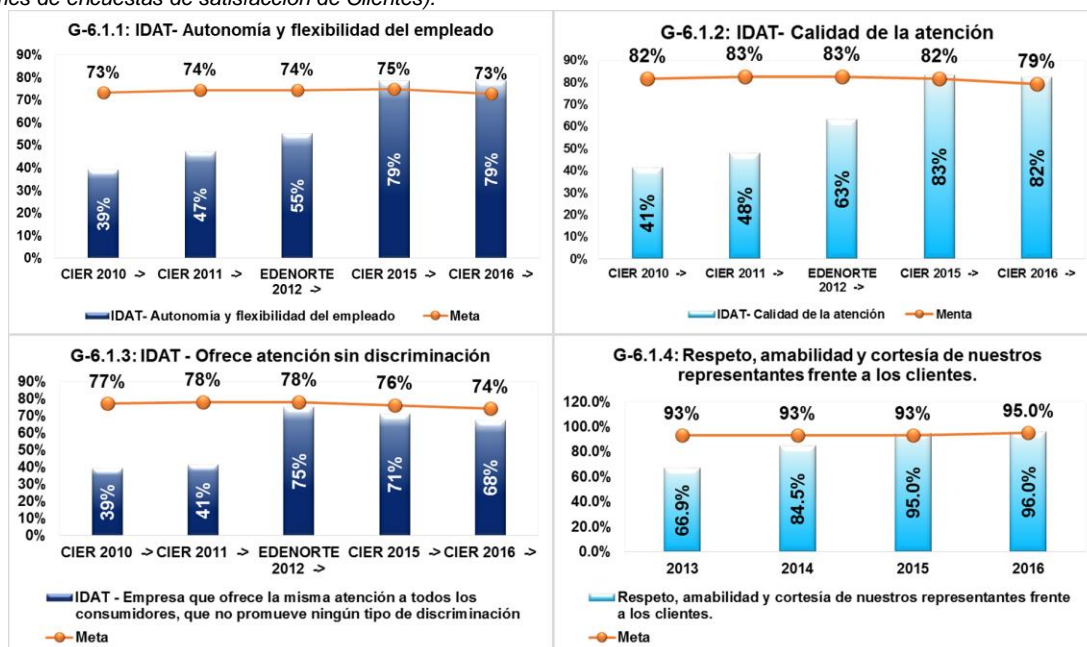
Resultados de  
los ciudadanos / clientes

  
**edenorte**



## Subcriterio 6.1: Mediciones de la percepción

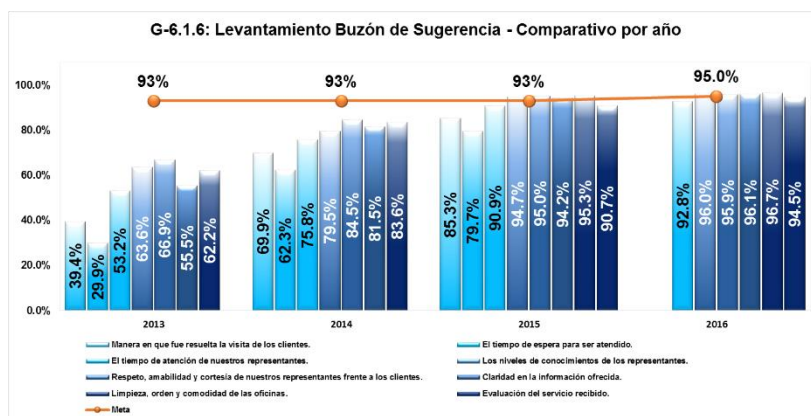
Con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los clientes, respecto a la calidad del servicio brindado por la empresa y generar los índices que permiten la comparación de los resultados entre años para utilizarlos como instrumento destinados a mejorar el desempeño y superar los resultados del año anterior, en agosto 2016 vía la Comisión de Integración la CIER se realizó la encuesta de satisfacción de las empresas eléctricas de la región del caribe. Al comparar los resultados de la percepción de nuestros clientes sobre nuestra imagen en los años 2010, 2011, 2012, 2015 y 2016, se puede observar que la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la imagen de Edenorte, se ha mantenido en los últimos dos años con una valoración por encima de la meta en la mayoría de los atributos evaluados, (E6-001 Informes de encuestas de satisfacción de Clientes).



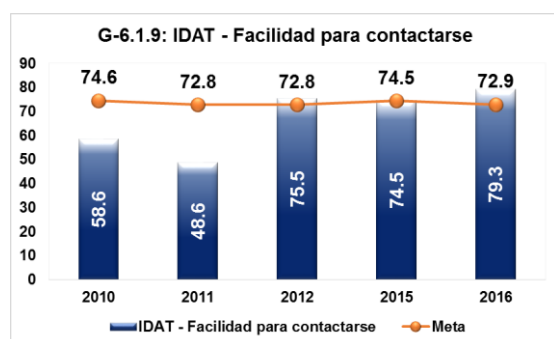
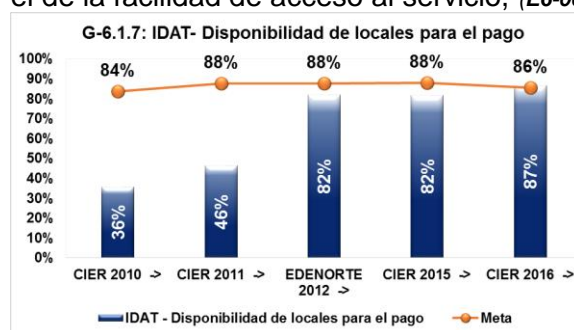
Sobre nuestros clientes industriales, con el objetivo de conocer su satisfacción y opiniones, se empezamos a realizar una encuesta para evaluar la calidad del servicio que les brindamos y como resultado hemos alcanzado una valoración máxima de un 93% y una mínima de 76%.



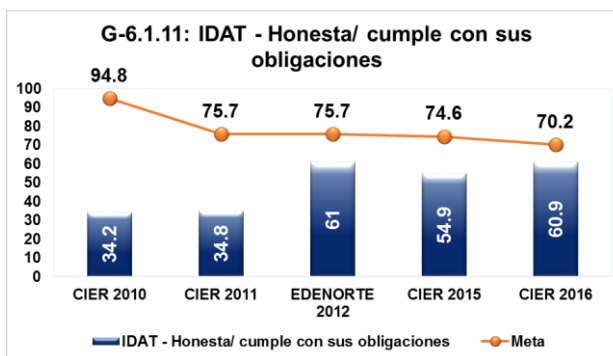
Con el objetivo de brindar un mejor servicio a los ciudadanos/clientes, al momento de tomar decisiones para mejorar procesos de trabajo, contamos con los resultados de percepción de nuestros clientes, sus opiniones y sugerencias. Estos datos los obtenemos a través de los buzones de sugerencias que tenemos instalados en cada una de nuestras oficinas comerciales, así como de las diferentes encuestas de satisfacción, (*E6-002 Informes trimestral del buzón de sugerencias, E6-001 Informes de encuestas de satisfacción de Clientes*).



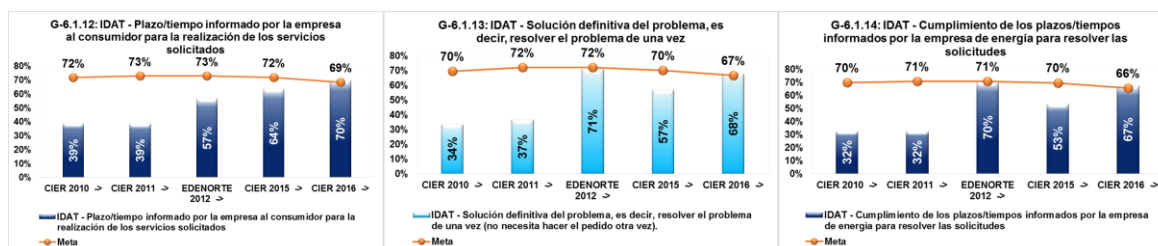
Podemos decir que en las encuestas de satisfacción, uno de los atributos mejor valorados por los ciudadanos/clientes es el de la facilidad de acceso al servicio, (*E6-001 Informes de encuestas de satisfacción de Clientes*).



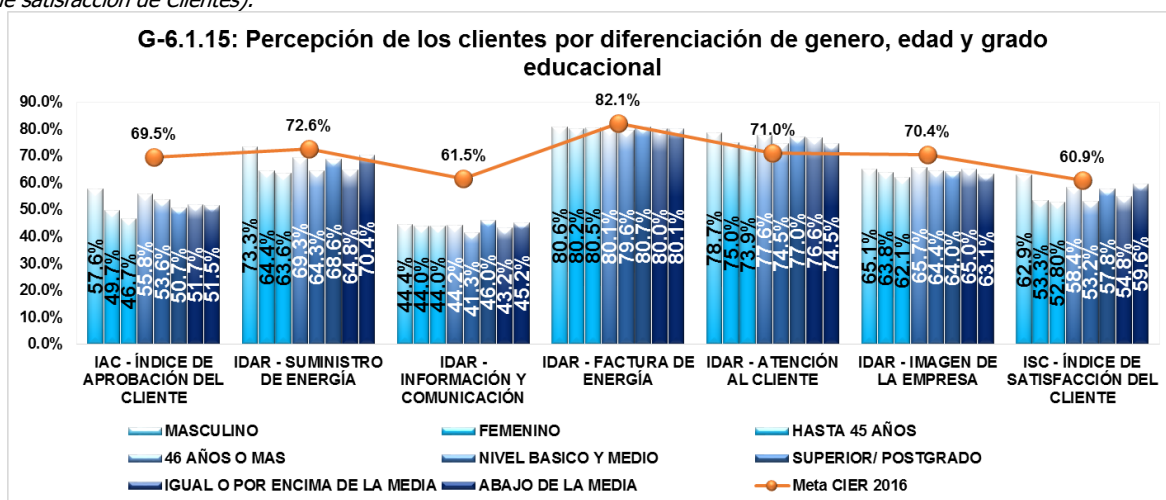
Para garantizar la transparencia del servicio que brindamos y cumpliendo con el mandato de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05., en Edenorte contamos con la Oficina de Acceso a la Información (OAI), donde todos los ciudadanos/clientes pueden presentar sus solicitudes de información o enviarla vía nuestra página [www.edenorte.com.do](http://www.edenorte.com.do), (**E6-001** Informes de encuestas de satisfacción de Clientes)



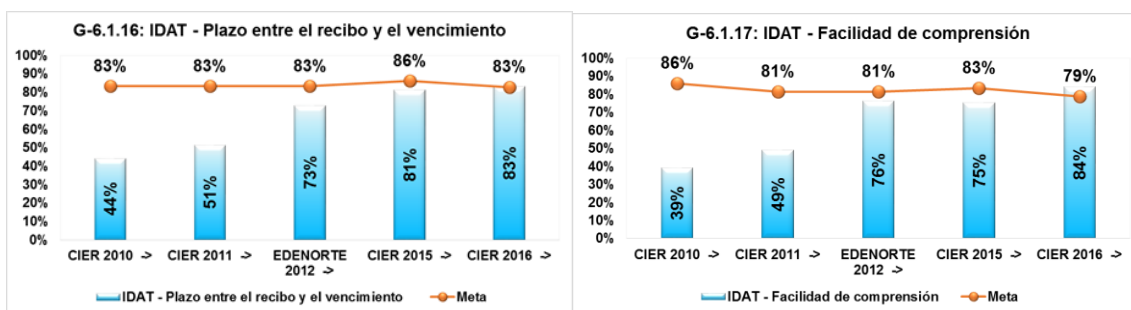
Con el esfuerzo de todo un equipo de trabajo comprometido, hemos logrado elevar el nivel de satisfacción de los Ciudadanos/Clientes sobre la calidad del servicio recibido, lo cual evidenciamos en los resultados de las encuestas de satisfacción, (**E6-001** Informes de encuestas de satisfacción de Clientes).



En todas las encuestas de satisfacción tomamos en consideración la opinión de los clientes con sus diferentes necesidades de acuerdo a su género, edad y nivel de educación. En el siguiente cuadro podemos ver el resultado de la encuesta CIER 2016, (**E6-001** Informes de encuestas de satisfacción de Clientes).



Para garantizar la correcta recepción de la información por los clientes, realizamos todos los esfuerzos para que reciban la factura de energía de manera oportuna y con calidad, siendo esta la principal información de su interés, (**E6-001** Informes de encuestas de satisfacción de Clientes).

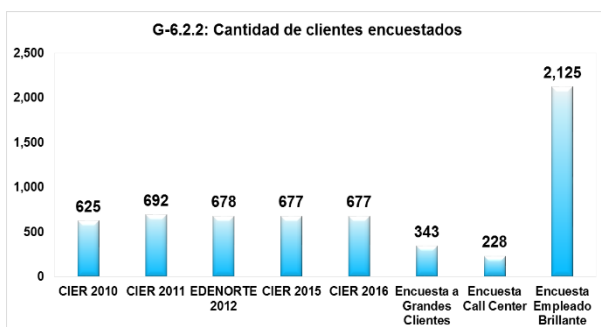
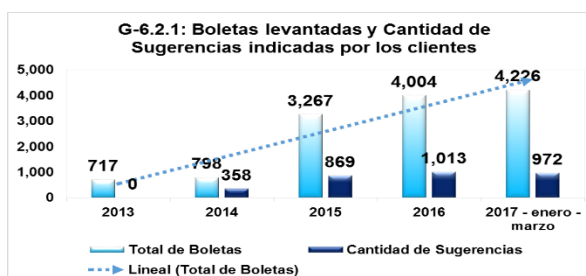


## Subcriterio 6.2. Mediciones de resultados

### Resultados en relación con la participación:

Al momento de diseñar los procesos implicamos a nuestros grupos de interés, tomando como punto de referencia y fuente de información las boletas del buzón de sugerencias completadas por nuestros clientes y los resultados de las encuestas de satisfacción.

En el primer trimestre del año 2017 hemos recibido la



opinión de 4,226 clientes, esto es resultado de la motivación a cada cliente atendido para que evalúen el servicio y expresen sus sugerencias. Trimestralmente recopilamos las boletas y analizamos el resultado y emitimos un informe, fruto del cual las áreas involucradas preparan un plan de acción a fin de mitigar las sugerencias recibidas, (**E6-002** Informe trimestral del buzón de sugerencias, **E6-001** Informes de encuestas de satisfacción de Clientes, **E6-007** Plan de acción Buzón de Sugerencias)

Como resultado de las sugerencias recibidas de nuestros clientes, en el periodo Marzo 2016-Marzo 2017, se ha logrado implementar 12 mejoras significativas que apuntan a dar respuesta a las sugerencias más frecuentes realizadas por nuestro clientes, a continuación mencionamos el detalle de las mejoras aplicadas:

- Proyecto Líderes de Entrenamiento, para tener personal experto de los procesos comerciales y cobros en cada oficina comercial. A la fecha hemos entrenado 38 colaboradores, (**E6-006** Listado de asistencia del proyecto Líderes en entrenamiento).
- Creación de 3 turnos en el horario de almuerzo para disponer de más personal en ese tiempo.
- Hemos implementado la factura ecológica para clientes internos y externos. La cantidad de facturas enviadas por mail en el año 2016 fue de 517,013 y en lo que va del año 2017 ha sido de 112,583, (**E6-008** Informe de clientes a quienes se le envía la factura vía email).



- Implementación del área de calidad del servicio para el call center. Aumentando de un 30% a 79% el uso del protocolo en la atención a clientes, *(E6-029 Estructura organizativa Call Center)*.
- Enviamos alrededor de 270,000 minimensajes, para avisar antes de suspender el servicio a clientes y diferentes campañas de gestión de cobros, *(E6-030 Informe envío de minimensajes)*.
- Simplificación del proceso de baja voluntaria, se redujeron de 10 a 6 impresiones, *(E6-009 Correo donde les informaron la simplificación del proceso de baja voluntaria a los usuarios de las Oficinas Comerciales)*.
- Se estableció internamente los tiempos por procesos para mejorar el tiempo de espera y atención externo en las oficinas comerciales, *(E6-011 Correo enviado para informar la definición de los tiempos por proceso)*.
- Para realizar cortes por falta de pago se otorga un plazo de gracia a favor del cliente de 2 días laborables posterior al vencimiento de la factura, *(E6-012 Correo sobre la reducción de cortes entre el antes y después de decidir dar dos días de gracia después de la fecha de vencimiento de la factura)*.
- Se tiene disponible en las 109 oficinas comerciales letreros para dar prioridad a los envejecientes, embarazadas y discapacitados, así como turnos especiales para su pronta atención en el área de servicios, *(E6-013 Foto de los letreros para dar prioridad a los envejecientes, embarazadas y discapacitados en las oficinas comerciales)*.
- Se desarrolló una campaña interna compartiendo tips relacionados con procesos del área de servicio al cliente con los Representantes de Servicios para refrescar conocimientos. Se enviaron 9 tips en total, *(E6-014 Correo del envío de los tips de servicio al cliente enviados a los representantes de servicios)*.
- Se envían cápsulas informativas a todo el personal de las Oficinas Comerciales sobre procesos comerciales para reforzar conocimientos. Se enviaron 13 cápsulas en total, *(E6-015 Correo del envío cápsulas informativas a todo el personal de las Oficinas Comerciales)*.

### **Resultados de la accesibilidad de la organización:**

En Edenorte tenemos 109 oficinas comerciales para atender a los ciudadanos/clientes, distribuidas en los 5 sectores de nuestra zona de concesión, de las cuales existen un total de 78 oficinas en la que ofrecemos un horario de servicio a nuestros clientes en el horario de Lunes a Viernes: 8:00 am - 5:00 pm. Sábados: 8:00 am - 12:00 pm y en las restantes 31 ofrecemos un horario de Lunes a Viernes: 8:00 am - 6:00 pm. Sábados: 8:00 am - 12:00 pm. En ellas tenemos instalado un sistema de turno, con la finalidad de medir el tiempo de espera y de atención a los ciudadanos/clientes, esto en base a los 45 minutos de espera regulados por la SIE en la Norma de Calidad Servicio Comercial para la prestación servicio público de Distribución de Electricidad, de forma tal que los resultados nos permitan mejorar la atención a ellos. Actualmente hemos logrado mantener por encima del 87% la cantidad de clientes atendidos dentro del plazo. A continuación mostramos el informe correspondiente al periodo Dic. 2016 - Junio 2017, en el mismo se presenta el TME (Tiempo Medio de Espera por Cliente) y TMA (Tiempo Medio de Atención por Cliente), los atendidos en plazo y los atendidos fuera de plazo, *(E6-010 Print Screen del Sistema de inteligencia de negocios con el Informe de Sistema de Turno, E6-025 Imagen de la información publicada en la Página Web sobre el horario)*.

T-6.2.1: Informe de Calidad de Servicio Comercial							
Servicios	Cantidad	TME (Minutos)	TMA (Minutos)	TMS (Minutos)	En plazo	Fuera de plazo	% resultados en plazo
Acuerdo a plazos	1,476	7.83	20.50	28.33	1,296	18	87.80%
Aumento de voltaje	837	8.88	13.39	22.27	722	65	92.23%
Baja de contrato	14,812	8.15	18.20	26.35	13,136	1,676	88.68%
Cambio de titular	2,869	15.76	37.97	53.74	2,607	262	90.69%
Devolución de fianza	1,177	5.92	17.68	23.60	1,068	109	90.74%
Factura ecológica	356	5.61	11.41	17.02	344	12	96.63%
Negociación de deudas	1,255	8.47	16.51	24.98	1,104	151	87.97%
Reclamación	20,170	8.46	10.88	19.34	19,206	964	95.22%
Servicios generales	4,115	6.04	11.69	17.73	3,937	178	95.67%
Solicitud cambio tarifa	327	6.19	12.78	18.97	316	11	96.64%
Solicitud cobro automático	782	6.08	14.91	21.00	750	32	95.91%
Solicitud NCF	97	7.97	10.44	15.41	95	2	97.94%
Solicitud nuevo contrato	26,908	7.88	15.12	23.00	25,241	1,667	93.80%
<b>Totales</b>	<b>75,181</b>	<b>7.94</b>	<b>14.65</b>	<b>22.5</b>	<b>69,872</b>	<b>5,309</b>	<b>92.94%</b>

Además de nuestras oficinas comerciales, ofrecemos servicios a través de:

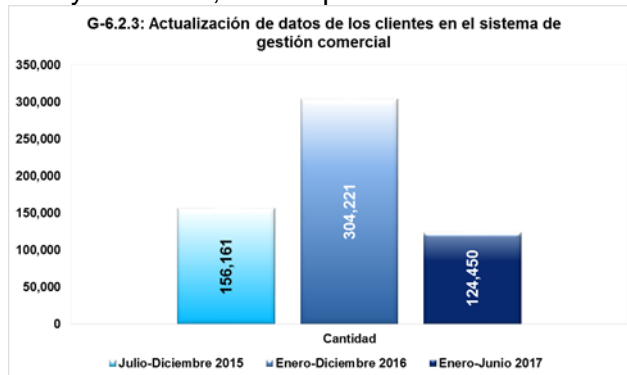
- 302 estafetas de pago y 5,058 puntos de pagos, (**E6-031** Listado de estafetas y puntos de pago).
- Un Call Center (24/7), donde se recibieron en el periodo de Febrero 2015- Febrero 2016 un total de 897,722 llamadas de ciudadanos/clientes, (**E6-029** Estructura Organizativa).
- Una página web, [www.edenorte.com.do](http://www.edenorte.com.do), a través de la cual en el periodo Enero-Abril 2017 hemos recibido el pago de 2,600 clientes y 1,978 solicitudes, (**E6-026** Imagen de los servicios publicados en la Página Web, **E6-028** Informes de resultado de la Gerencia de Comunicación estratégica).
- Nuestros clientes tienen la facilidad de realizar el pago de su factura mensualmente a través de descuento automático, inscribiendo una única vez su tarjeta de crédito. Actualmente a mayo 2017 tenemos 3,262 clientes inscritos, (**E6-024** Informe de cobros por descuento automático).
- Tenemos puntos de cobros en 21 oficinas comerciales de Edesur y en 3 oficinas comerciales de Edeeste, (**E6-023** Informe de cobros Inter-empresa).

T-6.2.2: Solicitudes y publicaciones en la web	
Límite de acción y actividades	Ejecutada
Reclamaciones	108
Pre-contrato	79
Reporte de avería	186
Contacto webmaster	508
Factura por e-mail	1,097

En Edenorte el costo de los servicios es regulado según la Ley General de electricidad, en su reglamento de aplicación y resoluciones relacionadas, entre los cuales están: fianza por contrato, costo por corte y reconexión, costos financieros por atraso de pago y costo para tramitación de aprobación de planos y solicitudes de interconexión a la red de distribución, (**E6-031** Contrato de energía entre el cliente y Edenorte, **E6-032** Reglamento de la Ley General de Electricidad, **E6-033** Resolución SIE 48-2005, **E6-034** Resolución SIE 030-2015-MEMI).

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio al cliente, hemos implementado algunas herramientas de innovación, tales como:

- Mejoras al proceso de baja de contratos, lo que ha permitido reducir la cantidad de firmas por parte del cliente, esto de diez a solo tres firmas, *(E6-016 Expediente de baja de contrato)*.
- En marzo 2017 logramos realizar un enlace con la Junta Central Electoral y nuestro Sistema de Gestión Comercial, lo que nos permite agilizar el proceso de contratación e ingresar a nuestra base de datos las informaciones del cliente lo más depuradas posibles. Actualmente tenemos 705 usuarios (colaboradores internos) entre las oficinas comerciales y el Call Center, *(E6-017 Correo de trámites para el enlace de la Junta Central Electoral con el SGC)*.
- Hemos habilitado en nuestro portal web una opción a través de la cual el ciudadano/cliente puede realizar su solicitud de suministro de energía. En el período de Junio 2016 a mayo 2017 hemos recibido 272 solicitudes por esta vía, *(E6-018 Pantalla de la nuestro portal Web con la opción permite recibir sus solicitudes de suministro de energía)*.
- Desarrollamos una aplicación para la actualización de los datos de los clientes en nuestro Sistema de Gestión Comercial. Esta herramienta permite a la empresa mantener una base de datos actualizada y confiable, donde podemos tener contacto con nuestros clientes, mantenerlos informados y evitar en ocasiones que este se tenga que trasladar a la oficina a buscar una respuesta que le podemos ofrecer con un simple contacto vía email, llamada telefónica o mini mensaje, *(E6-020 Escáner de la pantalla de la aplicación para la actualización de los datos de los clientes en nuestro sistema de Gestión Comercial)*.
- Adquirimos una herramienta que nos permite supervisar y asegurar el envío efectivo vía email de la factura de energía a nuestros clientes (factura ecológica). En el año 2016 enviamos 517,013 y en el año en curso ya hemos enviado 112,583, *(E6-021 Reportes de facturas enviadas y no enviadas vía Email)*.



En Edenorte tenemos a disponibilidad de nuestros clientes el catálogo de servicios, ofreciéndoles así la información necesaria acerca de los distintos servicios que brindamos y sus requisitos para el trámite de los mismos. En el año 2017 se han distribuido 54,640 brochures en el área de servicio al cliente de las 109 oficinas comerciales, *(E6-035 Brochure del catálogo de servicios)*.

T-6.2.3: Distribución de brochure informativos			
Descripción		2016	2017
Solicitud de nuevo contrato		3,000	12,870
Solicitud de nuevo suministro		700	4,520
Cambio de titular de contrato		1,000	9,040
Reclamaciones		10,000	12,470
Baja(Cancelación) de contrato y devolución de fianza		2,000	11,380
Cambios de potencia y movilización de postes, transformadores, líneas y cables de viento		700	4,360
Total		17,400	54,640

## Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información en Edenorte contamos con una Oficina de Acceso a la Información (OAI) y así garantizar el acceso de los usuarios a la información sobre la gestión de la institución. El representante de Acceso a la Información, es el responsable de tramitar y facilitar las informaciones requeridas y de ser el canal de comunicación entre la institución, ciudadanos y ciudadanas, (**E6-055 Estructura de la Gerencia General de Edenorte**).

A continuación presentamos los resultados de la gestión realizada a través de la OAI.

T-6.2.4: Solicitudes recibidas a través de la OAI					
Año	Solicitudes recibidas	Concluidas dentro del plazo	Declinadas por inconsistencia	Remitida a otra entidad competente	Desestimada por el solicitante
2013	12	8	2	1	1
2014	40	37	2	0	1
2015	10	0	0	0	0
2016	25	20	0	0	5
2017	17	16	1	0	0

En Edenorte tenemos a disposición de los ciudadanos diferentes canales de información. En el periodo enero-abril 2017 el total de medios de comunicación a los que se les remite información de Edenorte es de 246, a los cuales se le realizaron 14,668 colocaciones. Estos medios son radio y televisión, localizados en toda la geografía del área de concesión de Edenorte, así como los principales medios de difusión nacional, (**E6-038 Informe de resultado de la Gerencia de Comunicación estratégico**).

T-6.2.5: Noticias publicadas en los medios de comunicación Enero-Abril 2017						
Medios Contratados	2015		2016		2017	
	Total Colocaciones	Total Medios	Total Colocaciones	Total Medios	Total Colocaciones	Total Medios
Radio	18,439	110	22,736	153	8,848	96
Televisión	26,946	552	24,615	533	13,598	285






También en nuestras redes sociales colocamos informaciones de interés para los ciudadanos/clientes. En el siguiente cuadro podemos observar la cantidad de publicaciones realizadas en el periodo de enero-abril 2017.

Un ejemplo de la eficiencia de las informaciones que

colocamos a disposición de los clientes es la promoción “Gana Con Energía”, donde recientemente realizamos una encuesta y el 100% de los encuestados respondieron que se enteraron de dicha promoción vía los diferentes canales de información de la empresa. En el siguiente cuadro podemos observar dicha relación.

T-6.2.7: Promoción Gana con Energía	
Corro electrónico	87%
Afiches colocados en las oficinas	73%
Comunicación estratégica	63%
Intranet	63%
Redes sociales	39%
Radio	27%
Web Edenorte	24%
Televisión	24%
Prensa escrita	4%



Disponemos las siguientes redes sociales:  Facebook con 11,135 seguidores,  Twitter con 9,739 seguidores,  Instagram con 7,106 seguidores, YouTube con 50 suscriptores, google+ con 75 suscriptores y  Pinterest con 86 seguidores. Así también está la cuenta de relacionespublicas@edenorte.com.do por medio de la cual remitimos informaciones al listado de medios, quienes hacen la publicación en medios de prensa escritos y digitales, radio y televisión, (**E6-039** Redes sociales).

Contamos con nuestra página web [www.edenorte.com.do](http://www.edenorte.com.do). A través de la cual los ciudadanos/clientes pueden encontrar información de su interés o las puede solicitar por el mismo medio, accedendo al sub portal de transparencia en la ventanilla de la Oficina de libre Acceso a la Información (OAI), (**E6-036** Imagen de la Oficina Comercial, **E6-003** Imagen del portal de transparencia, **E6-038** Informe de resultado de la Gerencia de Comunicación estratégico, **E6-039** Redes sociales).

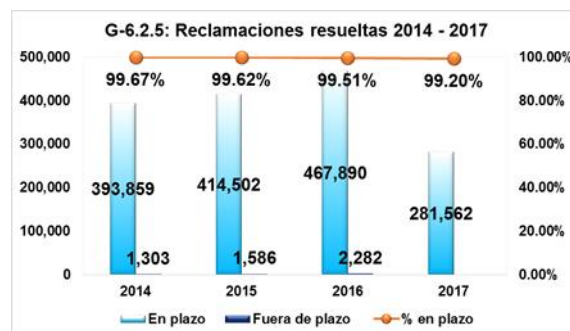
Semanalmente se hace una publicación en el periódico “La Información” sobre la programación del mantenimiento de redes de la semana siguiente. En el período de junio 2016 a mayo 2017 se realizaron 50 publicaciones. Colocamos spots radiales y televisivos de la empresa a través de medios de radio y televisión contratados, así como videos con actividades realizadas. En promedio mensual hemos contratado 16 medios radiales y 45 medios televisivos con una colocación de cuñas mensuales de 1,857 en radio y 2,071 en televisión, (**E6-040** Escáner de publicaciones en el periódico, **E6-044** Audio colocado en los medios).

En la página web: [www.edenorte.com.do](http://www.edenorte.com.do), en el reglón de transparencia de la información, presentamos el reglón de planificación estratégica, donde publicamos semestralmente los resultados de rendimiento de la organización, (**E6-051** Imagen de la información publicada sobre los resultados de rendimiento de la organización).

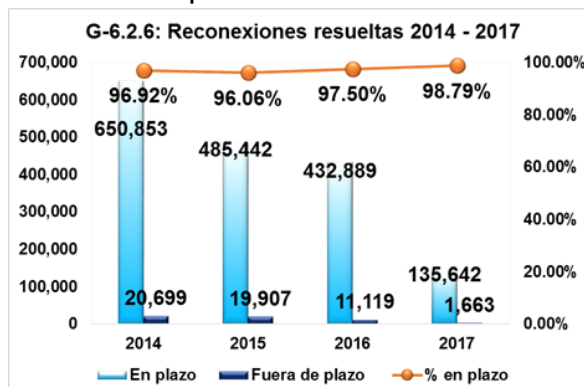
T-6.2.8: Cantidad de visitas al portal web de Edenorte					
Cantidad	2012	2013	2014	2015	2016
Visitantes distintos	72,622	89,927	102,652	118,358	6,270
Visitas	113,329	143,366	171,116	203,550	109,430

## Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y prestación de los servicio

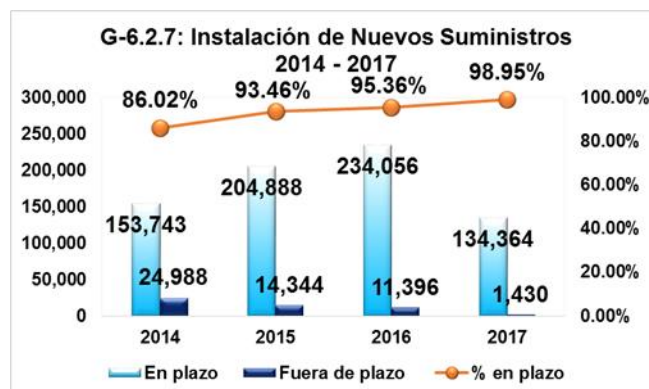
Con el objetivo de atender a tiempo las quejas de nuestros clientes para satisfacer sus necesidades y cumplir con los estándares legales, a diario les damos prioridad a la repuesta oportuna de nuestros clientes. Los tiempos de resolución a las reclamaciones son establecidos de acuerdo al Artículo 447 del Reglamento para la aplicación de la Ley General de Electricidad, Resolución SIE 305-2011 y Resolución SIE - 019-2012. Considerando el objetivo establecido de 1 día límite para dar respuesta a las reclamaciones que no ameritan visita en el terreno y 10 días limites las que ameritan visita. Mensualmente damos seguimiento al cumplimiento de estos plazos. Se puede observar en el siguiente gráfico que nos hemos mantenidos por encima del 99% en la cantidad de Reclamaciones resueltas dentro del plazo establecido, (**E6-047** Informe Ranking Resolución de Reclamaciones).



Considerando el objetivo establecido de 1 día límite para reconectar el servicio, después de haber sido suspendido por falta de pago, podemos observar en el gráfico, que en el año 2016 superamos el resultado de la reconexiones resueltas en plazo en un 1.44% con relación al año 2015 y en lo que va del 2017 vamos superando los resultados del 2016. Lo que significa que el esfuerzo que estamos realizando para brindar un servicio con calidad se está viendo en los resultados, (E6-056 Informe Ranking eficiencia Resolución de Reconexiones).



Tenemos como objetivo cada año mejorar los resultados de la cantidad de Instalaciones de nuevos suministros resueltos dentro del plazo establecido por la Superintendencia de Electricidad, de 3 días límites para la instalación. Si observamos el siguiente gráfico, año tras años hemos mejorado el porcentaje de las instalaciones resueltas en plazo, donde en el 2016 superamos los resultados del 2015 con un 1.9% y en lo que va del 2017 ya llevamos el 3.59% por encima de los resultados del 2016, (E6-053 Informe Ranking eficiencia instalación nuevos suministros).



## Criterio 7



| Resultados de las Personas |

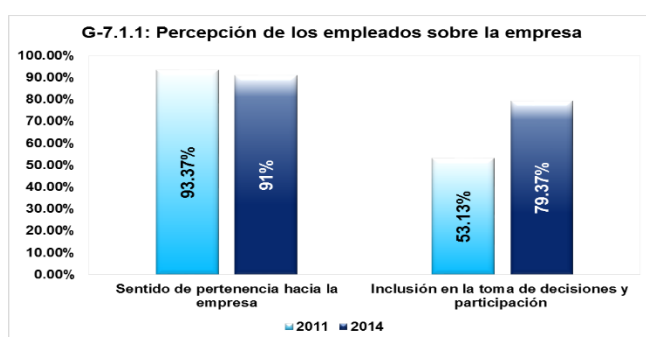
**edenorte**



## Subcriterio 7.1: Mediciones de percepción

### Resultados en relación con la percepción global de las personas

La Dirección de Gestión Humana realiza cada 3 años encuestas de clima organizacional, las cual se realiza mediante la elección de una muestra aleatoria del 40% al 60% de los empleados. De igual forma, se realizan encuestas de clima focalizadas con el objetivo de conocer la percepción de los empleados sobre la empresa, la supervisión y su trabajo con el fin de desarrollar planes de acción dirigidos a mantener y mejorar la gestión. Los datos presentados corresponden a las encuestas de clima organizacional realizadas en el 2014 y 2011 contando con la participación de un 86% y 80% de participación de los colaboradores respectivamente, (*E7-001 Informe de Resultados de Clima Organizacional 2011 y 2014*).

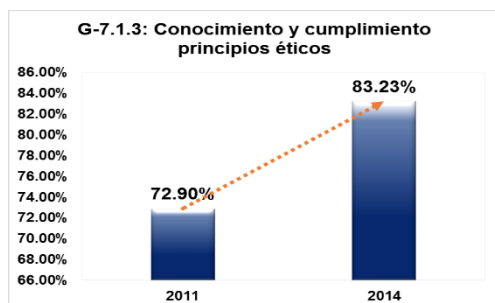
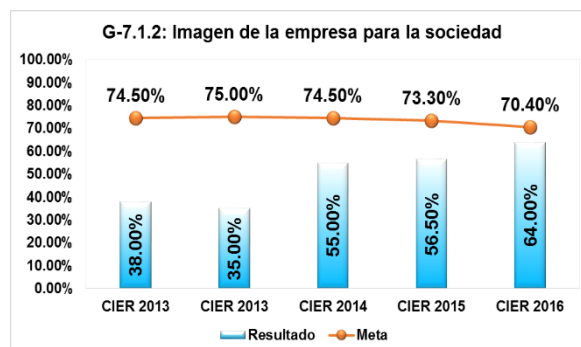


A nivel general la percepción de los empleados en relación al sentido de pertenencia se ha mantenido desde el 2011 al 2014 niveles que superan el 91%.

En cuanto a la inclusión en la toma de decisiones y participación en las actividades podemos ver un significativo ascenso de 26.4% en el 2014 en relación al 2011, lo que demuestra el compromiso

de la empresa en involucrar a los empleados con grupos de interés relevante, (*E7-001*).

Por igual en la encuesta de la CIER realizada a los ciudadanos/clientes valoraron positivamente la imagen que proyecta la empresa mejorando año tras año este aspecto: ver Gráfico 7.1.2, además un 86% de los colaboradores indicó que en nuestro estudio de clima 2014 estamos enfocados en brindar un servicio a la sociedad y un 78% que Edenorte se preocupa por la sociedad, (*E7-001 y E7-002 Resultados encuesta CIER E7-002*).

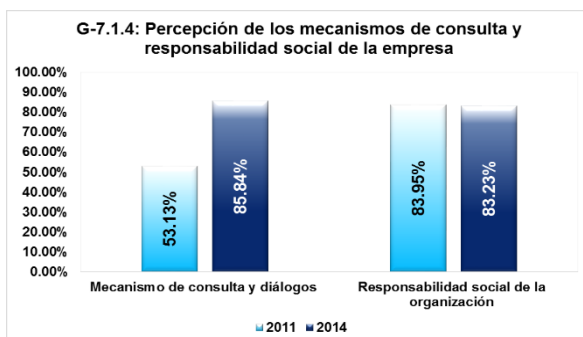


En el conocimiento y cumplimiento de los compromisos éticos, se refleja un avance de un 72.90% a un 83.23%, (*E7-001*).

Para evaluar el proceso de comunicación interna en mayo 2015 se realizó una encuesta para medir la satisfacción de nuestros colaboradores, un 92.19% calificó la comunicación interna entre buena y excelente. También con el fin de dar participación a

nuestros colaboradores en las mejoras de las actividades desarrolladas, así como en la identificación de nuevas prácticas para motivar, desarrollar y realizar actividades de interés de enero a mayo 2016 se realizaron 6 encuestas para estos fines y posterior a esta fecha se realizaron 16 encuestas adicionales, (*E7-001, E7-003 Carpeta de Encuestas realizadas*).





La percepción que poseen los empleados con relación a la responsabilidad social que tiene la empresa se ha mantenido en un 83.23% desde el 2011 al 2014. (E7-001).

En este mismo orden, la empresa también realiza evaluaciones sobre las diversas actividades para conocer las impresiones de los colaboradores sobre estas, así como hacerles partícipes para el desarrollo de las mejoras, algunas de las encuestas realizadas y su porcentaje de satisfacción de indica en la tabla 7.1.1, (E7-007 Resultados de encuestas de actividades 2015 y 2016).

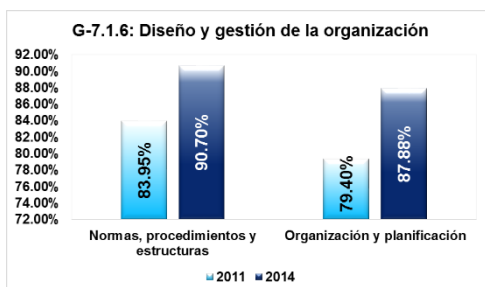
La evaluación de los colaboradores sobre los mecanismos establecidos de consultas y diálogos ha aumentado considerablemente en un 32%, lo que indica que la empresa sostiene una comunicación de doble vía, (E7-001).

**T-7.1.1: Resultados de la participación de los empleados en las actividades de mejora**

Tema Encuesta	% Satisfacción
Encuesta de Satisfacción Vivencias en el Cine Dominicano Actual	99.40%
Encuesta Satisfacción Encuentro Cultural Club Cinergia	99.30%
Encuesta de Satisfacción Tertulia Club de Cinéfilos Cinergia	98.51%
Encuesta de Satisfacción Taller Héroes para Adolescentes	97.70%
Encuesta de Satisfacción Conferencia Creando Magia en tu relación	97.31%
Encuesta Satisfacción RRLL&CAE	95.42%
Encuesta de Satisfacción Conferencia Misión Posible	95.30%
Encuesta Satisfacción Evento 10k de Energía 2016	95.25%
Encuesta de Satisfacción Acto de Reconocimiento Valoramos tu Fidelidad	93.00%
Encuesta Satisfacción Cafetería Edificio 2130	88.23%
Encuesta de Satisfacción Servicio de Balderas Comunicaciones	84.12%
Encuesta de satisfacción Gente Brillante	80.11%
Encuesta de Satisfacción ARS Sector La Vega	79.39%

### Resultados relacionados con la percepción de la dirección y los sistemas de gestión:

Enfocamos esfuerzos para que nuestros líderes guíen a los equipos hacia el logro de los objetivos con sistemas de gestión eficientes, reflejado en los resultados de la encuesta de clima del 2011 y 2014 (Gráfico 7.1.6), donde se puede evidenciar que todos los aspectos evaluados están por encima de un 84%, relacionados con las practicas gerenciales, liderazgo y conocimiento, así como también en el



reparto de tareas y sistemas de evaluación aplicados por nuestros líderes, (E7-001).

El 90.70% de los colaboradores indica que conoce y cuenta con normas, políticas, procedimientos, y estructuras adecuadas, comparado con los resultados del 2011 obtuvimos un aumento de un 6%.

Relacionada con la organización, planificación e innovación un 87.9% de los colaboradores indica que se cuenta con una planificación, organización e innovación favorable del diseño y la gestión de los procesos y en un 79.4% en el estudio 2011, para un aumento de 8.5%.

También el 77.50% del estudio de clima 2014, indicaron como favorable el resultado de la percepción del manejo que tiene la empresa hacia los cambios en cuanto a estabilidad y mecanismos de competitividad, (E7-001).

Los colaboradores han percibido en un 84.33% que se desarrollan diversas metodologías para ofrecer oportunidades de crecimiento y en un 80.49% el reconocimiento en función del desempeño de su trabajo, que son promovidos en forma justa y objetiva, sobre la base de sus logros, su capacidad y su desempeño; afirmando la igualdad de oportunidades. En este último se observa un crecimiento de 27%, (E7-001, E7-004 Encuesta evaluación desempeño periodo probatorio).

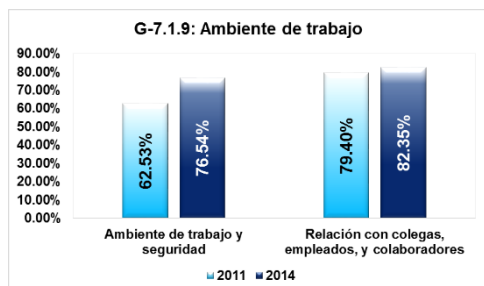


### Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

La Dirección de Gestión Humana, de forma preventiva, proyecta durante todo el año la realización de intervenciones de clima focalizadas por departamentos y gerencias, en el 2016 se realizaron 680 intervenciones (gráfico 7.1.8), donde los empleados pueden expresar sus puntos de vista sobre la empresa, la supervisión, las herramientas y el ambiente de trabajo a fin de realizar mejoras en el ambiente laboral, reduciendo así los posibles conflictos personales o grupales.



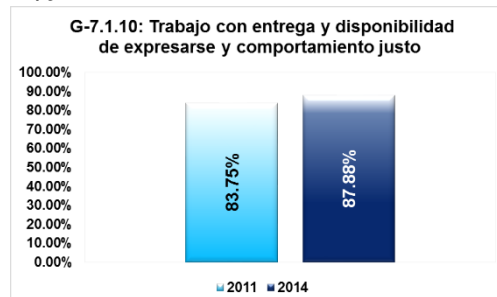
Los cuestionarios se elaboran en la plataforma Survey Monkey y se remite al público correspondiente un link de acceso vía correo, se extraen los resultados y se comunica el resultado de satisfacción. Los resultados son enviados al responsable de aplicación, (E7-005 Resumen de gestión DGH 2013 a Mayo 2017, E7-006 Cuestionario e informe Clima Focalizado).

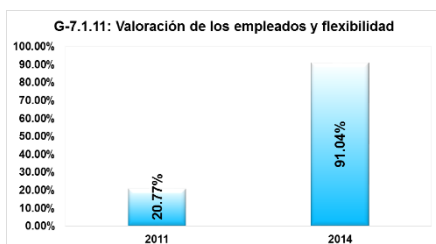


Un 82.35% indica como satisfactorio la relación con colegas, empleados y colaboradores y un 87.88%, expresó que se realiza un trabajo con entrega, que cuenta con la disponibilidad de expresarse y comportamiento justo en la organización. Por igual 87.9% de los colaboradores del estudio de clima 2011 indica que el trato humano que Edenorte brinda a sus empleados es bueno y tienen oportunidad de expresarse.

Nos preocupamos para que las condiciones de trabajo sean las más favorables para la realización de las actividades de nuestros colaboradores, la evaluación realizada en ambiente y seguridad se evidencia un crecimiento de 14%.

Un 82.35% indica como satisfactorio la relación con





La percepción de reconocer a los empleados y brindarles la oportunidad de poder equilibrar la vida laboral con la vida personal y flexibilidad, se muestra un incremento de un 70.27%, (E7-001)

### Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

La Gerencia de Capacitación y Desarrollo, implementa programas que ayuden al entrenamiento y desarrollo continuo de los empleados, como resultado podemos ver el incremento en un 4.16% en la valoración positiva de los colaboradores.

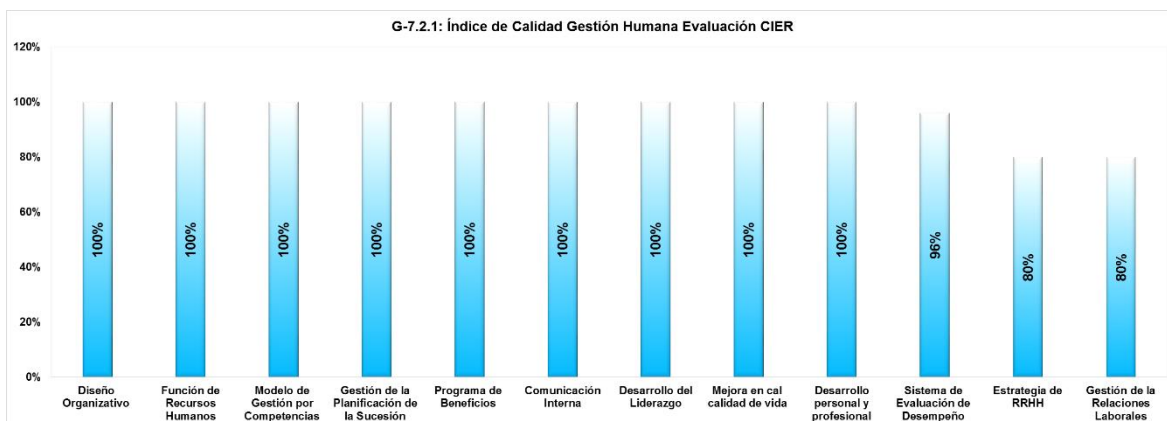
El 79.37% indica siente tiene autonomía para realizar su trabajo y que la alta dirección y gerencia apoya que los empleados asuman riesgos, donde se evidencia un ascenso de un 7.9% en relación a la motivación, participación activa y la autonomía para la toma de decisiones en relación a las funciones que desempeñan, (E7-001).



De igual forma en el estudio de clima 2014, el 91.04% de los empleados indicaron sentirse motivados al opinar que se sentían orgullosos de pertenecer a Edenorte y que recomendarían la empresa como un buen lugar de trabajo porque se sentían satisfechos con su trayectoria en la empresa. El 87.31% indica que su supervisor inmediato le escucha, toma en cuenta las sugerencias que le expone y las canaliza por las vías correspondientes.

### Subcriterio 7.2: Mediciones de desempeño

Para llevar control de los indicadores relacionados con las actividades realizadas en Gestión Humana, mensualmente se realiza un informe de rendición de cuentas donde se plasman los resultados de la gestión de las diferentes gerencias de esta dirección. Además en el año 2016 fuimos evaluados por la Comisión Nacional de Energía (CIER), esta evaluación tiene como propósito obtener información y comparar la forma en que se lleva adelante la gestión de los RRHH con el fin de conocer las fortalezas y aspectos a mejorar. Esta encuesta se realizó a 33 empresas del sector eléctrico de toda Latinoamérica y el Caribe, donde en muchos aspectos nos encontramos en posiciones privilegiadas como son: (E7-005 Resumen de gestión DGH 2013 a Mayo 2017, E7-008 Resultados evaluación CIER Gestión Humana).



En nuestro informe de gestión mensual medimos la cantidad de permisos, licencias y enfermedades con el fin de aplicar medidas preventivas necesarias y campañas de prevención, (**E7-005 Resumen de gestión DGH 2013 a Mayo 2017**).

T-7.2.1: Ausentismo del personal				
Tipo	2013	2014	2015	2016
Permisos	463	2,096	3,099	3,103
Licencias por maternidad	319	227	312	81
Licencias por enfermedad común	831	1,483	1,670	1,854
Licencias por ley	209	162	155	244
Licencia por ARL	0	133	115	274
<b>Total</b>	<b>1,822</b>	<b>4,101</b>	<b>5,351</b>	<b>5,312</b>

T-7.2.2: Índice de rotación de personal años 2013 al 2016				
Movimientos	2013	2014	2015	2016
Contrataciones	613	499	406	490
Salidas	367	311	334	415
<b>Diferencia</b>	<b>246</b>	<b>188</b>	<b>72</b>	<b>65</b>
<b>Índice de rotación</b>	<b>0.67%</b>	<b>0.60%</b>	<b>0.21%</b>	<b>0.18%</b>

El índice de rotación ha disminuido considerablemente desde el 2013 al 2015, de un 0.67% a 0.18%, (**E7-005**)

En el año 2015 se realizaron 7 encuestas y en el año 2016 un total de 17, obteniendo niveles de respuestas máximos desde un 44% hasta un 92.31%, (**E7-005 Resumen de gestión DGH 2013 a Mayo 2017, E7-007 Resultados de encuestas de actividades 2015 y 2016**).

Otra forma de integrar los colaboradores es a través de los clubes abiertos que tenemos establecidos, donde una cantidad de los mismos participan y organizan diferentes actividades como son: carreras (corredores y bicicletas), concursos de artes culinarios, entre otros, (**E7-009 Fotos actividades clubes Edenorte**).

T-7.2.4: Participación colaboradores clubes Edenorte	
Nombre	Integrantes
Equipo E-Runners	67
Equipo E-Bikers	35
Club Cinergia	105
Club de Lectura	20
<b>Total</b>	<b>227</b>

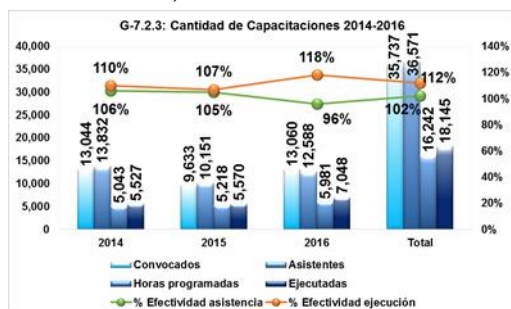
T-7.2.3: Resultados de la participación de los empleados en las actividades de mejora		
Tema Encuesta	Cantidad Respuestas	% Participación (respuesta)
Encuesta Satisfacción Encuentro Cultural Club Cinergia	24	92.31%
Encuesta de Satisfacción Tertulia Club de Cinéfilos Cinergia	45	90.00%
Encuesta Evaluación de Entorno Empleados	62	87.32%
Encuesta Satisfacción Evento 10k de Energía 2016	268	76.57%
Encuesta de Satisfacción Vivencias en el Cine Dominicano Actual	75	76.53%
Encuesta de Satisfacción Baldera Comunicaciones	162	61.83%
Encuesta de Satisfacción Taller Héroes para Adolescentes	48	58.54%
Encuesta Satisfacción RRLL&CAE	125	44.64%
Encuesta Satisfacción Cafetería Edificio 2130	110	44.00%
Encuesta de satisfacción Gente Brillante	290	36.25%
Encuesta de Satisfacción Conferencia Creando Magia en tu relación	137	34.25%
Encuesta de Satisfacción Acto de Reconocimiento Valoramos tu Fidelidad	59	29.21%
Encuesta de Satisfacción ARS Sector La Vega	38	17.59%
Encuesta de Satisfacción Conferencia Misión Posible	10	6.45%
<b>Total</b>	<b>1,453</b>	<b>44%</b>



En el 2012 iniciamos con las evaluaciones de desempeño, tanto para los nuevos ingresos como para las promociones, reclasificaciones y transferencias. Estas evaluaciones han sido aplicadas a 3,091 colaboradores, de los cuales aprobaron 81.69% y se muestra un aumento considerable en el índice de respuestas de la mismas alcanzado actualmente un 97%, (*E7-005 Resumen de Gestión DGH 2012 a abril 2016*, *E7-010 Control Guías aplicadas y recibidas*).



Para desarrollar las capacidades de nuestro personal, la Gerencia de Capacitación y Desarrollo coordina los entrenamientos de todo nuestro personal, con índices de asistencias de un 102% y cumplimiento de las horas programas en un 112%, (*E7-004 Resumen de Gestión DGH 2012 a abril 2016*)



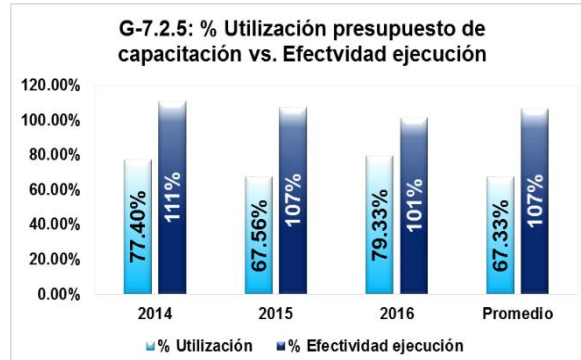
Cabe resaltar, que dentro de las capacitaciones desarrolladas en el 2016, 37 fueron enfocadas al servicio al cliente, convocando para estas a 648 empleados, de los cuales 627 asistieron, estas capacitaciones reflejaron una inversión de 928 horas. Posterior a abril 2016 y el transcurso de este año 2017 se han impartido **18** inducciones de servicio al



cliente, con un total de **272** participantes, y una cantidad de horas de **720**, realizamos **6** Diplomados en Servicio al Cliente, con un total de participantes de **333**, con una cantidad de horas de **168** y talleres de servicio al cliente con un total de participantes de **448** y una cantidad de horas **168**.

A raíz de estas capacitaciones realizadas se pueden observar en los resultados de las encuestas realizadas a clientes/ciudadanos sobre el trato recibido de nuestros representantes de servicio, el conocimiento, respeto, amabilidad y cortesía se encuentra en niveles por encima del 95%, (*E7-017 Informe Buzón de Sugerencias 2013, 2014, 2016*, *E7-004 Resumen de Gestión DGH 2012 a abril 2016*, *E7-016 Listados de asistencias y convocatorias capacitaciones Servicio al Cliente*).

Nuestro programa de capacitación se ha cumplido siempre manteniendo un correcto uso de los recursos económicos establecidos para las actividades formativas, manteniendo niveles de un 67% de uso, con un cumplimiento del programa en un 107%, (*E7-005 Resumen de Gestión DGH 2014 a 2016*, *E7-011 Informe de Presupuesto anual 2014-2016*).

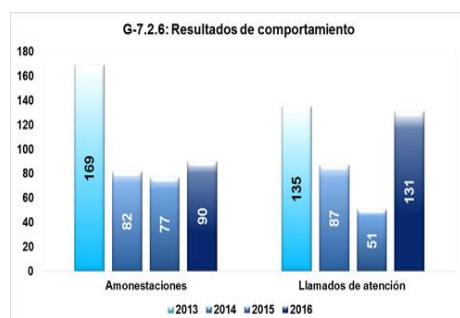


Los reconocimientos a colaboradores que realizamos con el objeto de motivarlos al desarrollo y trabajo en equipo, se realizan con frecuencia mensual, bimensual, semestral, y anual, según se muestra en tabla anexa T-7.2.5. Por igual las empresas del Holding Eléctrico, realizan el más alto reconocimiento a los proyectos que desarrollan los colaboradores en cuanto a la implementación y optimización de los procesos, esto bajo el reconocimiento de “Premios Energía”. Para la segunda versión del 2016, Edenorte participó con la nominación de 8 proyectos, de los cuales 5 resultaron ganadores, *(E7-013 Comunicados de Premiación Premios Energía, E7-012 Fotos de reconocimientos y comunicados)*

T-7.2.5: Colaboradores reconocidos 2015-2016			
Programas de reconocimientos	Cantidad de empleados reconocidos		Frecuencia del reconocimiento
	2015	2016	
<b>Servidores Públicos 2016:</b> El Estado Dominicano mediante la Ley No. 302-81 de fecha 19 de mayo del 1981 instituyó el “Día del Servidor Público”, reconociendo la labor desarrollada de los servidores por mas de 25 años o más de servicio en la Administración Pública.	6	6	Anual
<b>Reconocimiento Gente Brillante:</b> Reconocimiento a los empleados que han demostrado un desempeño extraordinario en sus funciones, alto compromiso con la calidad e impacto positivo al logro de los objetivos.	1,022	1,022	Anual
<b>Premiación Empleados Destacados:</b> Al final del año seleccionamos el 10% de los empleados que han reflejado competencias claves.	280	28	Anual
<b>Programa Yo Me Comprometo:</b> Los empleados son nominados por sus superiores inmediatos, si cumplen con una lista de conductas observables. El reconocimiento se realiza en el área de trabajo y se realizan comunicados para dar a conocer.	1,127	1,127	Mensual
<b>Programa Valoramos tu Fidelidad:</b> Reconocemos los años de servicio del personal al cumplir 5,10,15 o 20 años en la empresa. Dependiendo los años les corresponden días libres los cuales se toman en el mes que corresponde.	1,415	720	Semestral
<b>Premios Energía:</b> Las innovaciones realizadas para mejora de costos.	28	No realizado	Bi-Anual
<b>Bombillo Dorado:</b> Cumplimiento indicadores comerciales.	188	188	Trimestral
<b>Total</b>	<b>4,066</b>	<b>3,091</b>	

Contamos con un total de 261 colaboradores que voluntariamente apoyan a la realización de diferentes causas benéficas (tabla no. 7.2.6) vía nuestro voluntariado “Manos que Iluminan”, *(E7-014 Fotos empleados asistentes a diferentes actividades benéficas).*

T-7.2.6: Actividades realizadas voluntariado Manos que Iluminan	
Actividad	Año 2016
	Cantidad de voluntarios
Jornadas de Reforestación	591
Limpieza de playa	126
Eliminación de criadores de mosquitos y/o Zika	78
Entrega de útiles escolares	82
Donativos damnificados	26
<b>Total</b>	<b>903</b>



**E7-018** Control de amonestaciones y llamados de atención)

Con relación a los sistemas tecnológicos e internet, nuestros colaboradores tienen accesos de acuerdo a su perfil establecido, esto dependiendo de las operaciones que realicen. En este mismo orden, tenemos 1,253 flotas

Los incumplimientos de nuestro Reglamento Interno y del Código de Ética son reportados por los colaboradores o responsables del seguimiento del proceso a la Gerencia de Relaciones Laborales, la cual lleva un registro y realiza campañas educativas, capacitaciones o reuniones para prevenir que se repitan. En el año 2016, para garantizar la asistencia y puntualidad a los talleres se realizan llamados de atención con el fin de crear una cultura de cumplimiento, *(E7-005 Resumen de Gestión DGH 2012 a abril 2016,*

Tabla 7.2.7	
Sistemas de información	Cantidad de usuarios 2016
Open SGS - <b>MARIALIS</b>	73
Open SGD- <b>MARIALIS</b>	97
Open SGC- <b>AMALFI</b>	250
SPN(Nomina)- <b>EMILIO</b>	54
SGP(Proyectos / Distribución)- <b>MARIALIS</b>	6

asignadas y 1,329 extensiones de oficinas, según los perfiles de cada colaborador. (E7-015  
*Listados de usuarios y asignación de flotas).*



## Criterio 8



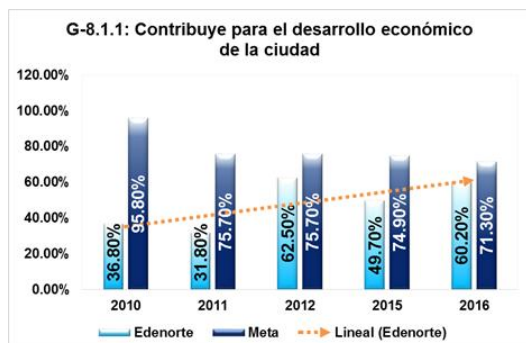
## Resultados de | Responsabilidad Social |

**edenorte**

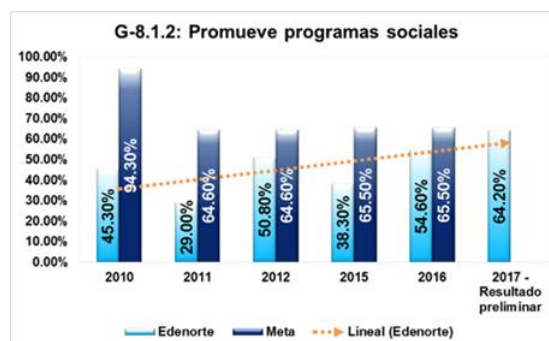
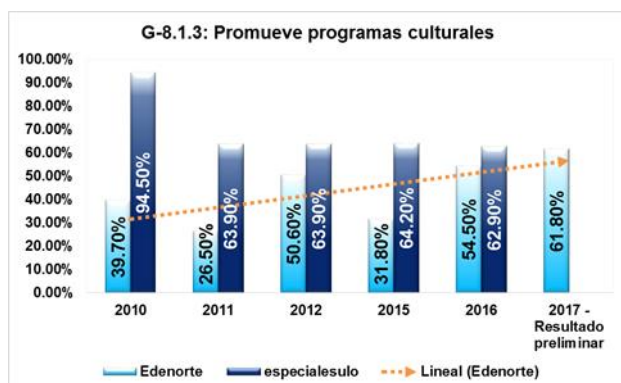


## Subcriterio 8.1: Mediciones de percepción

Edenorte ha impactado de forma positiva en la sociedad, aportando a mejorar la calidad de vida a sus ciudadanos clientes, desde el punto de vista del desarrollo económico de la ciudad, programas sociales que incentiven el deporte, mejora de la educación y condiciones de salud, esto puede ser apreciado desde los años 2010, 2011, 2012, 2015 y 2016, donde se registra una mejora de 1.1% en comparación a la meta establecida por la CIER, lo que indica que a nivel de satisfacción estamos encaminados a una mejora continua, (E8-001 Encuestas CIER del 2010 al 2016).

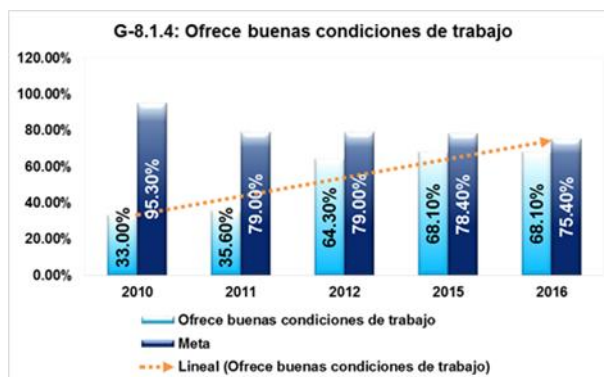


En el año 2016, que Edenorte en el ámbito social se mejoró la percepción que tienen nuestros clientes con un incremento de un 17.5% en el 2017 alcanzado un 64.20 % en comparación con el año 2016, (E8-001).

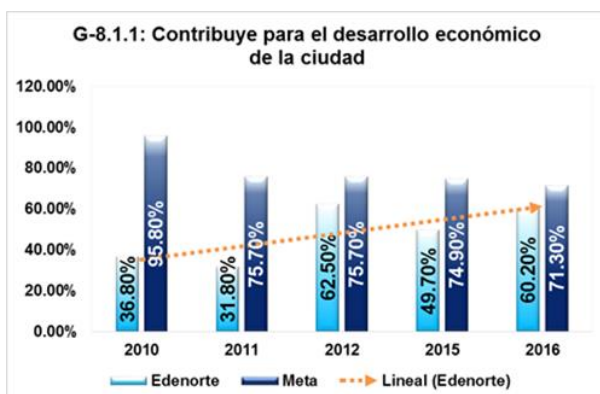


Apreciamos una mejora de un 13.2% sobre la percepción de nuestros clientes desde el 2016 al 2017 en apoyo a eventos culturales, como son la realización de conciertos, exhibición de películas, obras de teatro, exposiciones, etc. (E8-001, E8-002 Resultados preliminares CIER).

Dados estos resultados y con miras de seguir avanzando en nuestro compromiso de brindar un buen servicio a la comunidad, podemos destacar que nuestra institución tiene el privilegio de ser catalogada como buena empleadora o prestadora de servicios en la sociedad, fruto de las labores realizadas en beneficio de la misma, dicho esto, en los últimos años se han reflejado avances importantes fundamentados la encuesta de satisfacción de clientes CIER, lo cual podemos visualizar en el gráfico con un porcentaje alcanzado de 68%, (E8-001).



Con relación al impacto económico en la sociedad, Edenorte obtuvo una valoración de un 60.20%, en la más reciente encuesta de satisfacción de clientes (CIER), (E8-001).

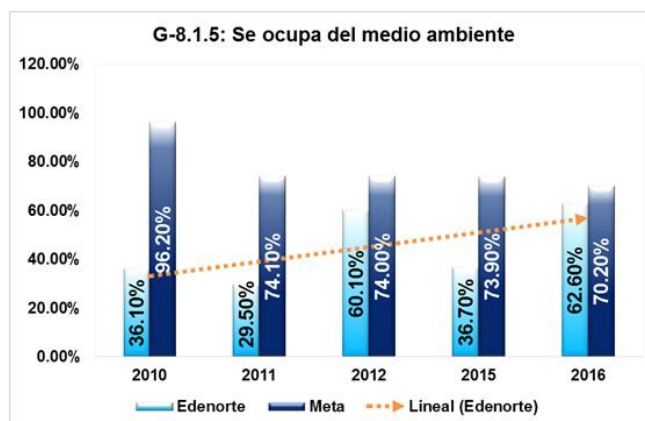


En el gráfico siguiente cabe resaltar un incremento de un 10.5% en el 2016, donde se ha mejorado significativamente la percepción que tienen nuestros usuarios sobre la imagen de nuestra institución, gracias a los esfuerzos realizados en apoyo a la sociedad. (**E8-001** Encuestas de satisfacción CIER del 2010 al 2016).

En los últimos años se han destinado múltiples esfuerzos para dar a conocer a la sociedad todas las buenas labores

medioambientales que realizamos como empresa, las cuales a su vez benefician la comunidad, dentro de estas podemos mencionar: 6 Jornadas de reforestación en las que hemos plantando más de 9,900 árboles, contribuyendo con esto a proteger nuestro medio ambiente, además se realizó una jornada de limpieza de playas a finales del 2016, (**E8-001**).

Este enfoque medio ambiental proyectado por nuestra institución es reflejado mediante la percepción que tienen nuestros ciudadanos clientes, muestra de esto en términos acumulados, Edenorte ha mejorado un 25.90% en temas de medio ambientales según los resultados arrojados por la más reciente encuesta de satisfacción de clientes de la Comisión de Integración de Atención al Consumidos (CIER), (**E8-001**).



Por otra parte con fines de reducir el impacto negativo al medio ambiente y evitar contaminación por utilización de químicos, se prohibió la compra de transformadores que contengan PCB (Químico dieléctrico usado anteriormente en los transformadores, altamente contaminante, perjudicial a la salud y al medio ambiente), esta medida redujo en 100% el uso de estos tipos de transformadores. Para dar continuidad a esta buena práctica, en nuestro POA del 2017 incluimos la realización de 4 jornadas de pruebas a transformadores con posible PCB las cuales han sido ejecutadas en su totalidad en un 100%, después de realizadas las mismas, Edenorte procede a disponer de ellos, para reducir la contaminación Ambiental, (**E8-003** Fotos de transformadores sin PCB, **E8-004** Pruebas de PCB, **E8-005** POA – Medio Ambiente).

Una forma utilizada por nuestra institución para darles participación democrática a todos sus ciudadanos clientes, es a través de la conformación de los comité de seguimiento y monitoreo de la sociedad civil con los asuntos de la energía eléctrica (COSE) los cuales sirven de enlaces para mantener la comunicación entre la empresa y la comunidad, con el fin de monitorear las alianzas y acuerdos realizados para los proyectos de redes, donde la Gerencia de Gestión Social realiza visitas y reuniones en las comunidades para verificar el grado de cumplimiento del pacto social, para esto se recolectan informaciones sobre sus inquietudes en los formularios de los trabajos sociales, evaluaciones periódicas a través de encuestas, fórum comunitario como vista pública y grupo focales. Hasta la fecha tenemos conformado 10 comités en las comunidades de Guayabal, Puñal Adentro, Puñal, Afuera, Colorado,

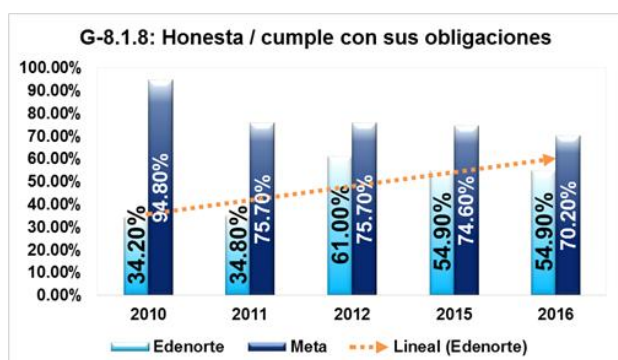
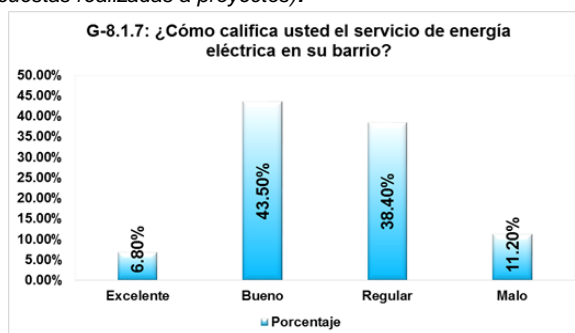
Esperanza, San Fernando de Montecristi, Salcedo Villa Tapia, La Herradura Santiago, La Yaguita de Pastor, Villa Liberación, La Otra Banda, Barrio nuevo, Baracoa Hospedaje y San Francisco de Jacagua Santiago. (E8-006 Reuniones y fotos COSE).

Para medir la percepción que tienen nuestros ciudadanos/clientes en las comunidades respecto a los proyectos ejecutados, realizamos encuestas antes de iniciar los proyectos y



después de su culminación, con la finalidad de comparar las opiniones de los mismos. Antes del proyecto el 84.0% de los entrevistados respondió que el proyecto si mejorará la calidad de vida de los residentes de estas comunidades, el 13.6% de los encuestados no está seguro, el 1.3% de los encuestados indicó que no sabía y el 1.0% respondió que no mejorará la calidad de vida. (E8-007 Encuestas realizadas a proyectos).

Después de aplicado el proyecto podemos calificar que la ejecución en su comunidad con una valoración de 88% entre excelente, regular y bueno, (E8-007 Encuestas realizadas a proyectos).



En otro orden en los últimos años Edenorte ha mantenido nivelados los indicadores de percepción en cuanto a la honestidad y cumplimiento de sus obligaciones, lo cual fomenta la accesibilidad y transparencia de nuestros servicios de cara a nuestros ciudadanos cliente, por lo que en año 2016 obtuvimos en este renglón un 54% para una mejora de un 20% en comparación al año

2010, donde iniciamos a medir este indicador, (E8-001).

Nuestra institución cuenta con la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la cual establece lineamientos para facilitar al ciudadano información de forma veraz: promoviendo la transparencia de la gestión, proyectos, programas y respetando en todo caso el derecho constitucional, las leyes objetivas y políticas internas de la empresa. En el 2017 se han recibido 11 solicitudes de información, las cuales han sido atendidas en su totalidad, respetando los plazos establecidos en la Ley No. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública, (E8-008 Estadísticas de repuesta a solicitudes OAI).

En la página web de la institución contamos con una Sección de Transparencia, 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. <https://edenorte.com.do/>, (E8-009 Print screen portal transparencia).

En este mismo orden cabe mencionar que Edenorte cuenta con una gran cobertura mediática como empresa, en los distintos medios de comunicación y redes sociales, las cuales nos acercan a la población, por los cuales tenemos la facilidad de interactuar, informar y ayudar a nuestros 9,739 seguidores en Twitter y 11,369 en Facebook al mes de mayo 2017, (E8-010 Informe gestión Gerencia Comunicación Estratégica).

En la siguiente tabla podemos observar los resultados de nuestro alcance como empresa en los diferentes medios:

<b>T-8.1.1: Presencia en medios de publicación y redes Junio 2016 a Mayo 2017</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>
Publicaciones en los periódicos.	71
Solicitudes por la Web.	7708
Publicaciones por la Web.	344
Grabación de audio perifoneo.	29
Publicaciones Google + YouTube.	120
Video e Infomerciales.	79
Presencia de la empresa a través de patrocinios de eventos culturales y deportivos.	20

Dadas las estrategias de colocación hemos ahorrado por Publicidad Gratuita (Free Press Publicity) RD\$6,193,876.10 de Junio 2016 a Mayo 2017, (E8-010 Informe

gestión Gerencia Comunicación Estratégica).

#### **Subcriterio 8.2.: Indicadores del rendimiento social establecidos por la organización**

Como forma de preservar y mantener los recursos, a partir del año 2017 Edenorte se encuentra comprando energía renovable a diferentes empresas, como son: EGEHID, Monte Plata Solar y Parque Eólico Larimar, proveedores que reutilizan los recursos ambientales (agua, sol, y viento) convirtiéndolos en energía, la cual suple parte de la demanda de nuestros ciudadanos clientes. Logrando con esta forma aportar a la protección del medio ambiente y a la reducción de compra de energía convencional (ver tabla anexa T-8.2.1), (E8-011 Nota de informaciones sobre compras de energía).

<b>T-8.2.1: Energía Contratos Generadores No Convencionales</b>		
<b>Empresa</b>	<b>Fuente de Energía</b>	<b>Cantidad de energía comprada 2017 en Gigabits</b>
EGEHID	Agua	359.03 Gb
Monte Plata Solar	Sol	11.23 Gb
Parque Eólico Larimar	Viento	39.65 Gb
<b>Total</b>		<b>409.91 Gb</b>

En este mismo sentido contamos con una modalidad denominada “**Programa de Medición Neta**”, de servicio provisto por Edenorte para los clientes el cual promueve la utilización de sistemas de generación de energía mediante fuentes alternativas renovables, las cuales también se interconectan a las redes de distribución de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 57-07. Este proyecto permite el flujo de electricidad hacia y desde las instalaciones del cliente a través de una medición continua bidireccional, al fin del período de facturación según lo establece dicho programa, Edenorte cobrará el consumo neto al cliente, o acreditará el exceso por exportación de energía a su próxima factura, (E8-012 Procedimiento medición neta).



Por otra parte Edenorte tiene como normas incluir en las fichas técnicas de los productos a adquirir, especificaciones medioambientales que los suplidores deben cumplir a la hora de ofertar un producto, *(E8-013 Ejemplo de una ficha técnica)*.

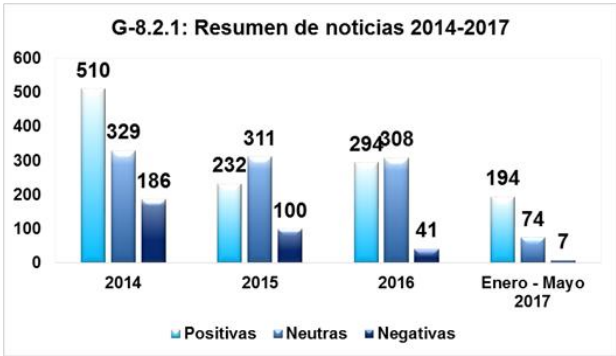
Nuestra institución mantiene excelentes relaciones con los representantes de las comunidades y como muestra de esto, la empresa procura conocer cuáles son las aspiraciones e inquietudes que necesitan de nuestro apoyo y de esta manera trabajarlas de la mano, acompañarles en la consecución de dichas metas 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.

En el año 2016 desarrollamos 93,578 Sensibilizaciones y educación de clientes, 410 talleres a las comunidades sobre la sensibilización de clientes y la consecuencia del Hurto de energía, 1,235 talleres comunitarios para la lectura del medidor y el uso racional y eficiente de la energía eléctrica,

1,519 resoluciones y seguimiento de casos específicos por solicitud de líderes comunitarios, 4 capacitaciones para desarrollar programas de ahorro de energía y uso eficiente, 40,000 sustitución de bombillas incandescente por de Bajo consumo y 4,005 programas de acompañamientos de Gestión Social a para

T-8.2.2: Programa Sociales Enero - Julio 2017			
Actividad	Previsto 2017	Ejecutado a la fecha	% de avance
Sensibilización y educación de clientes	60,000	36,050	60%
Talleres a las comunidades sobre la sensibilización de clientes y la consecuencia del Hurto de energía.	1,320	762	58%
Talleres comunitarios para la lectura del medidor y el uso racional y eficiente de la energía eléctrica.	450	234	52%
Resolución y seguimiento de casos específicos por solicitud de líderes comunitarios.	1,650	933	57%
Capacitación para desarrollar programas de ahorro de energía y uso eficiente	5	5	100%
Sustitución de bombillas incandescente por las de Bajo Consumo.	45,000	21,915	49%
Programas de acompañamientos de Gestión Social a la gestión comercial para la normalización y contratación de clientes.	4,500	1,988	44%

la normalización y contratación de clientes. De estas actividades podemos contemplar el desarrollo de las mismas en el POA 2017 de la Gerencia de Gestión Social, *(E8-014 Capeta de Gestión social)*:



La gestión realizada por Edenorte a nivel social ha dado grandes frutos en la sociedad, ya que se ha reflejado en la cobertura recibida por los medios de comunicación, lo cual se puede evidenciar en una disminución significativa desde el año 2014 hasta la fecha, con relación a las cantidades de las noticias negativas que han impactado nuestra institución, *(E8-010 Informe gestión Gerencia Comunicación Estratégica)*.

En apoyo a personas en situación de desventaja, ha destinado múltiples esfuerzos para contribuir con las causas de fuerza mayor que padecen nuestras comunidades. Dentro de estas actividades podemos mencionar: donaciones de alimentos y ropas en nuestras zonas de concesión como: sector Mao, sector San Francisco, sector La Vega y sector Puerto Plata, (**E8-015** Fotos de donaciones).



De igual forma apoyamos la participación social de los ciudadanos/clientes realizando diversas actividades como: 4 jornadas de eliminación de criaderos de mosquitos en el 2016, en las que participaron 78 voluntarios de nuestra institución, teniendo un impacto positivo en las comunidades intervenidas. En este mismo sentido se realizaron 4 Jornadas de salud en el año 2017, beneficiando a 191 ciudadanos clientes, por lo que podemos decir que nuestra

institución está encaminada a seguir aportando para el bienestar de toda la sociedad, (**E8-017** Fotos de jornadas de salud, **E8-016** Fotos de voluntarios).

Adicional, como actividad filantrópica Edenorte apoya proyectos de desarrollo como es el caso de la Fundación Eduardo León Jimenez, la cual es una institución sin fines de lucro que contribuye al desarrollo social y cultural de la nación dominicana. En esta se realizan actividades recreativas donde nuestros empleados tienen el privilegio de asistir y disfrutar, dentro de estas cabe destacar: videos Café y Cine Club. También en contribución al Despacho

de la Primera Dama se ubicó en nuestros Edificios la luz rosada para la campaña contra el cáncer y luz azul para el Autismo. (**E8-018** Brochure de actividades filantrópicas y fotos, **E8-022** Edificios con luces rosada y azul).

T.8.2.3 CARRERAS EN APOYO A ACTIVIDADES FILANTRÓPICAS 2016	
Carrera	Actividad
Puerto Plata Corre	En beneficio de la Casa Nazaret y Proyecto de restauración y adecuación de la escuela de educación especial de la Asociación Dominicana de Rehabilitación Filial Puerto Plata.
Santiago Late	En favor del Hospicio San Vicente de Paul.
Carrera SDQ	Esta carrera se hace en favor de las instituciones: Nido para Angeles y Muchachos y Muchachas con Don Bosco.
Santiago Corre	En favor de la fundación autismo en marcha.
Santo Domingo Corre	En beneficio de la Fundación Saint Jude.
Santiago Corre 10K	En beneficio a la fundación Autismo en Marcha.

Participamos también eventos de carreras cuyo fin es recaudar fondos para beneficios de diferentes

instituciones nacionales sin fines de lucro, en la siguiente tabla podemos mencionar el apoyo brindado por en el año 2016 a través de carreras vía el equipo Erunner, (**E8-019** Fotos participantes carreras).

Por medio de las áreas de Gestión Social, nuestra institución realiza intercambios productivos de conocimientos e información con los líderes comunitarios y de esta manera fomentar lazos de comunicación entre las partes. Para el fortalecimiento de estos lazos, llevando a cabo acciones a favor de las comunidades, tales como, (**E8-014** Carpeta gestión social):

- **Sensibilización puerta a puerta:** donde se tiene un acercamiento más directo con nuestros clientes. Con esta iniciativa perseguimos concientizar tanto a los líderes comunitarios como a cada miembro de la comunidad sobre el uso racional de la energía eléctrica, la importancia del levantamiento de contratos así como la reintegración de

los clientes fuera del ciclo comercial. A la fecha hemos realizado más de 289,689 visitas puerta a puerta.

- **Levantamiento de contratos:** lo cual procura regularizar la situación de los clientes y usuarios de la energía eléctrica servida en las comunidades intervenidas por la gestión social.
- **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 más de 100,000 bombillas en la actualidad.
- **Reuniones comunitarias:** con esta actividad perseguimos dar seguimiento a todo el programa social desarrollado en las comunidades. Además 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.
- **Formación de Comités de Enlace (COSE):** los cuales sirven de enlaces para mantener la comunicación entre la empresa y la comunidad, con el fin de monitorear las alianzas y acuerdos realizados para los proyectos de redes en las comunidades.
- **Intervención educativa en escuelas y colegios:** pretendemos crear un efecto multiplicador de la concientización y uso debido de la energía eléctrica. Es indudable que desde los niveles de educación inicial es que también se inicia el proceso de concientización sobre el uso de los recursos.



Para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes de ciudadanos/clientes y de empleados, en el año 2016, bajo la coordinación y supervisión de la Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional y en cumplimiento con el Reglamento 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizó, (*E8-020 Carpeta actividades de seguridad*):

- El segundo **simulacro** de evacuación de los Edificios Administrativos I y II, Edif. 30 de Marzo, Edif. Haché, Plaza Las Barajas, Admin. San Francisco, Admin. La Vega, Admin. Puerto Plata, Admin. Mao y Edif. 2130 Santiago, para un total de **9** simulacros.
- **Taller de manejo defensivo:** fueron impartidos 12 talleres, cumpliendo con esto uno de los requisitos para la Certificación de Choferes.
- **Jornadas de entrega de equipos de protección personal (EPP):** se efectuaron 15 jornadas para la entrega de cascos de protección a los colaboradores de Sub Estaciones y Proyectos Financiados. Entregas de uniformes de seguridad y botas a los colaboradores de Sub Estaciones, Almacén, Mantenimiento de Redes-Sector Santiago, Servicios Generales y Grandes Suministros, Entregas de casco de protección, chalecos reflectivos y capas de agua a los lectores y distribuidores del área Técnica Comercial. Además, se realizaron charlas formativas acerca del uso adecuado de estos equipos.
- **Toma de muestras y entrega de resultados:** analíticas para el cumplimiento de la evaluación periódica de cada colaborador, así como la construcción del historial clínico de cada uno.

- **Reuniones con los Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST):** se realizaron 32 reuniones con frecuencia bimestrales en cumplimiento al Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo- Edenorte.
- **Jornadas Odontológicas:** para Brindar a los colaboradores y sus dependientes el servicio de odontología, además de llevarles información sobre la importancia del cuidado e higiene bucal, fueron efectuadas **14** jornadas para los fines.
- **Reunión con representantes del Ministerio de Trabajo:** fue llevada a cabo la primera reunión con los Representantes del Ministerio de Trabajo para evaluar el Programa de Seguridad y Salud de la empresa.
- **Cursos de Prevención y Extinción de Incendios:** se impartieron **6** cursos que comprendían la teoría y la práctica de Prevención y Extinción de Incendios dirigido a colaboradores que conforman las Brigadas de Emergencia, Comités Mixtos y Coordinadores de Seguridad y Salud.
- **Inspecciones a Edificaciones y Reabastecimiento de Botiquines:** enfocadas en el área de seguridad y salud. Así como el reabastecimiento de los botiquines del Sector Santiago.
- **Manejo Defensivo para Motocicletas:** fueron ofrecidos 5 cursos para dotar a los colaboradores de conocimientos y técnicas para la conducción segura de motocicletas.

Cabe resaltar, que Edenorte se convierte en la primera empresa del Holding en lograr la certificación de su programa de Seguridad y Salud, ya que en el mes de Abril 2017, el Ministerio de trabajo otorgo a nuestra institución la certificación del Programa de Seguridad y Salud en el trabajo correspondiente a los 5 sectores que conforman la empresa: sector Mao, sector San Francisco, sector La Vega, sector Puerto Plata y sector Santiago, en ocasión de la Primera Feria de Seguridad y Salud 2017, esta certificación fue obtenida tras 4 años de trabajo arduo, desarrollando actividades que promueven la prevención de accidentes y danos a la salud a consecuencia del trabajo, según lo establecido en el Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo, (**E8-021** *Nota de prensa y foto*).

Todas las actividades anteriormente mencionadas contribuye de forma directa el desarrollo sostenible de las comunidades que impactamos con nuestros servicios.



# Criterio 9



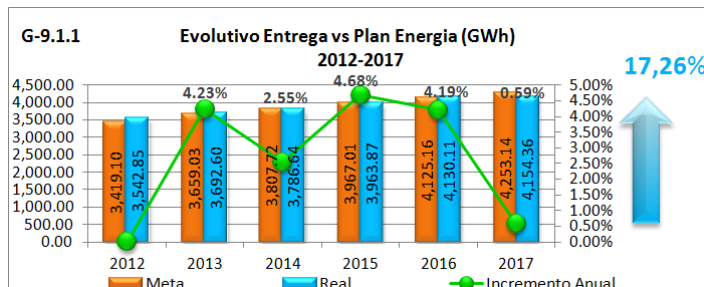
Resultados clave  
| de Rendimiento |

edenorte

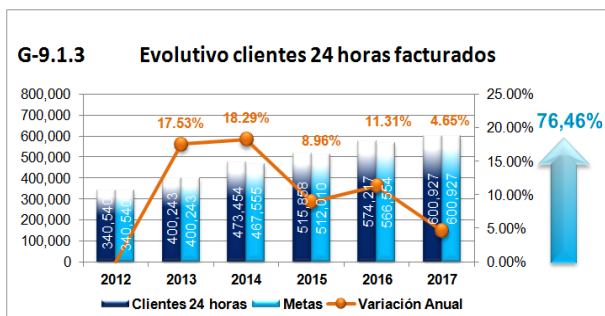
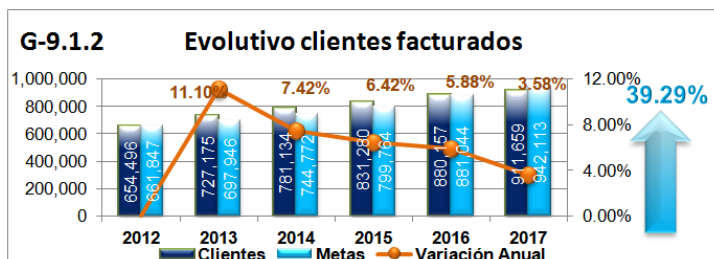
## SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: nivel de eficiencia

Como una de las organizaciones fundamentales para el desarrollo de la República Dominicana, tenemos el norte de garantizar la calidad de prestación del servicio que como institución ofrecemos a nuestro ciudadanos/clientes.

Para el año 2016 la entrega de energía se incrementó en un 4.19% en comparación con el año 2015, para una variación de solo un 0.12% en comparación con la meta propuesta. Para el año 2017 se prevé un cierre de 4,154.36 GWh logrando así un incremento de 0.59% en comparación con el pasado año 2016. Los niveles de entrega de energía han mostrado un crecimiento sostenido desde el 2012. Para la previsión de cierre del 2017, esperamos un incremento de 17.26% en comparación con el año 2012, (*E9-001 One Page Report*).



Hemos logrado incrementar nuestra cartera de clientes facturados en 3.58% para el año 2017 en comparación con el 2016. Para el cierre de este año 2017 se prevé contar con una cartera de clientes mayor a los 942,000 para un incremento de 39.29% en comparación con el año 2012. 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 contribuimos con la reducción de las pérdidas comerciales de nuestro sector, (*E9-002 Formulario CDEEE*).



De igual manera hemos mejorado nuestro servicio brindando cada vez con más calidad en términos de horas de servicio, lo que impacta directamente a la sociedad en general. Para el año 2017 aumentamos en un 4.65% nuestra cartera de clientes con beneficio de energía 24 horas en comparación con el 2016 y en un 76.46% para la previsión de cierre 2017 en

comparación con el 2012, (*E9-001 One Page Report*).

También hemos ejecutado un amplio programa de inversión en rehabilitación de redes y subestaciones. Con la ejecución de estos proyectos los clientes son beneficiados con un servicio 24 horas, mejor calidad en atención al cliente,

**T-9.1.4 Resumen de Proyectos de Rehabilitación de Redes.**

Descripción	2015	2016	2017
Inversión US\$	1,910.39	3,992,684.27	15,198,057.89
Clientes Normalizados	53,407	33,947	36,097
Clientes 24 H	46,050	27,557	41,604
Postes instalados	13,114	14,185	11,247
Luminarias instaladas	12,873	10,994	9,585
Km red MT + BT	1,102	816	754
Transformadores	1,553	1,120	1,173

mejora de la seguridad ciudadana mediante el alumbrado público y nuevas instalaciones eléctricas, así como también reducción de averías; variables que contribuyen directamente con el desarrollo socioeconómico de los sectores intervenidos, (**E9-003** Informes de Proyectos de Rehabilitación de Redes).

Con el objetivo de garantizar las mejores atenciones y el cumplimiento de los estándares y regulaciones la calidad del servicio brindado a nuestros clientes, mantenemos en constante supervisión los resultados de la operativa que realizamos. A continuación presentamos los indicadores:

**Reconexiones resueltas:** En lo que va del año 2017 hemos atendido 137,305 órdenes de reconexión, de las que el 98.79% fueron resueltas en plazo. En el año 2016 recibimos 444,008 de las que resolvimos el 97.50% dentro del plazo establecido, (**E9-004** Ranking Reconexiones).

T-9.1.5 Reconexiones Resueltas - Edenorte - 2014-2016				
Año mes	en plazo	fuera de plazo	porcentaje en plazo	total
2014	650,853	20,699	96.92%	671,552
2015	485,442	19,907	96.06%	505,349
2016	432,889	11,119	97.50%	444,008
2017	135,642	1,663	98.79%	137,305

**Instalación de nuevos suministros:** Considerando el plazo establecido de 3 días límites para la instalación de nuevos suministros, en el año 2016 atendimos 245,452 órdenes de instalaciones de las cuales el 95.36% fueron atendidas dentro del plazo establecido. En el año 2015 recibimos 219,232 órdenes de las que resolvimos el 93.46% dentro del plazo establecido, (**E9-005** Ranking Instalación Nuevos Suministros).

T-9.1.6 Instalación de Nuevos Suministros - Edenorte - 2014-2016				
Año	en plazo	fuera de plazo	porcentaje en plazo	total
2014	153,743	24,988	86.02%	178,731
2015	204,888	14,344	93.46%	219,232
2016	234,056	11,396	95.36%	245,452
2017 - a la fecha	134,364	1,430	98.95%	135,794

Con relación a los acuerdos realizados con las autoridades, en la actualidad tenemos 9 acuerdos por deuda mutua entre Edenorte y algunas alcaldías (Cabarete, Sosua, Licey, Santiago, La Ortega, Canabacoa, Jarabacoa, Villa Gonzalez y Puñal), los cuales consisten en la compensación y pago de las deudas. De estos acuerdos el 56% se están cumpliendo, (**E9-006** Acuerdos con los ayuntamientos).

También realizamos un acuerdo entre la CDEEE y las EDE's para el cambio de fecha de vencimiento de los suministros gubernamentales no cortables para hacer más fluida la tramitación de las facturaciones de estas instituciones (IGNC) al Ministerio de Hacienda. Este acuerdo se está cumpliendo en un 100%, (**E9-007** Acuerdo entre CDEEE y las EDE's).

Otros acuerdos que hemos realizado son los del programa de Medición Neta el cual tiene como propósito que el cliente, que utiliza fuente de energía renovable, se interconecte al sistema eléctrico de la distribuidora. Estos clientes para permanecer en este programa tendrán que cumplir con todos los términos y condiciones de este acuerdo, el reglamento para el programa de Medición Neta, el de interconexión y el acuerdo de interconexión, (**E9-008** Acuerdos para medición neta).

T-9.1.7 Acuerdos realizados del Programa de medición Neta		
Período	Cantidad de clientes	Cantidad de Kwh/p
2012	46	376.55
2013	64	2,704.47
2014	112	2,661.78
2015	253	3,751.55
2016	286	6,459.47
2017	217	6,529.73
Total de acuerdos	978	22,483.55

Para garantizar la transparencia de los estados financieros, la firma de auditores externos KPMG, nos entregó en el pasado año el informe de la auditoría de los estados financieros 2013, en el que tuvimos como resultado tres (3) salvedades, de las cuales una (1) corresponde a la participación de la firma auditoría en la toma física del inventario de materiales eléctricos, ya que para la fecha de realización del inventario no habían sido contratados, es decir, que dicha salvedad queda eliminada en el período 2014, (**E9-009** Informes de auditoría externa por KPMG).

Actualmente se están auditando de forma paralela los períodos 2014 – 2015 y 2016. Según la planificación realizada por CDEEEE dichos periodos deben estar auditados al cierre del año 2017.

Sobre resultados del benchmarking podemos decir que al comparar los resultados obtenidos en los últimos 5 años, de los principales indicadores que miden el desempeño de las empresas distribuidoras del país, podemos constatar cómo Edenorte se ha destacado en los primeros lugares en relación con las otras EDES, muestra innegable de su compromiso con la mejora continua y de los avances obtenidos en esta materia, (**E9-010** Reporte Comparativo EDE's).

Uno de los principales retos de nuestra empresa, es la reducción de los niveles de pérdidas tanto a nivel técnico como comercial, en este sentido el porcentaje mayor de mejora de este indicador a nivel de las tres distribuidoras de electricidad fue obtenido por Edenorte. Nuestra empresa logró pasar de un nivel de 38.43% en el año 2012, a un 28.73% en el 2016, para un nivel total de mejora del orden del 9.70%, (**E9-010** Reporte Comparativo EDE's).

T-9.1.8 Porcentaje Perdida acumulado año - EDES							
Rank	EDE	2012	2013	2014	2015	2016	2012-2016
1	EDENORTE	38.43%	34.94%	31.67%	30.61%	28.73%	-9.70%
2	EDEESTE	38.92%	36.32%	36.03%	34.85%	37.25%	-1.67%
3	EDESUR	30.17%	28.83%	28.72%	28.09%	28.66%	-1.51%

Esta mejora en los niveles de pérdidas ha estado acompañada por una ardua labor para normalizar y reintegrar al ciclo comercial a nuestros ciudadanos/clientes, a los fines de que así como entregamos un servicio de energía, podamos también recaudar mediante las cobranzas de la misma, los recursos para continuar mejorando el servicio brindado. En este sentido, al visualizar los resultados alcanzados a nivel del indicador de cobranzas (porcentaje de cobros vs facturación) podemos observar como Edenorte encabeza a las demás empresas distribuidoras, con unos niveles de mejora del orden del 5.08%, (**E9-010** Reporte Comparativo EDE's).

T-9.1.9 Cobranza 2012-2016			
Año / EDE	EDENORTE	EDESUR	EDEESTE
2012	95.50%	95.50%	93.80%
2013	96.20%	95.40%	94.70%
2014	96.30%	96.50%	93.90%
2015	98.20%	96.10%	95.20%
2016	100.58%	96.95%	95.97%
Diferencia a1-a5	5.08%	1.45%	2.17%
Rank	1	2	3

Gracias a los niveles de mejora obtenidos tanto a nivel de pérdidas como cobranzas Edenorte se sitúa por igual en el primer lugar al comparar el nivel de mejora en el indicador de índice de recuperación de capital, indicador con el que se mide el desempeño de las empresas distribuidoras y que hace referencia a la capacidad de recuperación que tenemos del dinero invertido al combinar los índices de facturabilidad y cobranzas. Para el periodo de comparación que hacemos referencia, Edenorte obtuvo una mejora del orden del 12.88%, (**E9-010** Reporte Comparativo EDE's).

T-9.1.10 Índice de Recuperación de Capital CRI (%)							
Rank	CRI (%)	2012	2013	2014	2015	2015	2012-2016
1	Edenorte	58.81%	62.62%	65.78%	68.12%	71.68%	12.88%
2	Edeeste	57.32%	60.31%	60.08%	62.05%	60.22%	2.90%
3	Edesur	66.70%	67.90%	68.80%	68.97%	69.16%	2.46%



En Edenorte hemos innovado para mejorar el impacto en nuestros clientes y ofrecerles mejor servicio, por lo que hemos adquirido 32,000 medidores con tecnología Hexing para el proyecto de ventas de energía prepago. Estos medidores permiten que cuando el cliente compra la recarga en uno de nuestros puntos de venta, de manera automática se activa la energía en el suministro. El programa de energía prepago está dirigido especialmente a localidades de escasos recursos, ya que esta modalidad prepagada arrastra unos componentes sociales que beneficia directamente a las familias con limitaciones económicas. Actualmente tenemos dos proyectos prepagos en las comunidades Pontezuela y Yaguita de Pastor, en esta última tenemos planificado instalar 4,000 medidores con la tecnología Hexing de los cuales ya han sido instalados 3,301.

En el siguiente cuadro se presenta una estimación de los ahorros en RD\$ que obtendría la localidad de la Yaguita de Pastor en cada año utilizando el servicio prepago. En el que se indica un cobro de RD\$37.95 de cargo fijo y RD\$330.00 de reconexión para los clientes que presentan un consumo menor a 100Kwh y en el recuadro **Ctes. Csmo Menor a 99Kwh**, los 1,050

clientes equivalen al 30% de los clientes que se espera que pasen a prepago que se estiman que consuman por debajo de 99Kwh.

(E9-011 Indicadores Prepago de energía entregada).

T-9.1.11 Proyecto PREPAGO Yaguita de Pastor							
Razon	Montos RD\$	Ctes Csmo Menor a 99KWH	Sub-Total	Montos RD\$	Ctes Csmo Mayor a 100KWH	Sub-Total	Total
Cargo Fijo	37.95	1,050	478,170.00	137.25	2,450	4,035,150.00	4,513,320.00
Reconexión	330.00	1,050	1,039,500.00	330.00	2,450	2,425,500.00	3,465,000.00
<b>Total</b>	<b>367.95</b>	<b>1,050</b>	<b>1,517,670.00</b>	<b>467.25</b>	<b>2,450</b>	<b>6,460,650.00</b>	<b>7,978,320.00</b>

## SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia

Como respuesta de los líderes a los resultados y mediciones, en el año 2016 logramos un 80.49% de efectividad en la ejecución POA y en el periodo enero-mayo 2017 el porcentaje de efectividad del POA acumulado es de 85.42%, (E9-012 Reunión mensual Seguimiento POA, AGG y Primera Línea).

También realizamos un análisis de riesgos por objetivos estratégicos, el cual fue revisado, consensado y validado con las áreas involucradas, el que fue incluido en la planificación estratégica y considerado como insumo para la planificación operativa. De modo tal que las áreas tomaron estos riesgos como referencia para declarar actividades que sirviesen para mitigar dichos riesgos. En total fueron identificados 45 riesgos por objetivo, (E9-012 Reunión mensual Seguimiento POA, AGG y Primera Línea).

T-9.2.1 Cantidad de riesgos por objetivos estratégicos	
Objetivo Estratégico	Cantidad de riesgos
Reducir las pérdidas de energía eléctrica	10
Incrementar los ingresos	7
Eficiencia de la estructura de distribución de Energía	2
Optimizar los recursos	4
Mejorar la calidad de servicio	9
Orientar el capital humano a las estrategias del negocio.	7
Implementar una cultura de seguridad, higiene laboral y protección del medio ambiente.	3
Mejorar la imagen corporativa y alcance comunicacional de la empresa.	3

Edenorte Dominicana S.A. demuestra su eficiencia en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones al presentar los resultados de la utilización del recurso presupuestal. Trimestralmente se genera un informe de seguimiento a la ejecución del presupuesto donde se evidencia el comportamiento y ejecución de los recursos asignados según requerimientos internos y de cara al cliente en función de los ejes estratégicos, (E9-013 Informe presupuestal cierre de año 2016 vs. 201, /E9-014 Reporte semestral presupuestal 2016, /E9-015 Reporte cuatrimestral actividades del plan operativo versus presupuesto).

Para los años 2015 y 2016 el gasto de personal tuvo una ejecución promedio de un 84%, adicional para la gestión del conocimiento, establecemos lo que se ha presupuestado para los mismos años sobre este concepto con la finalidad de aportar al desarrollo del conocimiento del personal en apoyo a los objetivos de la empresa, presentando para el 2016 una ejecución de un 80%, (**E9-013** Informe presupuestal cierre de año 2016 vs. 2015, **E9-014** Reporte semestral presupuestal 2016, **E9-015** Reporte cuatrimestral actividades del plan operativo versus presupuesto)

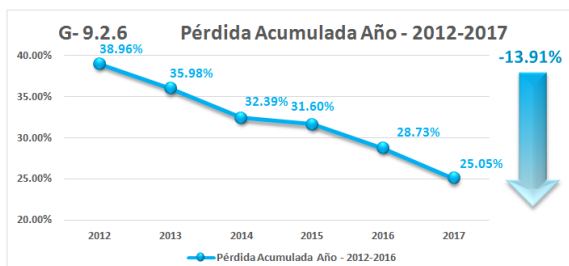
T-9.2.2: Presupuesto para Capacitaciones o Gestión del Conocimiento			T-9.2.3: Gastos del Personal						
Presupuesto	Presupuesto	Ejecución	Concepto	2015			2016		
2015(MMRD\$)	29.54	19.95		Presupuesto	Ejecución	% Ejecución	Presupuesto	Ejecución	% Ejecución
2016(MMRD\$)	24.24	19.23	Gastos Personal(MMRD\$)	1,819.26	1,512.44	83%	1,833.62	1,550.21	85%

Dentro de las actividades de logística como procesos de apoyo, está la gestión del transporte interno, la creación, modernización y mantenimiento de las instalaciones, tanto para la atención de nuestros clientes como para los colaboradores; la gestión de compras y de entrega de materiales, el presupuesto asignado para estos recursos para el 2016 se ejecutó en un 92%, (**E9-013** Informe presupuestal cierre de año 2016 vs. 2015, **E9-014** Reporte semestral presupuestal 2016, **E9-015** Reporte cuatrimestral actividades del plan operativo versus presupuesto).

T-9.2.4: Presupuesto para actividades logísticas		
Área soporte logístico	Presupuesto	Ejecutado 2016
Dirección Logística	31.03	10.96
Compras	0.87	0.42
Servicios Generales	109.62	101.18
Transportación	259.02	254.93
Almacén	4.65	3.99
<b>Total (MMRD\$)</b>	<b>405.19</b>	<b>371.48</b>
% utilización recurso asignado		92%

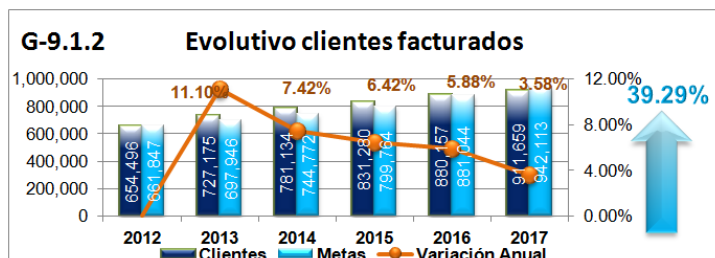
Este recuadro muestra el presupuesto de inversión para compra de recursos y la realización de proyectos de rehabilitación de redes y la operativa de gestión eléctrica para clientes existentes y nuevos, el cual tuvo un porcentaje de utilización de un **90.34%**, (**E9-013** Informe presupuestal cierre de año 2016 vs. 2015, **E9-014** Reporte semestral presupuestal 2016, **E9-015** Reporte cuatrimestral actividades del plan operativo versus presupuesto)

T-9.2.5: Presupuesto Inversiones 2016				
Cuenta	Planificado	Ejecutado	Disponible	% Ejecución
Materiales	1,328.02	1,122.70	205.33	84.54%
Mano de Obra	1,923.25	1,814.37	108.88	94.34%
<b>Total MMRD\$</b>	<b>3,251.27</b>	<b>2,937.07</b>	<b>314.21</b>	<b>90.34%</b>

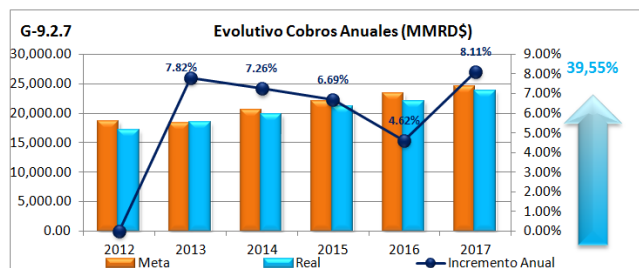


2017 se prevé un cierre de 25.05% para una mejora de -3.68% en comparación con el 2016 y -13.91% en comparación con el 2012, (**E9-002** Formulario CDEEE).

Hemos logrado incrementar nuestra cartera de clientes facturados en 3.58% para el año 2017 en comparación con el 2016. Para el cierre de este año 2017 se prevé contar con una cartera de clientes mayor a los 942,000 para un incremento de los clientes en 39.29% en comparación con el año 2012. 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



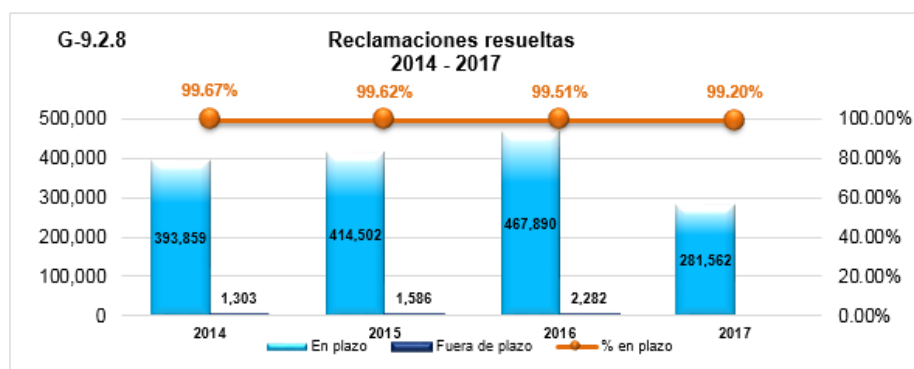
contribuimos con la reducción de las pérdidas comerciales de nuestro sector, (E9-002 Formulario CDEEE).



Otro de los pilares de la mejora a nivel de gestión, es el incremento de los niveles de cobros. Para el año 2016 los niveles de cobros aumentaron en 4.62% en comparación con el 2015. Basado en las ejecuciones a la fecha y las proyecciones realizadas estaríamos cerrando el año 2017 con un aumento en los niveles

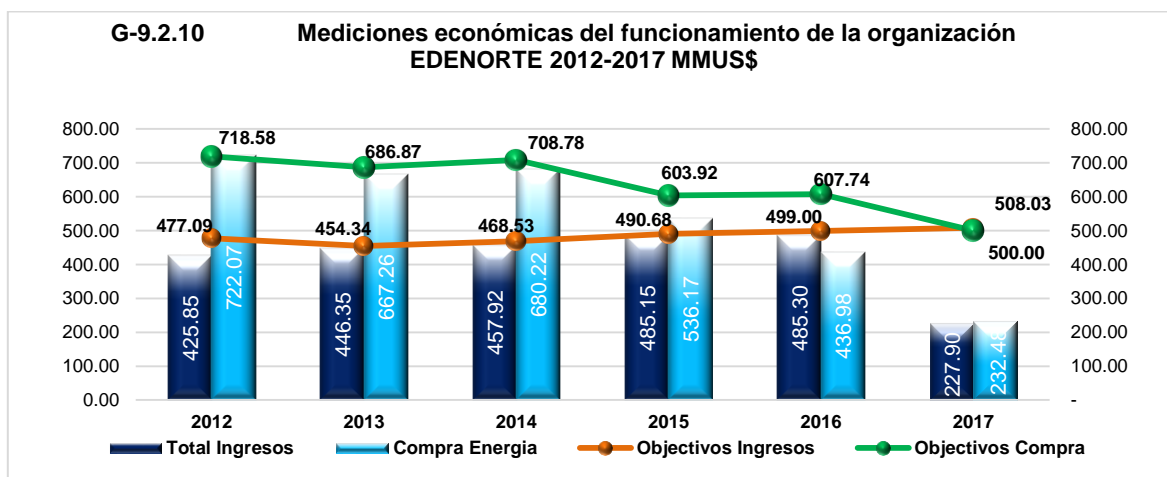
cobros de 8.11% en comparación con el 2016 y 39.55% en comparación con el 2012, (E9-002 Formulario CDEEE).

Otro aspecto a destacar como evidencia de la mejora en los niveles de servicios brindados a los ciudadanos clientes es el relativo a la atención de las reclamaciones. Para el 2016 se

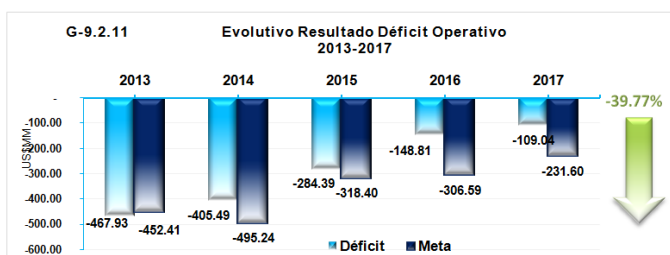


presentaron 519,480 reclamaciones de las cuales 98.02% se resolvieron en plazo. Así mismo solo se muestra que un 0.49% de las reclamaciones quedaron pendientes al pasar de un mes a otro. Cabe destacar que el porcentaje de reclamaciones resueltas en plazo se ha mantenido a través de los últimos 4 años sobre el 99 %.

En términos de mediciones económicas del funcionamiento de la organización podemos ver como los ingresos han aumentado, mostrando así una variación positiva. Para el cierre 2017 se prevé una variación positiva de 3.08% en comparación con el 2016 en términos de ingresos. Así mismo podemos ver una reducción en la compra de la energía basada en los ahorros obtenidos en las renegociaciones de contratos y para el último año también incluye el impacto de la baja en los precios los combustibles, (E9-015 Reporte Ejecución Déficit).



Día a día trabajamos incansablemente para hacer realidad el cumplimiento de las metas trazadas por nuestra organización, dentro del marco del Plan Estratégico del Sector Eléctrico.



Como se puede observar hemos logrado una reducción significativa en los niveles de déficit en relación a la meta esperada. Para la finalización del periodo 2017 esperamos alcanzar niveles de cobranza a un 99.02%, reducir los niveles de pérdidas hasta 25.70% e incrementar el ratio de

recuperación de energía hasta 73.57%. Con estos importantes avances en la mejora de la gestión, esperamos continuar con la reducción de nuestros niveles de déficit hasta alrededor de 226.72 MMUSD, (*E9-015 Reporte Ejecución Déficit*).

En el mes de febrero 2017 Edenorte y el BHD LEON formalizaron una alianza para emitir una tarjeta de crédito a través del denominado programa de Marcas Compartidas, destinada exclusivamente a los clientes de Edenorte, a fines de que mediante la misma puedan realizar los pagos mensuales de su factura eléctrica, así como de cualquier otra transacción económica que sea permitida por la legislación aplicable, (*E9-016 Acuerdo entre EDENORTE y BHD-LEON*).

Los tarjetahabientes bajo el programa de la marca compartida BHD LEON – EDENORTE se benefician de:

- 5% de descuento en Edenorte, aplicado solo hasta un tope de RD\$ 1,000.00.
- Emisión de tarjeta de crédito gratis.
- Programa de lealtad, se genera una (1) Estrella BHD LEON por cada consumo de RD\$ 100.00.
- Una póliza de seguro para equipos electrónicos de protección de alto voltaje – con cobertura hasta RD\$ 75,000.00 emitida por MAPHRE BHD compañía de Seguros, S.A.
- Alianza con comercio que ofrezcan artículos de bajo consumo energético.



- Emisión de tarjetas prepago para aquellos clientes que no califiquen por el score para la emisión de tarjeta de crédito.

Otras alianzas que hemos logrado son con las comunidades intervenidas en los proyectos de rehabilitación de redes, actualmente tenemos formalizado 10 Comité de Seguimiento y enlace (COSE), los cuales se encuentran ubicados según lo indicado en el siguiente cuadro: *(E9-020 Acta asamblea comunitaria-Constitución del COSE)*

T-9.2.20 Comité de Seguimiento y Enlace (COSE)	
Proyecto	Total COSE
MCRI101	1
CESP101	1
NIBA101	1
CANA103	1
SALC101	1
NIBA112	2
NIBA104	2
ZFSA114	1
<b>Total general</b>	<b>10</b>

Para lograr una mayor eficiencia en los procesos que se desarrollan en la empresa, hemos logrado introducir a la operativa nuevas tecnologías tales como:

- Implementación de SGS-CHM en los sectores Mao y Puerto Plata en el área de reducción de pérdidas: el proyecto consistió en automatizar los procesos de asignación y resolución de las órdenes de trabajo a las brigadas, así como también los materiales a utilizar para la ejecución de las mismas, donde luego de asignadas las ordenes de servicios, se resuelven en sistema desde el mismo terreno, además de poder realizar las liquidaciones de los materiales, todo online mediante la PDA o equipo móvil. Se redujo el tiempo de ejecución de actividad de terreno a sistema. Anteriormente se tardaba 2 días laborables, actualmente se realiza en 5 minutos. Se logró la resolución del 100% de los casos actualizados en el sistema, anteriormente se actualizaba el 96%, *(E9-017 Minuta de Reuniones)*.
- Agregamos a la Terminal Portátil de Toma de Lectura (TPL) una nueva función para el envío de lectura remota desde el terreno, de manera que los lectores desde el terreno pueden enviar las lecturas de los medidores para la facturación, anteriormente ellos tenían que desplazarse a la oficina comercial para descargar las lecturas tomadas en el terreno. Actualmente tenemos 76 usuarios con la nueva tecnología, *(E9-021 Fotografía de la TPL)*.
- Dentro de los planes de calidad en el 2016 y 2017 fueron creadas 62 fichas y/o especificaciones técnicas de nuevos materiales y equipos, orientadas a disminuir las acciones fraudulentas, de los que podemos mencionar los transformadores de corriente de baja tensión núcleo partido: dentro de sus principales ventajas reduce aproximadamente en un 25% los costos del kit de instalación de totalizadores y ahorra de forma estimada en un 700% los costos de mano de obra por instalación. Estos equipos se recibieron a final de mayo 2017 y se encuentran en proceso de calibración para iniciar operativo de instalación, *(E9-018 Fichas de datos garantizados de las especificaciones)*.

Como resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización, hemos logrado aplicar mejoras a los procesos que nos garantizan la transparencia de los mismos. Durante el período de 2015 hasta Junio 2017 emitimos 149 informes de auditoría interna, para un total de 715 recomendaciones. Estas Auditorías fueron realizadas a las áreas comerciales, técnicas y las administrativa-financiera, tal y como se muestra en los siguientes cuadros: *(E9-019 Informes de gestión Trimestral de Auditoria Interna)*.

<b>T-9.2.17 Evolutivo de auditorías Comerciales emitidas período 2015 - Jun 2017</b>			
<b>Año</b>	<b>Cantidad de auditorías</b>	<b>Cantidad de recomendaciones emitidas</b>	<b>Cantidad de recomendaciones respondidas</b>
2015	34	126	126
2016	48	156	150
jun-17	17	93	90
<b>Totales</b>	<b>99</b>	<b>375</b>	<b>366</b>

<b>T-9.2.19 Evolutivo de auditorías Administrativas-Financieras emitidas período 2015 - Jun 2017</b>			
<b>Año</b>	<b>Cantidad de auditorías por año</b>	<b>Cantidad de recomendaciones emitidas</b>	<b>Cantidad de recomendaciones respondidas</b>
2015	9	102	90
2016	8	67	61
jun-17	8	68	58
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>237</b>	<b>209</b>

<b>T-9.2.18 Evolutivo de auditorías técnicas emitidas período 2015 - Jun 2017</b>			
<b>Año</b>	<b>Cantidad de auditorías</b>	<b>Cantidad de recomendaciones emitidas</b>	<b>Cantidad de recomendaciones respondidas</b>
2015	8	11	11
2016	8	45	42
jun-17	9	47	42
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>103</b>	<b>95</b>

Con el objetivo de adquirir nuevas prácticas a través del intercambio de conocimientos con otras instituciones realizamos los Benchmarking descritos en el siguiente cuadro, (*E9-022 Carpeta de Benchmarking*):

T-9.2.16 Listado de los Benchmarking realizados				
No.	Objetivo Benchmarking Realizado	Fecha realizado	Empresa	Prácticas aplicadas
1	Medidores Hexing	2017	Edeesur	Adquisición de la nueva tecnología Medidores Hexing, para los proyectos Prepagos, para que al momento del cliente comprar una recarga en uno de nuestros puntos de venta, de manera automática se activa la energía en el suministro.
2	Mejorar el servicio al cliente	2017	CEPM	Adquisición de un sistema de medición de la calidad del servicio al cliente brindado el personal del área de Atención a los clientes.
3	Conocer las prácticas implementadas para aplicar el Modelo CAF.	2017	IDAC	Como resultado hemos levantados 25 oportunidades de mejoras las cuales corresponden a 5 direcciones que impactan al 38 % de la empresa. Las mismas fueron enviadas a las áreas para que sean programadas y ejecutadas.
4	Mejorar el proceso de despacho de conductores y cables en los almacenes.	2016	Edeeste	Se está implementando la automatización de telecorte de medidores DIN y Socket. Actualmente en proceso de desarrollo de base de datos para el piloto, no hay una evidencia de resultado. En Edenorte realizamos la adquisición de una máquina que permite la medición de todos los despachos de conductores y cables en los almacenes de los sectores. Antes lo hacían con un método totalmente impreciso (medida con cinta métrica y conteo de vueltas del conductor). Como beneficio se redujo las pérdidas por error en los despachos y recepciones de cables y conductores, pérdidas que rondaban los 1.5MM por año.
5	Conocer las prácticas implementadas para aplicar el Modelo CAF.	2016	Comisión Nacional de Energía	Inclusión en Reglamento Interno causa por incumplimiento de normas.
6	Conocer las prácticas implementadas para aplicar el Modelo CAF.	2016	Hospital Traumatológico o Juan Bosch	Inclusión de la misión, visión y valores de Edenorte en todas las presentaciones internas o externas. Formulario evaluación las actividades de calidad y procesos.
7	Conocer las prácticas implementadas para aplicar el Modelo CAF.	2016	Centro de Importación e Inversión	Formación Comité de Calidad y los equipos de trabajo por criterio del CAF.
8	Sistema de documentación utilizado	2015	CDEEE	Creación formulario modificaciones puntuales de la documentación de los procesos. Nota aclaratoria en los documentos de normas sobre cambios en la estructura. Gestión sello obsoleto para documentación.
9	Sistema de documentación utilizado	2015	EDEESTE	Disponibilidad de los formularios en Word y Excel, existentes en los documentos de los procesos (Normas, Procedimientos, Instructivos) en el Portal de Normas Edenorte.
10	Conocer las prácticas implementadas para aplicar el Modelo CAF.	2014	Centro de Exportación e Inversiones	Colocación de fondo de pantallas con informaciones de interés y marco estratégico.
11	Conocer prácticas de Sistemas de Gestion de Calidad y Planificación, Servicio al Cliente y Recursos Humanos.	2009	ONAPI	Creación matriz grupos de interés.
Total de practicas				15

Para lograr el cumplimiento de los objetivos presupuestales designados y establecidos, podemos decir que a partir del análisis realizado por áreas de las cuales se efectúa el apoyo a las estrategias y a su vez a los objetivos de la empresa, la siguiente tabla muestra la ejecución presupuestal en el 2016 de acuerdo a la asignación que le fue otorgada. Como resultado tenemos una variación de un 20% por debajo del monto considerado para el presupuesto de gastos, (E9-013 Informe presupuestal cierre de año 2016 vs. 2015 / E9-014 Reporte semestral presupuestal 2016 / E9-015 Reporte cuatrimestral actividades del plan operativo versus presupuesto)

T-9.2.6: Ejecución Presupuestal 2016			
Concepto	Presupuesto	Ejecutado	% Ejecución
Consejo de Administración	17.95	13.97	78%
Gerencia General	86.61	81.05	94%
Dirección Auditoría Interna	3.50	1.83	52%
Gerencia Comunicación Estratégica	41.07	36.31	88%
Dirección Planificación y control	147.73	24.57	17%
Dirección Tecnología e Información	145.48	141.18	97%
Dirección Servicios Jurídicos	89.20	33.87	38%
Dirección Seguridad	49.25	49.06	100%
Dirección Gestión Humana	19.32	6.97	36%
Dirección Finanzas	4.27	0.99	23%
Dirección Logística	405.19	371.48	92%
Dirección de Distribución	183.87	129.34	70%
Dirección Proyectos Financieros	6.84	2.09	31%
Dirección Reducción de Pérdidas	101.66	73.97	73%
Dirección Compra de Energía	1.92	1.23	64%
Dirección Comercial sin Sectores	1,071.67	907.23	85%
CENTRO GENERAL	153.00	134.20	88%
<b>Total MMRD\$</b>	<b>2,528.53</b>	<b>2,009.34</b>	<b>79%</b>

T-9.2.7: Comparativo de Presupuesto 2015-2016				
Concepto	2015		2016	
	Presupuesto	Ejecución	Presupuesto	Ejecución
Inversiones no Ligadas a Proyecto	209.31	127.73	167.71	109.86
Gastos de Personal	1,819.26	1,512.44	1,833.62	1,550.21
Reparaciones y Mantenimiento	391.65	334.00	397.05	334.79
Alquileres	323.39	277.54	332.22	299.38
Honorarios y Trabajos Contratados	62.25	37.34	75.56	40.47
Suministros y Servicios	1,342.17	1,151.39	1,629.19	1,280.92
Marketing y Relaciones Públicas	73.89	55.39	66.90	40.87
Pagos Anticipados	24.15	20.73	27.63	12.73
<b>Total MMRD\$</b>	<b>4,246.07</b>	<b>3,516.56</b>	<b>4,529.88</b>	<b>3,669.23</b>

En el siguiente comparativo del presupuesto se establecen los conceptos relacionados a la adquisición de mobiliarios y material gastable, además gastos de seguridad y vigilancia, teléfonos y comunicación, herramientas y prendas de trabajo y gastos de

contrata. En el 2015 en comparación con el 2016 arrojó un resultado promedio entre ambos años de una ejecución presupuestal de **82%** de acuerdo a los objetivos presupuestales pautados, (E9-013 Informe presupuestal cierre de año 2016 vs. 2015 / E9-014 Reporte semestral presupuestal 2016 / E9-015 Reporte cuatrimestral actividades del plan operativo versus presupuesto).

Como resultados de nuestra participación en el Premio a la Calidad de las Instituciones Públicas, nos llena de orgullo decir hemos sido galardonados en tres ocasiones de la siguiente manera:



PREMIOS A LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS		
T-9.2.14		
Año	Nombre del Premio	Premio recibido
2014	1ra. Versión del Premio Provincial a la Calidad (Santiago de los Caballeros)	Medallas de Plata
2015	2da. Versión del Premio Provincial a la Calidad (Santiago de los Caballeros)	Medallas de Plata
2016	12va Versión del Premio Nacional a la calidad	Medalla de Oro



# **III. Glosario de términos y abreviaturas**

SIGLAS	TÉRMINOS	SIGLAS	TÉRMINOS
<b>AGG</b>	Administración Gerencia General	<b>MAP</b>	Ministerio de Administración Pública
<b>AMET</b>	Autoridad Metropolitana de Transporte	<b>OPEP</b>	Organización de los Países Exportadores de Petróleo
<b>ARL</b>	Administradora de Riesgos Laborales	<b>PC</b>	Personal Computer - Computadora Personal
<b>BI</b>	Business Intelligence - Inteligencia de Negocios	<b>PE</b>	Plan Estratégico
<b>CDEEE</b>	Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales	<b>PGASE</b>	Procuraduría General Adjunta para el Sistema Eléctrico
<b>CFE</b>	Comisión Federal de Electricidad	<b>PMBOK</b>	Guide to the Project Management Body of Knowledge - Guía de los Fundamentos de Gestión de Proyectos
<b>CHM</b>	Control de Herramientas y Materiales	<b>PUCMM</b>	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra
<b>CIER</b>	Comisión de Integración Energética Regional	<b>Pymes</b>	Pequeñas y medianas empresas
<b>COSO</b>	Committee of Sponsoring Organizations	<b>R.D</b>	República Dominicana
<b>DGH</b>	Dirección de Gestión Humana	<b>RRHH</b>	Recursos humanos
<b>DIGEIG</b>	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	<b>SCADA</b>	Supervisión, Control y Adquisición de Datos
<b>DP&amp;CG</b>	Dirección de Planificación y Control de Gestión	<b>SGS</b>	Sistema de Gestión de Servicios
<b>DTI</b>	Dirección de Tecnología de la Información	<b>SIE</b>	Superintendencia de Electricidad
<b>EDE</b>	Empresa Distribuidora de Electricidad	<b>SSEE</b>	Subestaciones Eléctricas
<b>EDENORTE</b>	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte	<b>TIC</b>	Tecnologías de la información y la comunicación
<b>EGEHaina</b>	Empresa Generadora de Electricidad Haina	<b>TSS</b>	Tesorería de la Seguridad Social
<b>EGEHID</b>	Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana	<b>UAPA</b>	Universidad Abierta Para Adultos.
<b>EPP</b>	Equipo de Protección Personal	<b>UASD</b>	Universidad Autónoma de Santo Domingo
<b>FONPER</b>	Fondo Patrimonial de Empresas Reformadas	<b>UERS</b>	Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana
<b>GPS</b>	Sistema de Posicionamiento Global	<b>UNEV</b>	Universidad Nacional Evangélica
<b>GWh</b>	Gigavatio-hora	<b>VAN</b>	Valor Actual Neto
<b>IDAC</b>	Instituto Dominicano de Aviación Civil	<b>VPN</b>	Virtual Private Network - Red Privada Virtual
<b>IGNC</b>	Instituciones gubernamentales no cortables	<b>WBS</b>	Work Breakdown Structure - Estructura de Descomposición del Trabajo
<b>IP</b>	Protocolo de Internet		

<b>TÉRMINOS</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Ciclo de Deming</b>	El ciclo de Deming (de Edwards Deming), también conocido como círculo PDCA (del inglés plan-do-check-act, esto es, planificar-hacer-verificar-actuar) o espiral de mejora continua, es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter A. Shewhart.
<b>Active Directory</b>	<p>Active Directory (AD) o Directorio Activo son los términos que utiliza Microsoft para referirse a su implementación de servicio de directorio en una red distribuida de computadores. Utiliza distintos protocolos, principalmente LDAP, DNS, DHCP y Kerberos.</p> <p>De forma sencilla se puede decir que es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.</p>
<b>Benchlearning/Benchmarking</b>	El proceso continuo y sistemático de evaluar los productos, servicios o procesos de las organizaciones que son reconocidas por ser representativas de las mejores prácticas para efectos de mejora organizacional, para aprender y compartir experiencias.
<b>Coaching</b>	Es una metodología que consigue el máximo desarrollo profesional y personal de las personas y que da lugar a una profunda transformación, generando cambios de perspectiva y aumento del compromiso y la responsabilidad, lo que se traduce en mejores resultados.
<b>E-learning</b>	Sistema de formación interactivo para desarrollar programas de enseñanza, que hace uso masivo de los medios electrónicos para llegar a un alumnado generalmente remoto.
<b>Holding</b>	Sociedad financiera que posee la mayoría de acciones y lleva la administración de un conjunto de empresas que se dedican a diversas actividades económicas o industriales.
<b>Intranet</b>	Es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales.
<b>OnBase</b>	Es una solución corporativa para la Gestión Electrónica de Documentos en forma integrada (IDM) que combina varias tecnologías como la Administración Documental, Flujos de trabajo (Workflow), Imágenes y cualquier tipo de documento electrónico en una sola aplicación basada en Web.
<b>OPEN SGC</b>	(Sistema de Gestión Comercial) Sistema utilizado en la empresa para la visualizar, gestionar y almacenar información concerniente a los siguientes procesos: Lectura, Cobro, Facturación, Atención al Cliente y Contratación.
<b>Outsourcing</b>	La subcontratación, externalización de la mercadotecnia o tercerización (del neologismo inglés: outsourcing) es el proceso económico empresarial en el que una sociedad mercantil transfiere los recursos y las responsabilidades referentes al cumplimiento de ciertas tareas a una sociedad externa, empresa de gestión o subcontratista, que precisamente se dedica a la prestación de diferentes servicios especializados.
<b>POS</b>	(Point of sale - Punto de Venta) Terminales portátiles de cobros electrónicos.
<b>Project chárter</b>	(Acta de constitución de proyectos) Es una declaración del alcance, los objetivos y los participantes en un proyecto. Proporciona una delimitación preliminar de las funciones y responsabilidades, se exponen los objetivos del proyecto, identifica las principales partes interesadas, y define la autoridad del director del proyecto.

<b>PRTG Monitor</b>	Software de monitoreo de red que asegura que usted sea notificado cuando ocurren problemas. También aumenta la eficiencia de la red al seguir el consumo y recurso de ancho de banda.
<b>SAP</b>	SAP por las siglas de Sistema, Aplicaciones y Productos; es un sistema de administración financiera y contable de los bienes, productos, y servicios que intervienen en la operativa de una empresa.
<b>SIPOC</b>	El SIPOC (Supplier (Suplidor) – Inputs (Estradas)- Process (Proceso)- Outputs (Salidas)-Customer (Cliente)) es un diagrama que nos permite analizar el proceso de una manera más detallada reconociendo al respectivo suplidor, así como también identificando todas las entradas y salidas del proceso, además nos permite determinar los clientes vinculados a cada paso del proceso.
<b>Stakeholder</b>	Es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa 'interesado' o 'parte interesada', y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa.
<b>Survey Monkey</b>	Herramienta que permite la creación encuestas y recopilar de datos en línea.
<b>Termografía</b>	Es una técnica que permite calcular y determinar temperaturas a distancia, con exactitud y sin necesidad de contacto físico con el objeto a estudiar.
<b>VisaNet</b>	VisaNet Dominicana es el resultado de la unificación de los servicios de aceptación, autorización y procesamiento de pago electrónico de los más prestigiosos bancos e Instituciones financieras dominicanas
<b>Yammer</b>	Es una red social privada para organizaciones y se ha creado en torno a formas de comunicación abierta. Por ejemplo, puede usarlo para solucionar de manera eficaz problemas de soporte, recopilar comentarios sobre proyectos y documentos, y publicar procedimientos recomendados.
<b>Ciclo de Deming</b>	El ciclo de Deming (de Edwards Deming), también conocido como círculo PDCA (del inglés plan-do-check-act, esto es, planificar-hacer-verificar-actuar) o espiral de mejora continua, es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter A. Shewhart.
<b>Active Directory</b>	Active Directory (AD) o Directorio Activo son los términos que utiliza Microsoft para referirse a su implementación de servicio de directorio en una red distribuida de computadores. Utiliza distintos protocolos, principalmente LDAP, DNS, DHCP y Kerberos.  De forma sencilla se puede decir que es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.
<b>Benchlearning/Benchmarking</b>	El proceso continuo y sistemático de evaluar los productos, servicios o procesos de las organizaciones que son reconocidas por ser representativas de las mejores prácticas para efectos de mejora organizacional, para aprender y compartir experiencias.
<b>Coaching</b>	Es una metodología que consigue el máximo desarrollo profesional y personal de las personas y que da lugar a una profunda transformación, generando cambios de perspectiva y aumento del compromiso y la responsabilidad, lo que se traduce en mejores resultados.
<b>E-learning</b>	Sistema de formación interactivo para desarrollar programas de enseñanza, que hace uso masivo de los medios electrónicos para llegar a un alumnado generalmente remoto.
<b>Holding</b>	Sociedad financiera que posee la mayoría de acciones y lleva la administración de un conjunto de empresas que se dedican a diversas actividades económicas o industriales.



<b>Intranet</b>	Es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales.
<b>OnBase</b>	Es una solución corporativa para la Gestión Electrónica de Documentos en forma integrada (IDM) que combina varias tecnologías como la Administración Documental, Flujos de trabajo (Workflow), Imágenes y cualquier tipo de documento electrónico en una sola aplicación basada en Web.
<b>OPEN SGC</b>	(Sistema de Gestión Comercial) Sistema utilizado en la empresa para la visualizar, gestionar y almacenar información concerniente a los siguientes procesos: Lectura, Cobro, Facturación, Atención al Cliente y Contratación.
<b>Outsourcing</b>	La subcontratación, externalización de la mercadotecnia o tercerización (del neologismo inglés: outsourcing) es el proceso económico empresarial en el que una sociedad mercantil transfiere los recursos y las responsabilidades referentes al cumplimiento de ciertas tareas a una sociedad externa, empresa de gestión o subcontratista, que precisamente se dedica a la prestación de diferentes servicios especializados.
<b>POS</b>	(Point of sale - Punto de Venta) Terminales portátiles de cobros electrónicos.
<b>Project chárter</b>	(Acta de constitución de proyectos) Es una declaración del alcance, los objetivos y los participantes en un proyecto. Proporciona una delimitación preliminar de las funciones y responsabilidades, se exponen los objetivos del proyecto, identifica las principales partes interesadas, y define la autoridad del director del proyecto.
<b>PRTG Monitor</b>	Software de monitoreo de red que asegura que usted sea notificado cuando ocurren problemas. También aumenta la eficiencia de la red al seguir el consumo y recurso de ancho de banda.
<b>SAP</b>	SAP por las siglas de Sistema, Aplicaciones y Productos; es un sistema de administración financiera y contable de los bienes, productos, y servicios que intervienen en la operativa de una empresa.
<b>SIPOC</b>	El SIPOC (Supplier (Suplidor) – Inputs (Estradas)- Process (Proceso)- Outputs (Salidas)-Customer (Cliente)) es un diagrama que nos permite analizar el proceso de una manera más detallada reconociendo al respectivo suplidor, así como también identificando todas las entradas y salidas del proceso, además nos permite determinar los clientes vinculados a cada paso del proceso.
<b>Stakeholder</b>	Es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa 'interesado' o 'parte interesada', y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa.
<b>Survey Monkey</b>	Herramienta que permite la creación encuestas y recopilar de datos en línea.
<b>Termografía</b>	Es una técnica que permite calcular y determinar temperaturas a distancia, con exactitud y sin necesidad de contacto físico con el objeto a estudiar.
<b>VisaNet</b>	VisaNet Dominicana es el resultado de la unificación de los servicios de aceptación, autorización y procesamiento de pago electrónico de los más prestigiosos bancos e Instituciones financieras dominicanas
<b>Yammer</b>	Es una red social privada para organizaciones y se ha creado en torno a formas de comunicación abierta. Por ejemplo, puede usarlo para solucionar de manera eficaz problemas de soporte, recopilar comentarios sobre proyectos y documentos, y publicar procedimientos recomendados.
<b>Survey Monkey</b>	Herramienta que permite la creación encuestas y recopilar de datos en línea.

# IV. Anexos

## Anexo 1: Otras leyes y normas aplicables

Norma de Calidad del Servicio Comercial para la prestación del servicio público de distribución electricidad de Marzo 2012.

### Otras leyes afines y complementarias:

- Ley No. 340-06 Ley de Compras y Contrataciones, de fecha 18 de agosto de 2006.
- Ley No. 200-04 Ley de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de julio de 2004.
- Ley No. 247-12 Ley Orgánica de la Administración Pública, de fecha 9 de agosto de 2012.
- Ley No. 202-04 Ley Sectorial de Áreas Protegidas, de fecha 30 de julio de 2004.
- Ley No. 112-00 Ley de Hidrocarburos 112-00, de fecha 29 de noviembre de 2000.
- Ley No. 1-12 Ley que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 25 de enero de 2012
- Ley No. 100-13 Ley Ministerio de Energía y Minas, de fecha 30 de julio de 2013.
- Ley No. 103-13 Ley de incentivo a la importación de vehículos de energía no convencional, de fecha 30 de julio de 2013.
- Ley No. 57-07 Regula todo lo concerniente a las energías renovables, y los incentivos para el desarrollo de las mismas, de fecha 7 de mayo de 2007.
- Ley No. 4532-56 Regula la exploración y explotación de los yacimientos petroleros y otros combustibles en el país, de fecha 15 de septiembre de 1956.
- Ley No. 64-00 Establece las normas para la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales, asegurando su uso sostenible, de fecha 18 de agosto de 2000.

**Nota:** La lista que antecede no es limitativa a otras leyes, reglamentos, decretos y resoluciones que pudieran aplicar.

## **Anexo 2: Descripción de valores**

### **Responsabilidad:**

Estamos comprometidos en cumplir nuestras obligaciones con moral, disciplina y puntualidad, asumiendo y tomando decisiones adecuadas, que contribuyan al desarrollo de la región y al bienestar del medio ambiente.

### **Integridad:**

Nuestro accionar está orientado a trabajar manteniendo los principios de ética, confianza y honestidad, aspirando a la eficacia y calidad en nuestra entrega.

### **Trabajo en equipo:**

Fomentamos la unificación de esfuerzos para el logro de los objetivos, incentivando las habilidades de creatividad, comunicación y cooperación en todos los miembros de la empresa.

### **Vocación de servicio:**

Nos esforzamos por ofrecer calidad de servicio a nuestros clientes internos y externos, satisfaciendo sus necesidades con proactividad, empatía y compromiso.

### **Liderazgo:**

Incentivamos al desarrollo de habilidades que influyeran y conduzcan a los demás positivamente hacia un fin común, motivando y comprometiendo al logro de los resultados y toma de decisiones.

### **Orientación al cambio:**

Estamos orientados a la flexibilidad de adecuarnos a situaciones cambiantes e innovadoras, siendo capaces de adquirir nuevas habilidades e incorporarlas fácilmente a los cambios, utilizando inteligentemente nuestras emociones.



### Anexo 3: Catálogo de servicios Edenorte

RELACIÓN DE SERVICIOS DE EDENORTE		
PROCESOS	SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Mantenimiento de redes y subestaciones	Reparación e instalación de luminarias	Necesidad del cliente o juntas de vecinos de que se repare o instales las luminarias.
	Movilización de líneas o postes	Requerimiento de movimientos de postes por situaciones de riesgos o por obstrucción del espacio debido a nueva construcción.
Gestión Contratación	Aumentos de potencia	Vía este servicio los clientes solicitan el aumento de la capacidad del transformador a instalar en un momento determinado.
	Cambios de voltaje	A través de este servicio se atienden las solicitudes de cambios de voltajes de 120 a 240 voltios, para la utilización de equipos que requieren dos fases de voltaje.
	Cancelación de contrato y devolución de fianza	Son los trámites para el cliente dar por terminada la relación contractual con la empresa de su servicio de energía, y solicitar la devolución del monto pagado como garantía (monto a pagar por el cliente equivalente a dos (2) meses de consumo en función a la potencia, horas de utilización y tarifa contratada).
	Cambios de titular de contrato	Solicitud de cambio de nombre de un cliente o empresa a otro, donde se transfieren todos sus derechos y deberes sobre el contrato de energía eléctrica.
	Cambio de tarifas	Requerimiento del cliente de modificación de la tarifa originalmente contratada, que rigen su facturación, por cambios en la naturaleza de su contrato, (Ej. De una casa a un negocio, o viceversa).
	Solicitudes de nuevos servicios de energía menor a 10 kva	Requerimiento del usuario o cliente para instalar un nuevo servicio de energía, mediante de una relación contractual con la empresa. Se llama suministro al lugar físico donde se hace uso de la energía eléctrica, (a una carga acordada con el cliente, bajo las condiciones establecidas en el contrato),

<b>Solicitudes de nuevos servicios de energía mayor a 10 kva</b>	el mismo puede ser solicitado de manera eventual o permanente.
<b>Programa Medición Neta</b>	Servicio provisto para los clientes con sistemas de energía de generación propia, que utilicen fuentes renovables de energía, interconectados a sus redes de distribución de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 57-07. Este servicio permite el flujo de electricidad hacia y desde las instalaciones del cliente a través del medidor de facturación bidireccional, el cual puede compensar o se restaran los saldos de energía.
<b>Solicitud de envío de facturas (vía correo o ecológica)</b>	Requerimiento de no seguir recibiendo su factura física solo recibir de forma digital.
<b>Cobro automático de factura eléctrica vía tarjetas de débito o crédito</b>	Solicitud de cliente registrar su tarjeta de crédito/ débito con chip para el cobro automático de su contrato de energía.
<b>Negociaciones de deudas</b>	Acuerdos de pago con el cliente para facilitar y garantizar el saldo de la deuda de este con la empresa.
<b>Reconexiones</b>	Solicitud de restablecimiento del servicio de energía eléctrica
<b>Solicitud de apertura de estafeta de pago de servicio de Energía</b>	Toda Institución Bancaria o Comercial (No Bancaria) que tiene interés en establecer un convenio con la Empresa para la recepción de los cobros de las facturas de energía eléctrica.
<b>Solicitud proyecto 24 horas</b>	Requerimiento del cliente comercial de ampliar su capacidad o servicio 24 horas, con fondos aportados por el cliente, el cual Edenorte reembolsa en su facturación mensual. De igual forma es la solicitud de la comunicada de obtener servicio 24 horas.
<b>Atención de Reclamaciones</b>	A través de este servicio el cliente podrá contar con la asistencia de un representante para reportar algún inconveniente, relacionado con su servicio de energía eléctrica (facturación, anomalías en el suministro de energía, entre otros).
<b>Reporte de averías</b>	Reporte de interrupciones de servicio no programadas, causadas por problemas o daños en la red de distribución de la

		empresa o en la acometida de un suministro.
<b>Gestión de Información</b>	<b>Consultas de balances</b>	Trámite para conocer cuál es el monto facturado y/o consumido en su suministro de energía. En los casos de grandes clientes pueden consultar su consumo de energía, vía nuestro portal web.
	<b>Concientización uso racional de energía</b>	Por esta vía recibimos solicitudes de entidades educativas o empresariales, para realizar charlas, talleres, conferencias y seminarios, con el fin de crear conciencia del uso racional de la energía.
<b>Reducción de Pérdidas</b>	<b>Recepción de denuncias de fraudes</b>	Reportar posibles fraudes o irregularidades intencionales, como manipulaciones intencionales en acometidas y equipos de medición que permitan una sustracción de energía por cualquier medio, con la voluntad ilícita de consumirla sin efectuar el pago de la misma.



# edennorte



[edenorte.com.do](http://edenorte.com.do)