



CÓDIGO DGH-M-0009

Fecha de emisión:
28/03/2023

Fecha última revisión:
28/03/23

Versión N° 01

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE EDENORTE

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Aprobado por:
Ing. Andrés Cueto Rosario

Gerente General

Firma: _____



En fecha: _____

28/3/2023

Certificado por:
Ing. Gustavo Martínez
Director Planificación y Control de Gestión

Firma: _____

En fecha: _____

28/03/2023

Revisado por:
María Elizabeth Martínez, M.A.
Director de Gestión Humana

Firma: _____



En fecha: _____

28/03/2023

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	3
1 ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL	4
1.1 OBJETIVOS.....	4
1.2 DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL.....	4
1.3 PUESTA EN VIGENCIA.....	4
2 MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	4
2.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	4
2.2 INFORMACIONES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN.....	6
2.3 BASE LEGAL.....	7
2.4 ORGANIZACIÓN	7
3 ESTRUCTURA POR PROCESOS.....	9
3.1 PROCESOS DE GERENCIA GENERAL	9
4 PROCESOS DE NEGOCIOS	20
4.1 DIRECCIÓN DE COMPRA DE ENERGIA Y REGULACIÓN.....	20
4.2 DIRECCIÓN COMERCIAL.....	24
4.3 DIRECCIÓN DE GRANDES CLIENTES Y AYUNTAMIENTO.....	34
5 PROCESOS OPERATIVOS	39
5.1 DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN	40
5.2 DIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS.....	49
5.3 DIRECCIÓN DE PROYECTOS FINANCIADOS	55
5.4 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	61
6 PROCESOS ADMINISTRATIVOS	69
6.1 DIRECCION DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	70
6.2 DIRECCIÓN DE FINANZAS.....	75
6.3 DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS.....	80
6.4 DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA.....	85
6.5 DIRECCION DE LOGÍSTICA	96
6.6 DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....	104
6.7 DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL	108
6.8 DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES.....	111
6.9 GLOSARIO	115

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF) de Edenorte, constituye una guía y fuente principal de consulta para las autoridades y empleados de la organización.

Permite a los diferentes niveles jerárquicos un conocimiento integral de la organización y sus funciones generales, contribuyendo así a mejorar los canales de comunicación y coordinación; de igual modo, determinar las funciones principales y específicas de los órganos que componen la Estructura Organizativa de la empresa; logro de los objetivos de la empresa establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y garantizar el cumplimiento de los procedimientos.

El Manual de Organización y Funciones permite:

- Documentar los distintos puestos de trabajo de la organización mediante una descripción exhaustiva de los mismos, de los flujos de trabajo y sistemas.
- Facilitar el control y la mejora de los sistemas de gestión y producción de servicios, estableciendo las bases para una adecuada definición de objetivos.
- Efectuar el desarrollo de una valoración de puestos de trabajo ajustada a sus contenidos y exigencias.
- Integrar las competencias profesionales necesarias para el buen desempeño del puesto de trabajo.
- Definir áreas de resultados. Haciendo factible la evaluación del rendimiento de las personas que desempeñan los puestos de trabajo mediante sistemas más válidos y fiables.
- Analizar las funciones identificando potenciales duplicidades en actividades, funciones, tareas y responsabilidades.
- Hacer posible la elaboración de planes de formación y el desarrollo de procesos de selección más eficaces. Al aportar un conocimiento más preciso del contenido de los distintos puestos y del perfil de exigencias de cada uno de ellos.
- Facilitar la función de prevención de riesgos laborales en cuanto a la responsabilidad individual con el programa de seguridad y salud en el trabajo.

Este Manual debe ser revisado periódicamente por la Dirección de Gestión Humana, con el apoyo de los diferentes órganos que componen la estructura organizativa de Edenorte dominicana, contemplando los cambios ocurridos en la organización en ese lapso de tiempo, para garantizar su actualización y su vigencia.

1 ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL

1.1 OBJETIVOS

- Establecer en la institución una estructura organizativa que facilite la planificación, dirección y control de las operaciones de las áreas y sus recursos humanos.
- Definir las responsabilidades de las áreas que componen la organización a fin de mejorar su funcionamiento.
- Delimitar las actividades correspondientes a cada una de las diferentes áreas.

1.2 DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

Se colocará en el portal de normas Edenorte para uso interno y en el sub portal de transparencia para todo público.

1.3 PUESTA EN VIGENCIA

El presente manual, debe ser puesto en vigencia mediante comunicación firmada por el Gerente General de Edenorte dominicana, en la que se le indica al personal el cumplimiento con lo establecido en el mismo.

2 MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

2.1.1 MISIÓN

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

2.1.2 VISION

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

2.1.3 VALORES

▪ *Integridad*

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

▪ *Orientación a los resultados*

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

▪ *Pasión por servir*

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

▪ *Responsabilidad*

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

▪ **Trabajo en equipo**

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

2.2 INFORMACIONES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

2.2.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN

Edenorte dominicana, S.A., es una de las empresas estatales distribuidoras de electricidad de República Dominicana.

Edenorte dominicana, S.A. inició sus operaciones el 13 de agosto de 1999, y fue creada en cumplimiento con la Ley General de Reforma de la Empresa Pública No. 141-97, de fecha 24 de junio de 1997, como una empresa autónoma de servicio público, la cual quedaba investida de personalidad jurídica y patrimonio propio.

Fue hasta el año de 1999, donde el Sistema Eléctrico Dominicano era verticalmente integrado; representado por la Corporación Dominicana de Electricidad (CDE). La CDE generaba, transmitía, distribuía y comercializaba la electricidad en la mayoría del territorio nacional.

La Ley No. 141-97 trajo como consecuencia la capitalización del servicio de energía eléctrica y la descentralización de la CDE, surgiendo diversos eslabones en la cadena del suministro eléctrico; lo que se conoce como el Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI):

La distribución de energía eléctrica en el país está dividida por regiones geográficas entre las empresas EDENORTE, EDESUR y EDEESTE, cada una de las cuales posee el monopolio de la distribución en su respectiva área de concesión.

El área geográfica concesionada a Edenorte comprende la zona norte de la República Dominicana; cuyo límite está dado por la Cordillera Central desde la frontera con la República de Haití hasta Bonao y subiendo hacia el norte para terminar en la península de Samaná, incluyendo el parque de los Haitises. Las provincias comprendidas en el límite del área geográfica son: Dajabón, Santiago Rodríguez, Santiago, La Vega, Monseñor Nouel, Sánchez Ramírez, Duarte y Samaná.

2.3 BASE LEGAL

- Conforme a las disposiciones del Reglamento para la aplicación de la ley general de electricidad y sus modificaciones introducidas mediante decreto 749-02, del 19 de septiembre de 2002.
- Ley general de electricidad No. 125-01 y su Reglamento de Aplicación.

2.4 ORGANIZACIÓN

2.4.1 NIVELES JERÁRQUICOS

La estructura está compuesta por direcciones, gerencias, departamentos y puestos. Los puestos están asignados por áreas y se dividen en grupos de acuerdo a la especialización requerida y la responsabilidad de mando, de la siguiente manera:

- Grupo I: Personal de Apoyo
- Grupo II: Técnico
- Grupo III: Técnico Profesional
- Grupo IV: Supervisión
- Grupo V: Mandos Medios
- Grupo VI: Dirección y Gerencia
- Grupo VII: Administración Superior

El grupo I representa los puestos de menor jerarquía. La jerarquía será mayor en orden ascendente, siendo el grupo VII el más alto.

2.4.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA MACRO EDENORTE

3.1.1.1. Nomenclatura de Estructura

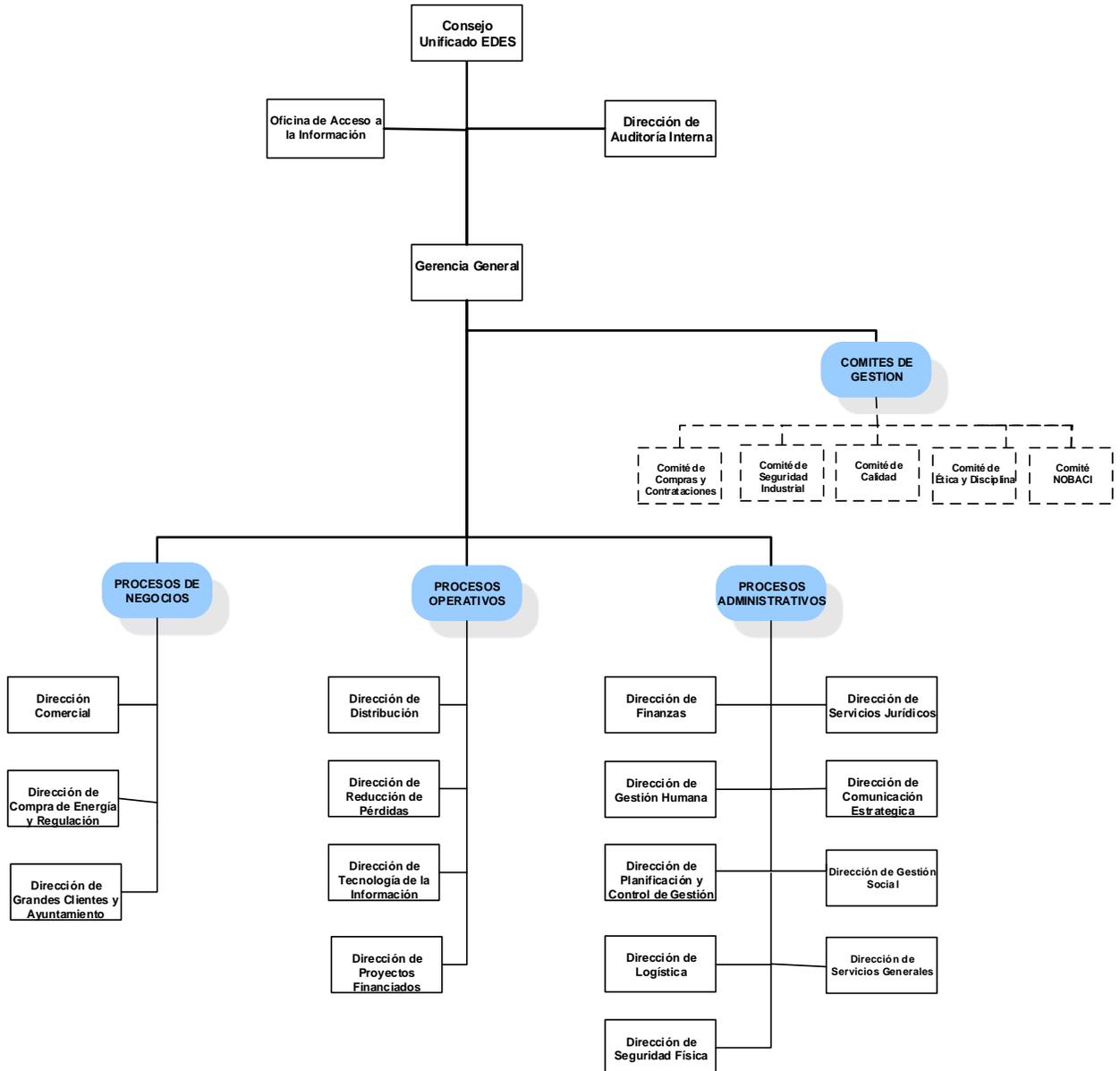
La nomenclatura de los puestos está regida de acuerdo a los siguientes criterios:

- Todos los puestos fijos en estructura tienen un código de puesto.
- La primera parte de la nomenclatura inicia con las siglas de la dirección, seguido de las siglas de la gerencia.
- La segunda parte de la nomenclatura contiene el grupo ocupacional donde se ubica el puesto.
- La tercera parte de la nomenclatura contiene el número de puesto dentro de la gerencia / área donde se ubica.

3.1.1.2. Representación Gráfica de Estructura

En los organigramas cada puesto está representado por una caja rectangular donde se especifica el nombre, la nomenclatura, la cantidad de plazas aprobadas y el nivel del puesto (*véase acápite 3.5.3*), como se muestra a continuación. Ejemplo:

Nombre del Puesto			Representante de Servicios		
Cantidad de Plazas	Nomenclatura	Nivel	18	DCS-III-025	6



3 ESTRUCTURA POR PROCESOS

La estructura organizativa vigente en Edenorte está diseñada en procesos de acuerdo a los lineamientos estratégicos del negocio. El diseño está orientado a cuatro (4) grandes procesos que agrupan un total de 18 áreas:

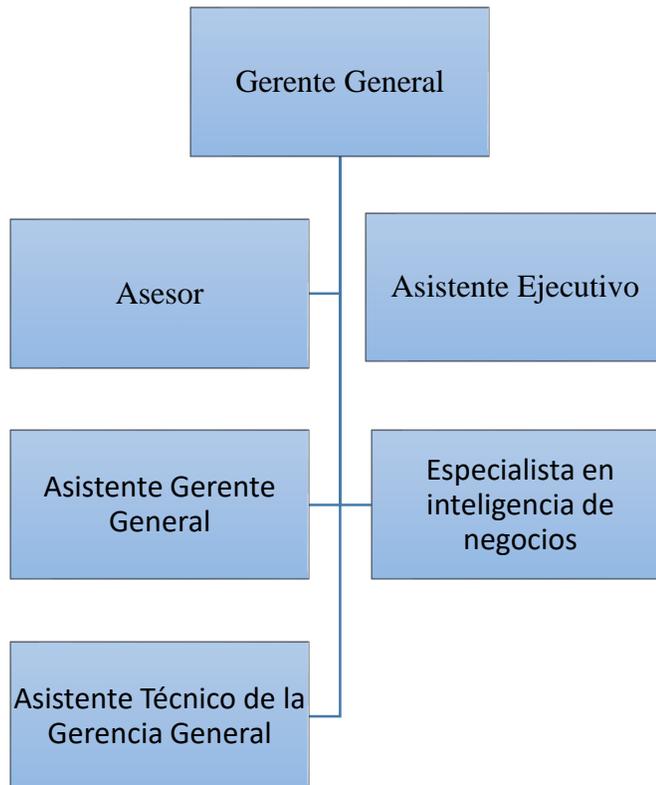
3.1 PROCESOS DE GERENCIA GENERAL

Corresponde a la alta administración de la empresa, el proceso de auditoría interna y la oficina de libre acceso a la información. Las áreas que comprende son:

- Gerencia General.
- Dirección de Auditoría Interna
- Oficina de Libre Acceso a la Información

3.1.1 GERENCIA GENERAL

3.1.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



3.1.1.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

- Asesor.
- Asistente de Ejecutivo.
- Asistente Gerencia General.
- Especialista en Inteligencia de Negocios.
- Gerente General.

3.1.1.3 MISIÓN GERENTE GENERAL

Planear, diseñar, estructurar, coordinar, controlar y dirigir las actividades de distribución y comercialización de la empresa, administrando de forma eficiente los recursos y diseñando las estrategias de gestión para garantizar la rentabilidad de la misma, y satisfacer las necesidades del Sector Eléctrico Dominicano, de los empleados, clientes y proveedores, cumpliendo con el marco de regulación vigente.

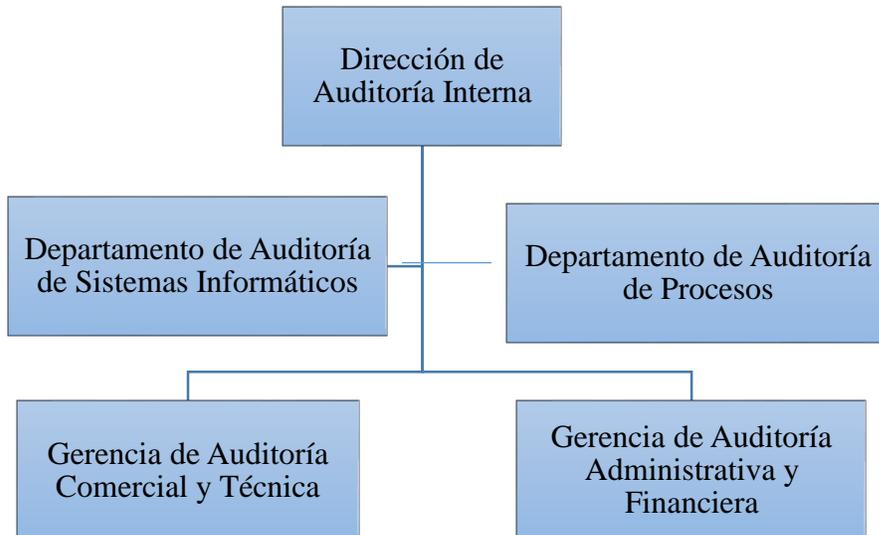
3.1.1.4 FUNCIONES GENERALES

- Diseñar con las diferentes áreas el plan estratégico de la empresa, orientado a garantizar calidad del servicio, mejora de ingresos, reducción de pérdidas, incremento de clientes y optimización de gastos operacionales.
- Aprobar los planes estratégicos y la gestión del presupuesto de la empresa.
- Desarrollar e implementar políticas dirigidas a mantener un eficiente crecimiento del negocio.
- Aprobar la implementación de nuevas tecnologías, logrando con esto la eficiencia y optimización de la organización.
- Garantizar que los procesos y procedimientos sean ejecutados conforme al marco regulatorio y las políticas de la empresa
- Garantizar los niveles de servicio de energía de acuerdo a los estándares de calidad establecidos por los diferentes organismos.
- Asegurar la disminución de los niveles de pérdidas técnicas y no técnicas del sistema de distribución de energía.

- Dar seguimiento a la ejecución efectiva de proyectos y mejora de la calidad del servicio energético, asegurando que estos sean rentables y sostenibles en el tiempo.
- Asegurar una gestión efectiva del talento humano de la organización.
- Asegurar el correcto funcionamiento del ciclo de abastecimiento de bienes y servicios de la Empresa.
- Planificar, autorizar y controlar los recursos financieros de la empresa.
- Apoyar la estrategia de comercialización, a fin de garantizar un ciclo comercial eficiente, contribuir a la sostenibilidad de la empresa y a la recuperación del sector.
- Supervisar que los programas de Mercadeo, Responsabilidad Social Corporativa y Relaciones Públicas, estén alineados a las necesidades de la organización, con la finalidad de contribuir al sostenimiento de la marca e imagen corporativa.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realizar otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

3.1.2 DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA

3.1.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



3.1.2.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA

- Asistente de Ejecutivo.
- Director Auditoría Interna.

GERENCIA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- Auditor.
- Encargado de Auditoría Administrativa y Financiera.
- Gerente de Auditoria Administrativa y Financiera.

GERENCIA DE AUDITORIA COMERCIAL Y TECNICA

- Auditor.
- Encargado de Auditoría Comercial.
- Encargado de Auditoría Técnica.
- Coordinador de Auditoria Técnica.
- Gerente de Auditoria Comercial y Técnica.

DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

- Auditor.
- Encargado de Auditoria Sistemas Informáticos.

DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE PROCESOS

- Auditor.
- Encargado de Auditoria de procesos.

3.1.2.3 MISION DIRECTOR AUDITORIA

Contribuir de manera independiente y objetiva al fortalecimiento de la organización, garantizando que los procesos y procedimientos de EDENORTE sean ejecutados conforme al marco regulatorio y las políticas de la empresa.

3.1.2.4 FUNCIONES GENERALES

- Mitigar los riesgos a través del fortalecimiento y la transparencia de los controles internos para contribuir al logro de los objetivos de la empresa, acorde al plan estratégico establecido.
- Presentar al Consejo de Administración y la Gerencia General, los resultados sobre el grado de cumplimiento, la eficiencia y la eficacia, de los planes estratégicos y operativos de la Dirección.
- Promover la elaboración e implementación de los manuales de organización, procedimientos operacionales, formularios, instructivos y otros documentos de control que se requieran, así como velar por su fiel cumplimiento.
- Evaluar el cumplimiento del plan estratégico y operativo de la Dirección.
- Velar por el cumplimiento de los procesos y procedimientos administrativos, financieros, comerciales, técnicos y de sistemas establecidos para contribuir al logro de la sostenibilidad y eficiencia operacional de la empresa.
- Realizar auditorías a los acuerdos contractuales establecidas entre la empresa, clientes y proveedores de bienes y servicios, que impliquen una erogación de fondos.
- Denunciar cualquier irregularidad ante los órganos internos competentes.

- Garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas por el Consejo Unificado Edes y las disposiciones legales de los organismos estatales e internacionales, para contribuir al control en las diferentes áreas de la organización.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales emitidas por los organismos que regulan las operaciones de la empresa, tales como: Contraloría General de la República, Cámara de Cuentas, entre otros.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por las entidades internacionales, tales como: NOCI, NIC, NIIF, ISACA, entre otros.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.

3.1.2.5 GERENCIAS/DEPARTAMENTOS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

3.1.2.6 GERENCIA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- Elaborar el plan anual de trabajos de auditorías administrativas y financieras y conducir las auditorías programadas y no programadas.
- Auditar los procesos de las diferentes áreas administrativas y financieras, con la finalidad de lograr los objetivos estratégicos de la empresa.
- Asegurar la calidad, integridad y confiabilidad en los informes de auditorías, recomendando acciones en base a los incumplimientos y oportunidades de mejora resultantes de las auditorías realizadas.
- Monitorear y dar seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas en los informes de las auditorías realizadas.
- Evaluar los factores de riesgos inherentes a los controles internos, procesos administrativos y financieros, con el objetivo de mitigarlos.
- Retroalimentar sobre informaciones oportunas en materia administrativa y financiera para la toma de decisiones, que impacten positivamente en los objetivos estratégicos de la empresa.

- Analizar las leyes, normas y procedimientos que rigen los procesos administrativos y financieros.
- Elaborar informes a la Dirección de Auditoría Interna, relacionados a las diferentes actividades ejecutadas por la gerencia.
- Procurar la salvaguarda de los activos de la institución y garantizar que los registros contables permitan generar estados financieros confiables, de conformidad con las normas internacionales de información financiera.

3.1.2.7 GERENCIA DE AUDITORIA COMERCIAL Y TECNICA

- Elaborar, coordinar y diseñar el plan anual de auditoria comercial y técnica, con la finalidad de apoyar el logro de los objetivos estratégicos, mediante el fortalecimiento de los controles establecidos por la empresa.
- Contribuir a la toma de decisiones oportuna en materia comercial y técnica, que impacten positivamente en los objetivos estratégicos de la empresa.
- Asesorar las áreas sobre la correcta aplicación de medidas, tendentes a optimizar los resultados de la empresa.
- Monitorear, evaluar y sugerir medidas de control preventivo y correctivo, tendentes a fortalecer el sistema de control interno de las áreas comercial y técnica, con el objetivo de mitigar riesgos.
- Sugerir acciones tendentes a mitigar la ocurrencia de hechos que impacten negativamente en los resultados institucionales.
- Promover mediante la emisión de informes, la cultura de rendición de cuentas en las áreas comercial y técnica de la empresa.
- Retroalimentar a las áreas de los hallazgos detectados en las intervenciones realizadas a los procesos comerciales y técnicos.
- Monitorear y dar seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría.

3.1.2.8 DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE SISTEMAS INFORMATICOS

- Administrar y diseñar el plan anual de auditoria de sistemas informáticos, para contribuir al fortalecimiento de los controles internos de los sistemas de información.
- Evaluar los riesgos y controles para determinar los sistemas y procesos críticos.
- Elaborar el plan anual de trabajo de auditorías de sistemas informáticos, conforme a las normas y estándares internacionales, así como a las normas, políticas y procedimientos internos.
- Liderar y coordinar la implementación de tecnologías que ayuden a la Dirección de Auditoría Interna a optimizar la gestión.
- Contribuir a la toma de decisiones oportuna en materia de sistemas de información que impacten positivamente en los objetivos estratégicos de la empresa.
- Evaluar para determinar la factibilidad técnica para la adquisición de equipos o hardware.
- Velar por la preservación de la integridad, confidencialidad, disponibilidad y fidelidad de los datos e informaciones, a fin de propiciar el buen uso de las tecnologías.
- Evaluar los controles de los sistemas informáticos, la factibilidad técnica funcional y económica, la efectividad y eficiencia, y recomendar el diseño e implementación de sistemas de control para los recursos de información, así como la evaluación de los riesgos en el uso y manipulación de la información.
- Verificar los niveles de seguridad de los sistemas de información y la infraestructura tecnológica, los manuales de usuarios o procedimientos relacionados con el uso de la seguridad de los sistemas informáticos, analizando en dichos sistemas los requerimientos, normas, políticas y procedimientos que considere necesarios.
- Promover la mejora y alcance hasta un nivel optimizado del modelo de madurez de tecnología, respecto a la administración y control de la infraestructura tecnológica y de información de la empresa.

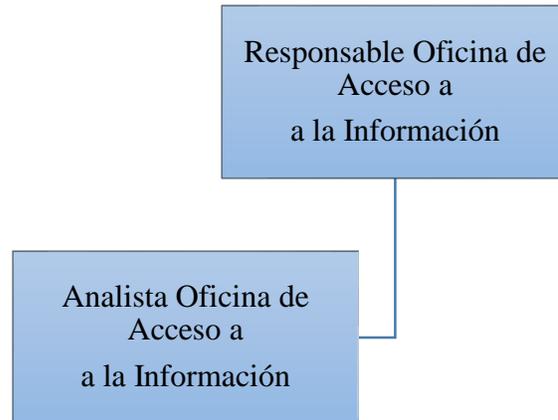
- Velar por el cumplimiento de los estándares establecidos por los organismos internacionales competentes, para la auditoria y el aseguramiento de los sistemas de información.
- Evaluar controles de nuevos sistemas, planes de implementación de aplicaciones informáticas, seguridad lógica de archivos de datos, flujo de procesos de datos, modificación de programas y algoritmos utilizados en los sistemas.

3.1.2.9 DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE PROCESOS

- Coordinar el levantamiento y análisis de los procesos críticos bajo estudio, que permitan proponer acciones de mejora y minimizar los riesgos asociados a estos.
- Reunir información sobre las necesidades y expectativas de los involucrados en los procesos y verificar si estos están siendo ejecutados acorde al marco estratégico y la base legal correspondiente.
- Formular propuestas para el desarrollo y la ejecución de proyectos, motivando la comunicación e información oportuna entre todos los involucrados y el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Colaborar con las diferentes áreas de la dirección, para la formulación, elaboración, monitoreo y cumplimiento de los planes operativos, capacitación y vacaciones, procurando que estos documentos se asocien y cumplan con las directrices estratégicas correspondientes.
- Indagar sobre técnicas para establecer comparaciones y destacar los beneficios de la aplicación de buenas prácticas o procesos que permitan identificar elementos innovadores para mejorar la gestión interna y valorar la efectividad de la comunicación como herramienta de mejora.
- Elaborar los informes de resultados de los trabajos ejecutados, y dar seguimiento a la implementación de los planes de acción correspondientes.
- Representar a la dirección, en reuniones estratégicas de coordinación y temas referentes a calidad y procesos.

3.1.3 OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

3.1.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



3.1.3.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

- Analista Oficina de Acceso a la Información.
- Responsable Oficina de Acceso a la Información.

3.1.3.3 MISION RESPONSABLE OFICINA ACCESO A LA INFORMACIÓN

Coordinar y garantizar la entrega de las informaciones de carácter público de EDENORTE, que son requeridas por ciudadanos y entidades externas, a fin de dar cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información 200-4, de la República Dominicana para empresas y sociedades anónimas con participación estatal.

3.1.3.4 FUNCIONES RESPONSABLE OFICINA ACCESO A LA INFORMACIÓN

- Comunicar periódicamente y coordinar su trabajo con los Responsables de Libre Acceso a la Información de las demás empresas del Holding.
- Realizar las gestiones necesarias para localizar documentos solicitados y remitirlos a la oficina correspondiente, con la finalidad de que sea respondida adecuadamente.
- Instituir los criterios, reglamentos y procedimientos, para asegurar eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, elaborando un programa

para facilitar la obtención de información del departamento, que deberá ser actualizado periódicamente y que incluya las medidas necesarias para la organización de los archivos.

- Compilar las estadísticas y balances de gestión de su área, en materia de acceso a la información, confeccionar los informes mensuales y anuales de la empresa que serán publicados en las páginas de internet oficiales, y difundidos por todos los medios posibles.
- Recolectar, difundir y mantener actualizada permanentemente, la información pública de la empresa.
- Recibir y canalizar las solicitudes de acceso a la información de las diferentes áreas de la empresa.
- Realizar las notificaciones a los solicitantes de tramitación, resultados y costos.
- Proponer los procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.
- Llevar archivo de las solicitudes de acceso a la información y sus antecedentes.
- Poner a disposición de la ciudadanía, tanto en internet como en un lugar visible, un listado de los principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano.
- Elaborar, actualizar y poner a disposición de la ciudadanía un índice que contenga la información bajo su resguardo y administración.
- Realizar las correspondientes tachas en caso de solicitarse un documento que contenga información parcialmente reservado.
- Realizar las demás tareas necesarias que aseguren el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la mayor eficiencia en su misión y la mejor comunicación entre la empresa y los particulares.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un

clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.

- Realizar otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

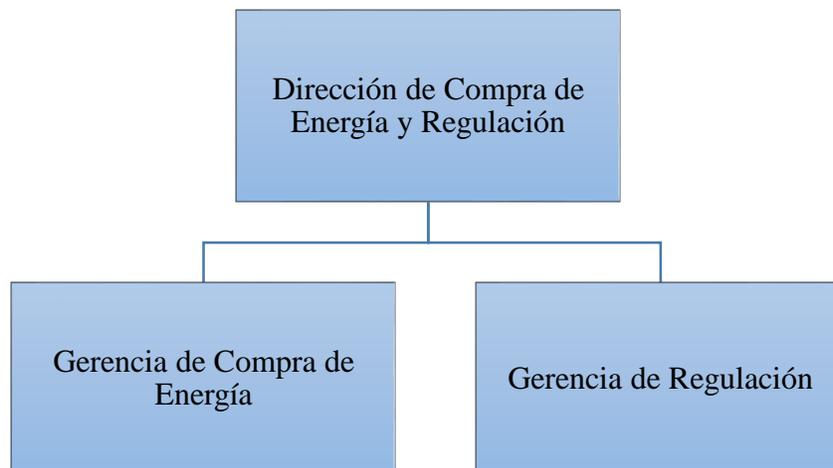
4 PROCESOS DE NEGOCIOS

Contempla los procesos que impactan directamente en la razón de ser de la empresa, que es comercializar y distribuir energía eléctrica en la zona norte del país. Las áreas que comprende son:

- Dirección de Compra de Energía y Regulación.
- Dirección Comercial.
- Dirección de Grandes Clientes y Ayuntamiento.

4.1 DIRECCIÓN DE COMPRA DE ENERGÍA Y REGULACIÓN

4.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



4.1.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF DIRECCIÓN DE COMPRA DE ENERGÍA Y REGULACIÓN

- Asistente de Ejecutivo.
- Director de Compra de Energía y Regulación.

GERENCIA DE COMPRA DE ENERGIA

- Analista de Compra de Energía.
- Gerente de Compra de Energía.

GERENCIA DE REGULACIÓN

- Especialista de Regulación.
- Gerente de Regulación.

4.1.3 MISION DIRECTOR COMPRA DE ENERGIA Y REGULACIÓN

Velar por el cumplimiento de la normativa vigente y garantizar un abastecimiento de energía seguro y de mínimo costo, mediante el planteamiento de estrategias de negocio que permitan optimizar los resultados.

4.1.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Definir estrategias y políticas para la compra de energía.
- Supervisar y Analizar el comportamiento de las variables macro del mercado eléctrico mayorista (MEM).
- Analizar el comportamiento y estado de la oferta de energía en el MEM.
- Definir estrategias de contratación para la compra de energía.
- Presentar a la Gerencia General las mejores opciones para gestión de la compra de energía.
- Negociar con los oferentes los términos contractuales de lugar, acorde a las directrices definidas por la Gerencia General.
- Mejorar los resultados de la empresa en la cartera de Usuarios No Regulados.
- Revisar y aprobar las ofertas de venta de energía a los Usuarios No Regulados presentadas por la Gerencia de Compra de Energía.
- Definir los precios y condiciones a ofertar a los Usuarios No Regulados en coordinación con la Dirección Comercial.

- Velar por el cumplimiento de la Normativa Vigente, evitando riesgos y penalidades.
- Analizar las propuestas de cambios al marco regulatorio, presentadas por la Gerencia de Regulación y genera sus propias propuestas.
- Representar a la empresa ante las otras instituciones del Sector y de la región.
- Interactuar con los demás Agentes del MEM, a fin de tener conocimiento sobre los acontecimientos importantes del sector, defendiendo los intereses de la empresa.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realiza otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

4.1.4 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

4.1.4.1 GERENCIA DE COMPRA DE ENERGÍA

- Revisar el comportamiento de la oferta y demanda en el MEM, para reducir los costos de adquisición de energía.
- Identificar las necesidades de compra de energía que tiene la empresa y analizar los escenarios de compras.
- Sugerir la mejor opción para la consecución de contratos de compra de energía.
- Analizar los precios de compra de energía para oferta de venta de energía.
- Negociar con los usuarios no regulados, los precios de venta que sean favorables para la empresa.
- Solicitar y dar seguimiento al proceso de elaboración de los contratos de energía.

- Participar en las licitaciones de compra de energía para los contratos de largo plazo.
- Velar por la correcta facturación de la cartera de clientes no regulados.
- Verificar y auditar las reliquidaciones en el mercado spot.
- Representar a la empresa en el mercado eléctrico mayorista, procurando la defensa de la misma.
- Auditar de manera adecuada las transacciones en el mercado spot, garantizando que se cumpla la regulación vigente.
- Dar seguimiento al estado contractual de los UNR y a los contratos de compra de energía.
- Velar por mantener e incrementar el margen de la cartera de clientes no regulados.

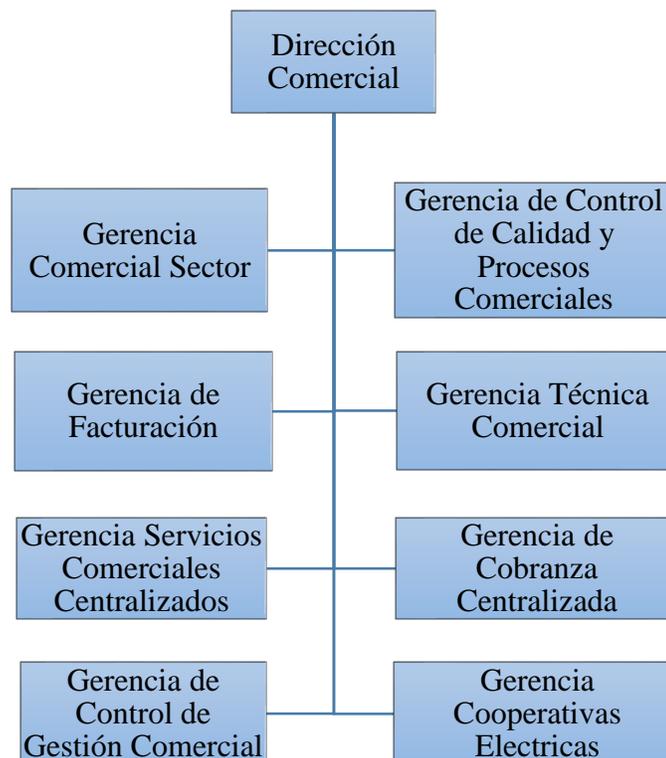
4.1.5 GERENCIA DE REGULACIÓN

- Dirigir la planeación, desarrollo y ejecución de las tareas, proyectos, entre otros, establecidas por la empresa.
- Desarrollar y actualizar los parámetros, indicadores y criterios de medición de la Gerencia de Regulación.
- Dar seguimiento al cumplimiento del plan establecido para fines de control.
- Dirigir y coordinar los estudios tarifarios propuestos por la SIE con el objetivo de salvaguardar los intereses de la empresa.
- Asegurar que todas las normas y procedimientos de la empresa estén de acuerdo con la regulación vigente.
- Garantizar el cumplimiento por parte de la organización, de las normas de calidad dictadas por los organismos reguladores del sector eléctrico.
- Apoyar en los temas regulatorios a las diferentes áreas de la empresa, evitando penalizaciones por parte de la SIE.

- Representar a la empresa ante el organismo regulador.
- Evaluar los proyectos, normas, procesos y procedimientos relacionados con los organismos reguladores y emitir sugerencias.
- Elevar en plazos ante el regulador, los recursos correspondientes en contra de las normativas y disposiciones emitidas que no estén acorde al marco regulatorio vigente.

4.2 DIRECCIÓN COMERCIAL

4.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



4.2.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF DIRECCION COMERCIAL

- Asesor Comercial Sector.
- Asistente de Ejecutivo.
- Asistente Técnico Comercial.
- Coordinador Comercial.
- Director Comercial.
- Supervisor Comercial Regional.

GERENCIA COMERCIAL SECTOR

- Coordinador Comercial Sector.
- Ejecutivo de Cuentas Regulares.
- Encargado Comercial.
- Encargado de Gestión de Cobranzas.
- Encargado de Lectura y Distribución de Facturas.
- Encargado de Lectura y Distribución de Facturas Sector.
- Encargado Gestión Comercial.
- Encargado Oficina Comercial.
- Encargado Servicio Técnico Sector.
- Encargado Soporte Comercial.
- Encargado Técnico A.
- Encargado Técnico B.
- Gerente Comercial Sector.
- Gestor de Proyectos Comerciales.
- Lector-Distribuidor.
- Operador de Impresión.
- Representante de Servicios.
- Soporte Servicio Técnico.
- Soporte Técnico y Funcional SGC.
- Supervisor Comercial.
- Supervisor Técnico Comercial.
- Supervisor de Gestión de Cobranzas.
- Supervisor Gestión Comercial.
- Supervisor Servicios Técnico Sector.
- Supervisor Técnico A.

GERENCIA DE COBRANZAS CENTRALIZADAS

- Analista de Canales de Pago.
- Analista de Control de Cajas Comerciales.
- Analista de Gestión de Morosidad.
- Encargado de Canales de Pago.
- Encargado de Control de Cajas Comerciales.
- Encargado de Gestión de Morosidad.
- Gerente de Cobranzas Centralizadas.

GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL

- Encargado de Organización de Procesos y Sistemas Comerciales.
- Gerente de Control de Gestión Comercial.

GERENCIA DE COOPERATIVAS ELÉCTRICAS

- Analista de Cooperativas Eléctricas.
- Encargado de Cooperativas Eléctricas.
- Coordinador de Cooperativas Eléctricas.
- Gerente de Cooperativas Eléctricas.

GERENCIA DE FACTURACIÓN

- Analista de Facturación.
- Encargado de Facturación.
- Gerente de Facturación.

GERENCIA DE SERVICIOS COMERCIALES CENTRALIZADOS

- Analista de Back Office.
- Analista de Proyectos Comerciales.
- Analista de Depuración y Cuentas.
- Captor Punto Fijo.
- Coordinador de Back Office.
- Coordinador de Call Center.
- Coordinador de Chatbot.
- Coordinador de Proyectos Comerciales.
- Encargado de Back Office.
- Encargado de Chatbot.
- Encargado de Proyectos Comerciales.
- Gerente de Servicios Comerciales Centralizados.
- Gestor Social de Proyectos Comerciales.
- Representante de Chatbot.

- Representante Telefónico.
- Supervisor de Call Center.
- Supervisor de Proyectos Comerciales.
- Técnico de Calidad de Call Center.
- Técnico de Call Center.
- Técnico de Chatbot.

GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD Y PROCESOS COMERCIALES

- Analista de Calidad y Procesos Comerciales.
- Encargado de Control de Calidad y Procesos Comerciales.
- Gerente de Control de Calidad y Procesos Comerciales.

GERENCIA TECNICA COMERCIAL

- Analista de Control de Materiales.
- Coordinador de Lectura y Distribución de Facturas.
- Coordinador de Órdenes De Servicios.
- Encargado de Control de Materiales Comercial.
- Encargado de Distribución de Facturas.
- Encargado de Lectura.
- Encargado de Verificación e Instalación.
- Gerente Técnico Comercial.

4.2.3 MISIÓN DEL DIRECTOR COMERCIAL

Establecer e impulsar la estrategia de comercialización de la empresa, orientado por los lineamientos generales de la misma, del Sector Eléctrico y del Marco Regulatorio, a fin de garantizar una buena relación con los clientes y un ciclo comercial eficiente, para de esta forma contribuir a la sostenibilidad de la empresa y la recuperación del sector.

4.2.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Administrar las acciones necesarias para alinear los objetivos de las áreas bajo su responsabilidad con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Dirigir de manera general los programas orientados a lograr cambios de paradigmas hacia el pago, una relación ganar-ganar entre la empresa y las comunidades, favoreciendo una imagen positiva.

- Coordinar de manera general las estrategias de venta de energía, procurando efectividad en las mismas.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realiza otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

4.2.4 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

4.2.4.1 GERENCIA COMERCIAL SECTOR

- Asegurar que las actividades operativas del Sector, se ejecuten según los lineamientos establecidos por la empresa y con la calidad esperada, para asegurar un ciclo comercial eficiente.
- Evaluar permanentemente los indicadores de gestión de su Sector para establecer planes de mejora continua, que garanticen el logro de los objetivos.
- Monitorear a través de los diferentes tipos de controles existentes, si el avance en la ejecución va acorde a lo previsto y con la calidad requerida.
- Efectuar las indicaciones, instrucciones y acciones de lugar, de acuerdo a la necesidad, con relación a la desviación existente en cuanto a lo planificado.
- Supervisar las actividades en su sector, correspondientes a atención al cliente, cobranza, lectura, impresión y distribución de facturas, energía facturada y tratamiento de órdenes de servicios.
- Retroalimentar al personal acerca del resultado de sus indicadores para aplicar las mejoras y correcciones que correspondan.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos fijados a través de la DC.
- Analizar y canalizar las herramientas necesarias para el logro del cumplimiento de los objetivos del sector.

- Asegurar la correcta ejecución de los procedimientos comerciales para lograr eficiencia en la atención al cliente y la gestión comercial.
- Coordinar con la Dirección de Gestión Humana, todas las acciones de personal y necesidad de formación del personal de la gerencia, para garantizar la contratación, reubicación, promoción, adecuada de los perfiles requeridos para un buen desempeño.

4.2.4.2 GERENCIA DE COBRANZAS CENTRALIZADAS

- Asegurar que las actividades operativas y funcionales de la gerencia se ejecuten bajo las normas y procedimientos establecidos para ofrecer un servicio de calidad.
- Monitorear el avance y la calidad en la ejecución de los procesos comerciales relacionados a su área, así como velar por el cumplimiento de los procesos comerciales relacionados a la Gestión de Morosidad, Procesos de Cajas Comerciales y Canales de Pago.
- Gestionar los procesos de pase a fallido (stand by, totales y bono luz), inclusión y exclusión de clientes al buró de crédito, control y seguimiento de cobros externos, con la finalidad de impactar las cobranzas y lograr la sostenibilidad de la empresa.
- Dar seguimiento con Gestión Cobranza Sector a la aplicación de las medidas disciplinarias por incumplimientos y operativos realizados de normas y procesos.
- Identificar las mejoras a realizar a los procesos y ofrecer las herramientas y controles para asegurar el correcto cumplimiento de los mismos.
- Proponer soluciones alternas para que las oficinas comerciales logren una gestión eficiente y eficaz.
- Dar seguimiento a los indicadores de gestión de su área.
- Verificar las pruebas de cobros para prevenir problemas futuros en liquidaciones y ajustes bancarios.
- Asegurar la correcta contratación de los canales de pago y gestionar la creación de la cuenta a nombre del propietario de la estafeta.

4.2.4.3 GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL

- Recopilar y consolidar las informaciones de las unidades, para la rendición de informes del Director Comercial al Consejo Unificado EDES y a la Gerencia General.
- Consolidar las informaciones para las Auditorías Comerciales.
- Respalidar y archivar un histórico de los indicadores e informaciones de gestión.
- Participar en la toma de decisiones relacionadas con los aspectos que mejoren el ciclo comercial de la empresa.
- Recopilar y consolidar las informaciones de las unidades, formular los informes y reportes para apoyo a la gestión comercial.
- Servir de enlace con las demás áreas de la empresa y organismos externos, atendiendo los requerimientos de información de los organismos multilaterales, a través de la Dirección de Distribución.
- Consolidar los planes operativos de las gerencias de la Dirección.
- Procesar los resultados de la gestión legal de cobros de contratos externos.
- Seleccionar los clientes con deuda para aplicación de las Fianzas.
- Elaborar propuestas de mejoras para el área.
- Establecer en conjunto al Director Comercial los parámetros a evaluar mensualmente y dar seguimiento al cumplimiento de los mismos.
- Recibir y compilar mensualmente la información obtenida de la gestión comercial y evaluar la información suministrada.
- Administrar las acciones necesarias para alinear los objetivos de las áreas bajo su responsabilidad con los objetivos estratégicos de la empresa y de la Dirección.

4.2.4.4 GERENCIA DE COOPERATIVAS ELÉCTRICAS

- Administrar las acciones necesarias para asegurar el éxito y alinear los objetivos del proyecto Cooperativas Eléctricas.
- Coordinar los enlaces de las acciones.
- Coordinar la gestión de cobranzas en lugares de difícil acceso.
- Detectar lugares de difícil acceso para llevar proyectos de paneles.
- Realizar contactos con clientes pertenecientes a la cooperativa, con la finalidad de ofrecer informaciones.
- Canalizar el proceso de compras de material reciclado y aplicación de los bonos correspondientes.

4.2.4.5 GERENCIA DE FACTURACIÓN

- Administrar la información correspondiente a la facturación para la toma de decisiones y mantener enterados a los sectores, a fin de que puedan tomar acciones preventivas o correctivas en el tiempo preciso.
- Elaborar, analizar y remitir informes mensuales comparativos, discriminados por sector, que reflejan la energía y potencia facturada, energía expresada en pesos dominicanos, que indiquen el comportamiento de la facturación y permitan tomar acciones de mejora.
- Informar a las oficinas comerciales de acciones y actividades realizadas por estas, que se identifiquen como causa de generación de anomalías de facturación, a los fines de discontinuar su aplicación.
- Garantizar una facturación de calidad dentro del ciclo comercial, logrando una factura a tiempo y la satisfacción de nuestros clientes.
- Analizar los parámetros que influyen en la calidad de la facturación, proponiendo mejoras que aseguren el cumplimiento de los estándares establecidos.

- Establecer criterios para el tratamiento de los suministros anómalos y re facturaciones por alto y bajo consumo.
- Implementar actividades y acciones que tiendan a la optimización del ciclo comercial.
- Asegurar la calidad del proceso de tasación, para el correcto registro de la energía dejada de facturar.
- Velar por el seguimiento y control de las informaciones en el Sistema de Gestión Comercial.

4.2.4.6 GERENCIA DE SERVICIOS COMERCIALES CENTRALIZADOS

- Asegurar que las actividades operativas y funcionales de la Gerencia de Servicios Centralizados se ejecuten bajo las normas y procedimientos establecidos, para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.
- Monitorear el avance y la calidad en la ejecución de los procesos comerciales relacionados a su área.
- Garantizar el cumplimiento de los procesos y políticas comerciales.
- Dar seguimiento con los Gerentes Comerciales Sector y Encargados de área a la aplicación de las medidas disciplinarias por incumplimientos de normas y procesos.
- Detectar y coordinar necesidades de formación y capacitación del personal comercial.

Identificar las limitantes del Open SGC y proponer las mejoras a la Dirección de Tecnología de la Información (DTI), dando seguimiento a las mismas, revisando y validando las pruebas realizadas, para lograr su puesta en productivo y proponer soluciones alternas para que las Oficinas Comerciales logren una gestión eficiente y eficaz.

4.2.4.7 GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD Y PROCESOS COMERCIALES

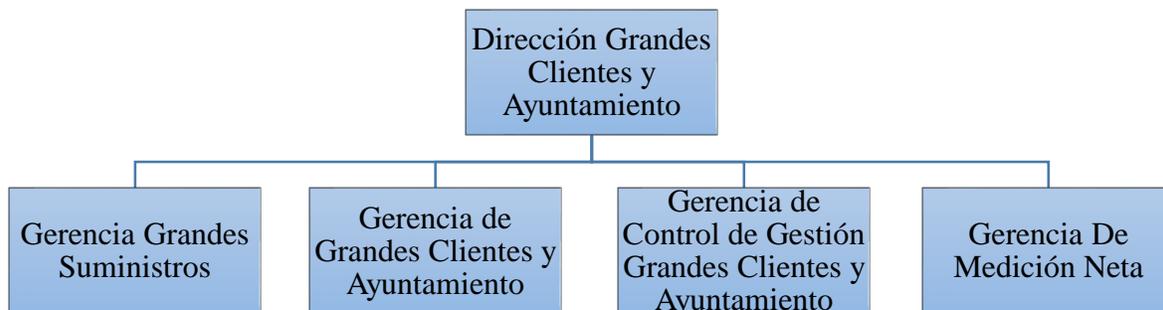
- Definir y revisar los procedimientos existentes que se aplican para garantizar un control óptimo de la calidad de los servicios que ofrece la empresa.
- Verificar que las actividades se realicen de acuerdo a lo establecido al Plan Operativo Anual.
- Evaluar el cumplimiento y rendimiento de los analistas y el/la encargado/a de Control de Calidad.
- Informar a la Dirección Comercial y a los Gerentes de los sectores las desviaciones encontradas en las auditorías de los procesos, con el fin de buscar soluciones que garanticen la mejora continua.
- Implementar acciones correctivas en los procesos que se encuentren con No Conformidades.
- Dar seguimiento a la oportuna ejecución de los planes de acción generados para la mejora continua de la calidad.
- Analizar y presentar los indicadores de las actividades propuestas para el logro de los objetivos de la empresa.
- Consolidar los índices e informaciones requeridos por la SIE.
- Evaluar los requisitos de los clientes e impulsar acciones que contribuyan a lograr la satisfacción requerida.
- Garantizar el cumplimiento de los procesos y políticas comerciales.
- Dar seguimiento con los Gerentes Comerciales Sector y Encargados de área a la aplicación de las medidas disciplinarias por incumplimientos de normas y procesos.

4.2.4.8 GERENCIA TECNICA COMERCIAL

- Supervisar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, mejorando la calidad de atención de los servicios contratados y del personal, para lograr mayor satisfacción en la recepción de servicio.
- Crear, revisar y modificar las normas y procedimientos que garanticen tareas más eficientes, a través de la implementación de nuevas tecnologías que minimicen los errores operativos y desarrollar herramientas de control y seguimiento para que la operativa sea más eficiente.
- Gestionar el proceso de compras de materiales de urgencia para evitar el desabastecimiento en los CT de las oficinas comerciales ocasionadas por los retrasos en la adquisición y/o consumos no previstos.
- Gestionar presupuesto y plan anual de materiales para abastecer los CT de la Dirección Comercial.
- Garantizar el cumplimiento de los plazos de ejecución y estándares de calidad establecidos en la resolución de órdenes de servicio, implementando herramientas de automatización del proceso de órdenes de servicios.
- Dar seguimiento a las herramientas, materiales de supervisión y brigadas de servicio.

4.3 DIRECCIÓN DE GRANDES CLIENTES Y AYUNTAMIENTO

4.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



4.3.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF DIRECCIÓN DE GRANDES CLIENTES Y AYUNTAMIENTO

- Asistente de Ejecutivo.
- Director de Grandes Clientes y Ayuntamiento.

GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN GRANDES CLIENTES Y AYUNTAMIENTO

- Analista de Control de Gestión.
- Gerente de Control de Gestión Grandes Clientes y Ayuntamiento.

GERENCIA DE GRANDES CLIENTES Y AYUNTAMIENTO

- Ejecutivo de Clientes Industriales Sector.
- Ejecutivo de Clientes Corporativos.
- Ejecutivo de Cuentas Gobierno y Ayuntamiento.
- Encargado Alumbrado Público.
- Encargado de Clientes Corporativos.
- Encargado de Gobierno y Ayuntamiento.
- Encargado de Clientes Industriales Sector.
- Encargado de Usuarios No Regulados.
- Gerente de Grandes Clientes y Ayuntamiento.
- Supervisor de Brigadas de Alumbrado Público.
- Técnico BDI Alumbrado Público.
- Técnico Industrial.

GERENCIA DE GRANDES SUMINISTROS

- Brigadista de Medidas Especiales.
- Encargado de Campaña de Regulación y Verificaciones Metrológicas.
- Encargado de Instalación y Mantenimiento Grandes Suministros.
- Encargado de Gestión de Datos.
- Encargado de Medidas Especiales.
- Gerente Grandes Suministros.
- Supervisor de Campaña de Regulación y Verificaciones Metrológicas.
- Supervisor de Grandes Suministros.
- Supervisor de Medidas Especiales.
- Técnico de Campaña de Regulación y Verificaciones Metrológicas.
- Técnico de Suministros Industriales.
- Gestor de Datos.
- Gestor de Materiales.

GERENCIA DE MEDICIÓN NETA

- Analista de Medición Neta.
- Coordinador de Medición Neta.
- Encargado de Medición Neta.
- Gerente de Medición Neta.
- Técnico de Medición Neta.

4.3.3 MISIÓN DIRECTOR GRANDES CLIENTES Y AYUNTAMIENTO

Establecer e impulsar las acciones necesarias que brinden un servicio de calidad a los clientes externos e internos, a través del diseño, planificación, coordinación y seguimiento de estrategias comerciales que ayuden a mejorar el ciclo comercial, dando cumplimiento a las normativas establecidas.

4.3.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Administrar las estrategias comerciales necesarias para una gestión eficiente de las carteras de los clientes corporativos, industriales, gobierno, ayuntamiento y usuarios no regulados (UNR) para garantizar el logro de los objetivos trazados.
- Crear las estrategias necesarias para la ejecución de los proyectos de Medición Neta y Energía Renovable.
- Dirigir las estrategias comerciales para una gestión eficiente de los Proyectos de Acuerdos financiamientos Reembolsables (AFR) medición neta.
- Supervisar y brindar seguimiento a la gestión que realiza el equipo del Alumbrado Público.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realizar otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

4.3.4 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

4.3.4.1 GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN GRANDES CLIENTES Y AYUNTAMIENTO:

- Recopilar y consolidar las informaciones de las unidades, para la rendición de informes del Director de Grandes Clientes a la Gerencia General y al Consejo Unificado EDES.
- Consolidar las informaciones para las Auditorías Comerciales.
- Respalidar y archivar un histórico de los indicadores e informaciones de gestión.
- Participar en la toma de decisiones relacionadas con los aspectos que mejoren el ciclo comercial de la empresa.
- Recopilar y consolidar las informaciones de las unidades, formular los informes y reportes para apoyo a la gestión comercial.
- Servir de enlace con las demás áreas de la empresa y organismos externos, atendiendo los requerimientos de información del Consejo Unificado EDES y los organismos multilaterales, a través de la Dirección Corporativa del Consejo y el Ministerio de Energía y Minas.
- Consolidar los planes operativos de las gerencias de la Dirección.
- Seguimiento a los resultados de la Norma de Calidad de Servicio de la Superintendencia de Electricidad.
- Seleccionar los clientes con deuda para aplicación de las Fianzas.
- Elaborar propuestas de mejoras para el área.
- Establecer en conjunto al Director de Grandes Clientes los parámetros a evaluar mensualmente y dar seguimiento al cumplimiento de los mismos.
- Recibir y compilar mensualmente la información obtenida de la gestión comercial y evaluar la información suministrada.
- Administrar las acciones necesarias para alinear los objetivos de las áreas bajo su responsabilidad con los objetivos estratégicos de la empresa y de la Dirección.

4.3.4.2 GERENCIA DE GRANDES CLIENTES Y AYUNTAMIENTO

- Dirigir las estrategias comerciales necesarias para una gestión eficiente de las carteras de los clientes corporativos, industriales, gobierno, ayuntamiento y usuarios no regulados (UNR) para garantizar el logro de los objetivos trazados.
- Supervisar las labores de los encargados departamentales corporativos, industriales, gobierno, ayuntamiento y UNR para el logro de los objetivos trazados.
- Autorizar las liquidaciones de cargos varios de los clientes manejados en esta área de acuerdo al perfil.
- Realizar planes de gestión para recuperar las deudas de los clientes corporativos, industriales, gobierno, ayuntamiento y UNR.
- Velar por la remisión a tiempo de los informes de pagos de ayuntamientos y cobros al área de Tesorería y Contabilidad.
- Dirigir las estrategias comerciales necesarias para una gestión eficiente de los Proyectos de Acuerdos financiamientos Reembolsables (AFR) medición neta.
- Planear y dar seguimiento a las estrategias de negociación con los clientes que desean participar en los Proyectos 24hrs y Prepago.

4.3.4.3 GERENCIA DE GRANDES SUMINISTROS

- Reducir las pérdidas eléctricas por la energía servida a los grandes suministros.
- Mejorar la calidad del servicio ofrecido a los grandes suministros, así como la calidad de las instalaciones.
- Detectar y evaluar los clientes regulares que deben cambiar a grandes clientes, de acuerdo a su perfil de consumo y demanda.
- Velar por la optimización y procesos para garantizar el mejor desempeño del equipo, como aporte para el mejoramiento continuo.
- Cumplir con los planes de inversión y ejecutar presupuesto asignado por áreas, orientado a la rentabilidad.

- Asegurar que las instalaciones técnicas se realicen bajo normas de calidad.

4.3.4.4 GERENCIA DE MEDICIÓN NETA

- Dirigir las estrategias necesarias para una gestión eficiente de los clientes corporativos, industriales, usuarios no regulados (UNR) y AFR para garantizar el logro de los objetivos trazados.
- Supervisar las labores de los coordinadores y encargados departamentales para el logro de los objetivos trazados.
- Autorizar las liquidaciones de los diversos cargos generados a los clientes los cuales son manejados en esta área de acuerdo al perfil.
- Asegurar que el cliente reciba a tiempo su re facturación en base a su sistema de paneles solares.
- Garantizar el cumplimiento del tiempo establecido en las visitas de supervisión a los clientes que someten los proyectos energéticos.
- Dirigir las estrategias comerciales necesarias para una gestión eficiente de los Proyectos de Acuerdos financiamientos Reembolsables (AFR) medición neta.
- Dar seguimiento a las estrategias creadas para disminuir las pérdidas y mejorar la calidad del servicio energético, cumpliendo con las normativas establecidas.

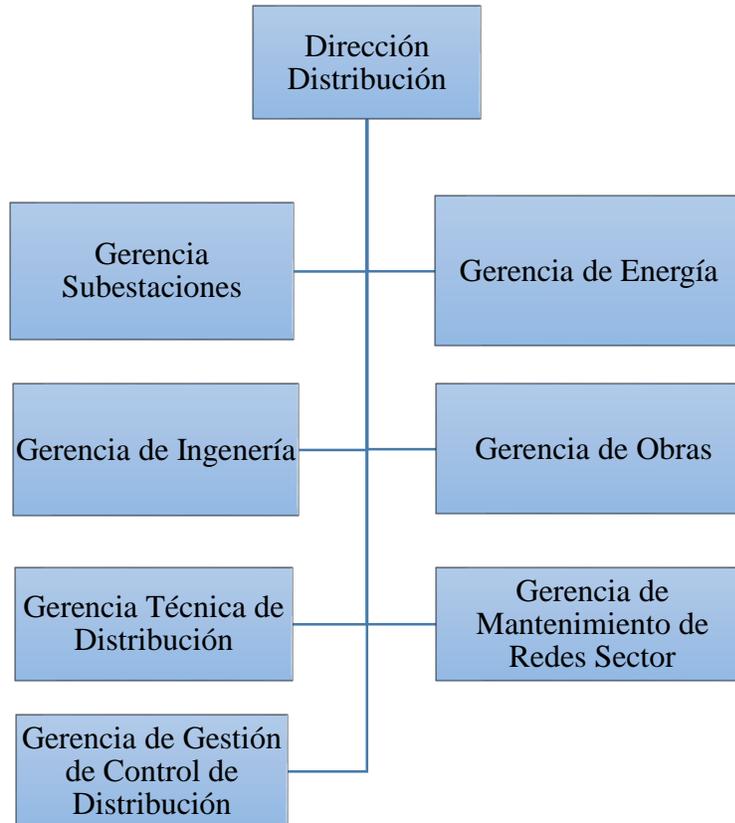
5 PROCESOS OPERATIVOS

Incluye los procesos que materializan los negocios y por esta razón impactan directamente en el desarrollo de la empresa. Las áreas que comprende son

- Dirección de Distribución.
- Dirección de Reducción de Pérdidas.
- Dirección de Proyectos Financiados.
- Dirección de Tecnología de la Información.

5.1 DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN

5.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



5.1.2 ESTRUCTURA ORGANICA

STAFF DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN

- Asistente Técnico de Distribución.
- Director de Distribución.

GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN

- Analista de Control de Gestión de Distribución.
- Coordinador de Mantenimiento de Redes.
- Encargado de Control de Gestión de Distribución.
- Gerente de Control de Gestión de Distribución.
- Supervisor Operativo de Distribución.

GERENCIA DE ENERGIA

- Analista de Calidad de Suministro.
- Analista de Pre Despacho
- Analista de Herramienta Scada.
- Analista de Post Despacho.
- Coordinador de Despacho.
- Coordinador de Post Despacho.
- Coordinador de Pre Despacho.
- Coordinador de Scada.
- Encargado de Análisis de Balance.
- Encargado de Turno Cor.
- Encargado de Gestor de Avisos
- Gerente de Energía.
- Gestor de Avisos.
- Gestor de Incidencia.
- Operador Cor.

GERENCIA DE INGENIERIA

- Analista de Gestión de Proyectos.
- Coordinador de Diseño de Obras de Interconexiones.
- Coordinador de Obras de Interconexiones.
- Coordinador de Normativas y Normas.
- Diseñador de Obras de Interconexiones.
- Encargado de Gestión de Proyectos.
- Encargado de Laboratorios.
- Encargado de Diseño de Obras de Interconexiones.
- Encargado de Normativas.
- Encargado de Obras de Interconexiones.
- Encargado de Normas.
- Encargado de Ventanilla Única Diseño de Interconexiones.
- Encargado de Ventanilla Única Obras de Interconexiones.
- Gerente de Ingeniería.
- Supervisor de Normalización.
- Supervisor de Obras de Interconexiones.
- Técnico de Diseño.
- Técnico de Obras.
- Técnico de Normalización.

GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE REDES SECTOR

- Ayudante Técnico.
- Encargado de Mantenimiento Correctivo.
- Encargado de Mantenimiento Preventivo.
- Gerente de Mantenimiento de Redes Sector.
- Operador de Subestaciones.
- Liniero.
- Supervisor Mantenimiento Preventivo.
- Supervisor Mantenimiento Correctivo.
- Supervisor Operación Local.
- Técnico Liniero.

GERENCIA DE OBRAS

- Ayudante Técnico de Obras.
- Diseñador de Obras.
- Encargado de Ejecución de Obras.
- Encargado de Diseño de Obras.
- Gerente de Obras.
- Supervisor de Ejecución de Obras.

GERENCIA DE SUBESTACIONES

- Encargado de Protecciones y Automatizaciones.
- Encargado de Subestaciones.
- Gerente de Subestaciones.
- Técnico de Protecciones y Automatizaciones.
- Técnico de Subestaciones.

GERENCIA TECNICA DE DISTRIBUCIÓN

- Analista SGD.
- Coordinador de Planificación y Estudios de la Red.
- Encargado BDI Distribución.
- Encargado SGD.
- Gerente Técnico de Distribución.
- Técnico de Estudios de la Red.
- Técnico Mantenimiento BDI.

5.1.3 MISIÓN DEL DIRECTOR DISTRIBUCIÓN

Planificar y ejecutar a corto, mediano y largo plazo todo lo concerniente al mantenimiento y operación del sistema de distribución de energía, cumpliendo las normas internas de la empresa y las normas de la SIE, que rigen los procesos de interconexión de los suministros y las resoluciones del organismo coordinador, para suministrar energía de manera confiable en el tiempo.

5.1.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Mantener y garantizar los niveles de servicio de energía de acuerdo a los estándares de calidad establecidos por los diferentes organismos.
- Disminuir los niveles de pérdidas técnicas del sistema de distribución de energía.
- Contribuir a la disminución de las pérdidas no técnicas o comerciales por medio a la re-habilitación de redes para de esta forma reducir los fraudes.
- Coordinar las operaciones del sistema de distribución de tal manera que se entregue la energía necesaria a los diferentes mercados según la demanda.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realiza otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

5.1.4 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

5.1.4.1 GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN

- Garantizar mantener los indicadores de calidad de servicios dentro de los parámetros establecidos.
- Controlar y ofrecer seguimiento a la ejecución de obras de mantenimiento de redes.
- Dar seguimiento a la ejecución del presupuesto asignado al plan de mantenimiento de redes de cada sector.

- Proponer y ejecutar obras de ampliación, mejoras de mantenimiento y desarrollo para optimizar la funcionalidad de las obras.
- Dar seguimiento a la administración de los contratos de las empresas suplidoras de servicios de mantenimiento de redes de los diferentes sectores.
- Asignar y distribuir las partidas presupuestarias de inversión de las diferentes gerencias de la Dirección de Distribución.
- Gestionar el aprovisionamiento de las herramientas, equipos y materiales necesarios para la operativa de las gerencias de mantenimiento de redes de los sectores.
- Dar seguimiento y controlar los indicadores de mantenimiento de redes de los sectores.

5.1.4.2 GERENCIA DE ENERGIA

- Garantizar la calidad del servicio energético suministrado a los clientes de la empresa.
- Coordinar la optimización de la programación de interrupciones (PGD).
- Supervisar el control de la red de distribución de energía eléctrica en tiempo real.
- Coordinar el cumplimiento de la programación de gestión propuesta (PGD).
- Coordinar la proyección para la compra de energía eléctrica de la empresa.
- Revisar el pronóstico de la demanda diaria.
- Supervisar la programación de interrupción diaria
- Verificar la aplicación de la programación.
- Supervisar la demanda horaria de la empresa.
- Coordinar el balance energético.

- Coordinar y supervisar la confección de balance energético de la red de distribución, controlando la calidad de los mismos.
- Coordinar y supervisar acciones de optimización de balance energético, asegurando la confiabilidad de los datos.
- Garantizar el cumplimiento de la correcta validación de las peticiones de cambios de asociación de suministros a los circuitos.

5.1.4.3 GERENCIA DE INGENIERIA

- Mantener los tiempos de respuestas en las aprobaciones de diseños de peticiones de clientes, dentro de lo establecido en la Resolución de la SIE vigente.
- Coordinar la interconexión de obras dentro de los tiempos requeridos por la resolución SIE y bajo las normas de construcciones vigentes.
- Garantizar la calidad de los materiales utilizados en las obras ejecutadas en el área de concesión de Edenorte dominicana, S.A.
- Planificar y coordinar la elaboración de fichas y especificaciones técnicas de los materiales y equipos, basados en normas y estándares internacionales.
- Garantizar la calidad de los proyectos en las redes MT/BT, basadas en los procesos normativos actualizados.
- Garantizar la unificación de los criterios de construcción de las obras ejecutadas en el área de concesión de la empresa.
- Organizar los mecanismos para la evaluación técnica y seguimiento de los trabajos en la red de distribución que se ejecutan por las diferentes áreas operativas.

5.1.4.4 GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE REDES SECTOR

- Administrar los procesos que garanticen el mantenimiento preventivo y correctivo en las redes eléctricas (MT/BT) para cada circuito de distribución de energía.
- Proponer la ejecución de obras de ampliación, mejoras de mantenimiento y desarrollo para optimizar la funcionalidad de las obras.

- Elaborar el plan anual de obras de mantenimiento de redes.
- Controlar y ofrecer el seguimiento a la ejecución de obras de mantenimiento de redes en cuanto a presupuestos, calidad y normas establecidas por la empresa.
- Colaborar en la clasificación y evaluación de las empresas contratistas para que cumplan con las normativas de seguridad en el trabajo.
- Controlar el presupuesto asignado al plan de mantenimiento de redes del sector.
- Crear las solicitudes de pedido de los trabajos ejecutados por los contratistas de mantenimiento de redes., así como aplicar el cierre técnico a las órdenes en el sistema y validar las facturas emitidas por los contratistas.
- Analizar y dar seguimiento a las soluciones de avisos y averías.
- Administrar el contrato de las empresas proveedoras de servicios de mantenimiento de redes.
- Gestionar el aprovisionamiento de las herramientas, equipos y materiales necesarios para la gerencia, incluyendo la de seguridad que garanticen el desempeño óptimo de los colaboradores.
- Revisar y aprobar los informes técnicos de los accidentes ocurridos en el Sector.

5.1.4.5 GERENCIA DE OBRAS

- Administrar los procesos que garanticen el diseño y la construcción de obras en las redes eléctricas (MT/BT) para cada interconexión o proyectos.
- Coordinar los trabajos a realizar por los encargados de obras.
- Velar por el buen uso y dar seguimiento continuo de la ejecución del presupuesto.
- Administrar las programaciones de las actividades de diseño y construcción para finalización de la obra en el tiempo ofertado.
- Coordinar con las demás áreas involucradas en las obras para el cumplimiento de sus actividades en el tiempo estipulado para ese fin.

5.1.4.6 GERENCIA DE SUBESTACIONES

- Administrar las acciones que garanticen la construcción de nuevas subestaciones para satisfacer las necesidades de calidad y continuidad del servicio eléctrico a los clientes.
- Establecer las políticas de mantenimiento operativo de las subestaciones de transformación de energía.
- Administrar el seguimiento al correcto mantenimiento de los sistemas de seguridad del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI), con el deslastre por baja frecuencia, establecidos en las políticas trazadas por el Organismo Coordinador.
- Coordinar las acciones que garanticen la calidad de los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo realizados por el personal.
- Administrar las acciones que garanticen la adecuación de subestaciones existentes para satisfacer las necesidades de calidad y continuidad del servicio eléctrico a los clientes.
- Presupuestar los proyectos a ejecutar para automatizar las subestaciones.
- Revisar y aprobar las EETT para adquirir nuevos sistemas de automatización de subestaciones.
- Revisar y aprobar los diseños de nuevos sistemas de operación y automatización local.
- Administrar las acciones relacionadas a la gestión de mantenimiento y oficina técnica, garantizando la estabilidad del sistema a los clientes.
- Realizar y/o revisar las especificaciones técnicas para la contratación de un servicio o adquisición de un equipo.
- Revisar y aprobar los informes de pruebas y ensayos a equipos electromecánicos de las subestaciones.
- Establecer las políticas de pruebas y ensayos de los equipos electromecánicos de las subestaciones.

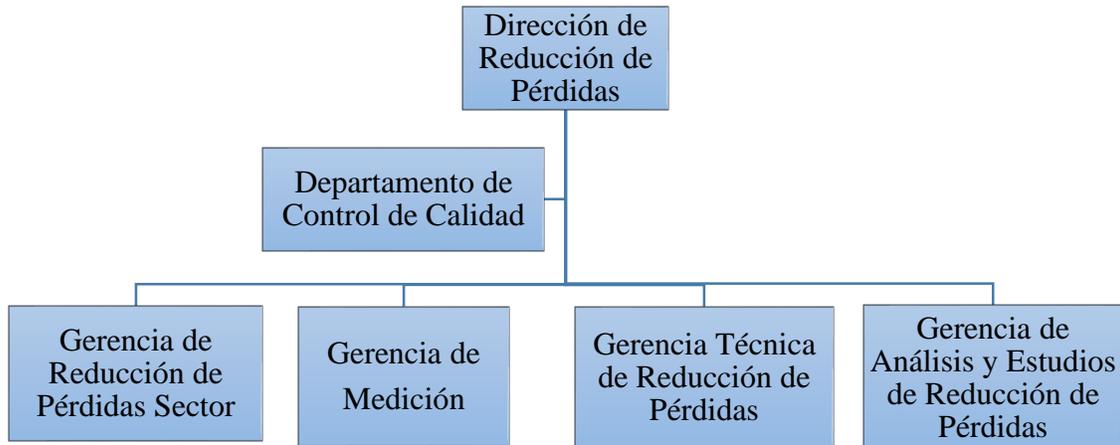
- Coordinar la planificación de los cronogramas de cumplimiento de metas y da seguimiento a los mismos.
- Revisar y aprobar informes de estado de los equipos y de las modificaciones de planos de las subestaciones para garantizar la calidad de los equipos y construcciones de subestaciones.

5.1.4.7 GERENCIA TECNICA DE DISTRIBUCIÓN

- Prever y analizar el correcto desarrollo de la red de Media Tensión (MT), proponiendo soluciones a los problemas encontrados y a futuros clientes.
- Coordinar la elaboración de estudios de corrección de factor de potencia en circuitos y clientes, así como realizar análisis de voltaje, y actualizar el plan de expansión de redes en media tensión (MT).
- Coordinar la elaboración de corridas de flujo en Media y alta Tensión (MT / AT).
- Realizar propuestas para la inclusión de nuevos clientes.
- Coordinar la preparación de la documentación técnica económica de los proyectos, para ser enviados al directorio para su aprobación.
- Garantizar que la BDI esté actualizada con la información correcta de los activos de la empresa en las redes de media tensión y el catastro de alumbrado público de los municipios y distritos de la Zona Norte, RD.
- Planificar y coordinar las zonas a actualizar de redes de media tensión, mediante un programa, para garantizar la correcta ejecución de los procesos.
- Verificar la actualización de los mapas de las redes de los sectores.
- Coordinar los planes para garantizar que todas las actividades de modificación de líneas sean actualizadas en el sistema.

5.2 DIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

5.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



5.2.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF-DIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DE PERDIDAS

- Asistente de Ejecutivo.
- Coordinador Operaciones.
- Director de Reducción de Pérdidas.
- Sub-Director de Reducción de Pérdidas.

GERENCIA DE ANALISIS Y ESTUDIO DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

- Analista de Estudios de Reducción de Pérdidas.
- Coordinador de Análisis y Estudios de Reducción de Pérdidas.
- Encargado de Análisis y Estudios de Reducción de Pérdidas.
- Especialista de Análisis y Estudios de Reducción de Pérdidas.
- Gerente de Análisis y Estudios de Reducción de Pérdidas.

GERENCIA DE MEDICIÓN

- Analista de Telemedición.
- Coordinador de Medición.
- Coordinador de Telemedición.
- Encargado de Laboratorio de Medición.
- Encargado de Seguridad de Tecnología Metrológica.
- Encargado de Telemedición.
- Especialista de Equipos de Telemedición.

- Especialista de Instrumentos de Medida.
- Gerente de Medición
- Supervisor de Comprobación de Actas en Equipos de Medición.
- Técnico de Laboratorio de Medición.

GERENCIA DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS SECTOR

- Encargado de Control de Materiales.
- Encargado de Reducción de Pérdidas Sector.
- Gerente de Reducción de Pérdidas Sector.
- Inspector de Reducción de Pérdidas.
- Supervisor de Reducción de Pérdidas.

GERENCIA TECNICA DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

- Analista Cartográfico.
- Analista de Asociación de Suministros.
- Analista de Fraude Eléctrico.
- Analista de Suministros.
- Captor BDI.
- Coordinador de Seguimiento de Fraude Eléctrico.
- Coordinador Departamento BDI.
- Encargado Cartografía.
- Encargado de Campaña Paneles.
- Encargado de Fincas Y Suministros.
- Encargado Técnico de Fraude Eléctrico.
- Encargado BDI.
- Gestor de Datos.
- Gerente Técnico de Reducción de Pérdidas.
- Supervisor de Campaña de Paneles.
- Supervisor BDI.

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD

- Encargado Control de Calidad.
- Supervisor de Calidad.
- Técnico en Recuperación de Materiales.

5.2.3 MISION DIRECTOR REDUCCIÓN DE PERDIDAS

Planificar, coordinar y ejecutar planes de trabajo con el fin de reducir las pérdidas técnicas y no técnicas del servicio de energía, dando cumplimiento a las normas establecidas por la empresa y organismos reguladores, para garantizar un servicio de calidad, además de velar por la correcta medición de la energía servida y mejorar la rentabilidad de la empresa distribuidora.

5.2.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Reducir las pérdidas de energía de la empresa.
- Aumentar la capacidad de medición.
- Rediseñar procesos claves para una mejora continua.
- Ejecutar proyectos con efectividad para mejorar la calidad del servicio energético.
- Disminuir costos operacionales.
- Colaborar con las áreas conexas para el logro de los resultados de la institución.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realiza otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

5.2.4 GERENCIAS / DEPARTAMENTOS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

5.2.4.1 GERENCIA DE ANALISIS Y ESTUDIO DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

- Crear proactivamente medios autosuficientes de información de gestión para las diferentes áreas de la Dirección de Reducción de Pérdidas.

- Organizar los recursos, herramientas y medios para proveer medios informáticos que contribuyan a la reducción de pérdidas de los sectores, mediante micro balances e inspecciones dirigidas.
- Garantizar la organización y el buen funcionamiento de las herramientas y los medios informáticos para que contribuyan a la reducción de pérdidas de los sectores, mediante micro y macro balances e inspecciones dirigidas.
- Provee medios de automatización y eficiencia en la selección de los totalizadores a sanear.
- Establecer metas de ejecución y eficiencia de las inspecciones.
- Crear indicadores que midan la calidad de las operaciones de las distintas gerencias para promover los accesos autosuficientes para la dirección y gerencias de la dirección.

5.2.4.2 GERENCIA DE MEDICIÓN

- Marcar los lineamientos, coordinar y consensuar las responsabilidades y metas de la Gerencia.
- Monitorear los indicadores generales de la Gerencia de Medición y realizar las acciones pertinentes en pro de cumplir los planes operativos establecidos.
- Emitir informes con avances y rentabilidad de los planes operativos correspondientes a la Gerencia.
- Investigar sobre nuevas tecnologías referentes a temas de medición de energía eléctrica, y gestionar la implementación de las mismas, para ofrecer un servicio acorde a las mejores prácticas del mercado.
- Evaluar propuestas de suplidores sobre sistemas de medición de energía eléctrica.
- Velar por la buena gestión de los servicios internos y externos relacionados con la gerencia.
- Detectar y gestionar las necesidades de materiales y equipos de la gerencia.
- Velar por la protección y correcto uso de los equipos asignados a la gerencia.

- Monitorear y controlar los costos internos de la gerencia.
- Evaluar y gestionar las necesidades de los recursos de la gerencia.

5.2.4.3 GERENCIA DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS SECTOR

- Definir las estrategias para la reducción sostenida de las pérdidas de energía no técnicas en coordinación con el Director de Reducción de Pérdidas.
- Dirigir y coordinar que se realicen las instalaciones de medidas en clientes regulares.
- Planificar y dar seguimiento a las instalaciones y saneamiento de totalizadores, paneles, gabinetes y CT.
- Gestionar la resolución de las anomalías que afecten el correcto registro del consumo de energía de los suministros.
- Monitorear el correcto y oportuno ingreso de la información en el sistema de los suministros intervenidos en terreno.
- Asegurar que los planes de inversión sean sostenibles.
- Velar por la correcta utilización de los recursos asignados al personal.
- Asegurar que se lleve el control de inventario de los materiales y equipos.
- Validar y asegurar la correcta facturación de los servicios contratados.
- Definir lineamientos y coordinar la realización de las actividades planificadas en el plan operativo anual, así como presentar propuestas para los proyectos de inversión.
- Planificar y programar las actividades asignadas por la Dirección de Reducción de Pérdidas para su ejecución.
- Elaborar y administrar el presupuesto de inversión y de gastos operativos, asegurando la correcta ejecución del mismo.

5.2.4.4 GERENCIA TECNICA DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

- Planificar intervenciones a través de las campañas de instalaciones SMCA, macro medidores BT y MT, instalación y/o renovación de los paneles y ejecución de la zona norte, contribuyendo a la reducción de las pérdidas de energía no técnicas por medio del seguimiento o la detección de fraudes.
- Controlar mejoras en los procesos competentes al mantenimiento de la Base de Datos de Instalaciones (BDI).
- Supervisar el correcto ingreso de los datos y actualizaciones de la información al sistema.
- Coordinar y planificar las intervenciones de fraude eléctrico dirigido en los sectores.

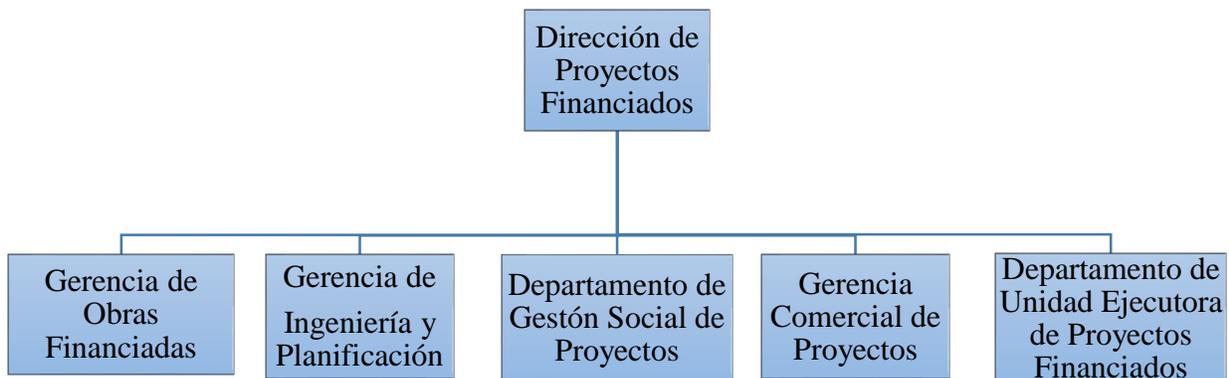
5.2.4.5 DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD

- Velar para que las unidades constructivas y las fichas técnicas de los materiales utilizados en la gestión de la Dirección de Reducción de Pérdidas y la Dirección Comercial sean elaboradas y actualizadas.
- Programar las inspecciones de calidad a las instalaciones de baja tensión (medición) para asegurar que las mismas cumplan con las normas establecidas.
- Revisar y validar los informes técnicos de evaluación de materiales y equipos y mantener retroalimentación con las áreas receptoras de dicho informe.
- Implementar plan de control de calidad de los procesos.
- Promover la introducción de nuevos materiales o reparar los existentes, procurando estar actualizados en los mismos.
- Recibir y asignar solicitudes de evaluación de materiales de diferentes áreas de la empresa, asegurando que el tiempo de respuesta sea oportuno.
- Gestionar la correcta recuperación de materiales extraída desde el terreno.
- Preparar tutoriales e instructivos para el uso de herramientas o materiales que garantice el uso correcto y eficiente de los mismos.

- Llevar control de los avances de evaluaciones de los materiales de los proyectos, para autorizar las ejecuciones de los mismos.

5.3 DIRECCIÓN DE PROYECTOS FINANCIADOS

5.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



5.3.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF-DIRECCIÓN DE PROYECTOS FINANCIADOS

- Asesor de Proyectos Financiados.
- Asistente de Ejecutivo.
- Coordinador Medioambiental.
- Director de Proyectos Financiados.
- Encargado de Proyectos Financiados.

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL PROYECTOS

- Coordinador de Gestión Social de Proyectos.
- Encargado de Gestión de Proyectos.

DEPARTAMENTO DE UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS FINANCIADOS

- Asistente Administrativo.
- Encargado de Cubicaciones.

GERENCIA DE INGENIERIA Y PLANIFICACIÓN

- Analista de Planificación.
- Coordinador de Seguimiento y Obras
- Coordinador de Planificación.
- Coordinador de Ingeniería y Materiales.
- Coordinador de Ingeniería y Materiales.
- Encargado de Seguimiento y Obras.
- Encargado de Planificación.
- Gerente de Ingeniería y Planificación.
- Supervisor de Ingeniería y Materiales.

GERENCIA COMERCIAL DE PROYECTOS

- Analista Gestión Comercial.
- Analista de Suministros.
- Captor BDI.
- Encargado BDI.
- Encargado Gestión Comercial de Proyectos.
- Encargado de Gestión de Datos.
- Gerente Comercial de Proyectos.
- Gestor de Datos.
- Supervisor BDI.

5.3.3 MISION DIRECTOR DE PROYECTOS FINANCIADOS

Planificar a corto, mediano y largo plazo, lo concerniente al diseño, ejecución y puesta en operación de los proyectos financiados por organismos multilaterales de crédito, así como también administrar los recursos necesarios para ejecutarlos, cumpliendo las normas establecidas y los requerimientos de los organismos que financian este tipo de proyectos.

5.3.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Coordinar el desarrollo del plan de administración de los proyectos, basados en la metodología del PMI.
- Controlar el desarrollo de proyectos desde su inicio hasta su fin e informar sobre su estatus a los distintos interesados.

- Colaborar en la aplicación de las normas de seguridad y del plan medio ambiental en los proyectos financiados.
- Velar por la ejecución de las acciones comerciales y de reducción de pérdidas planificadas en los proyectos.
- Velar por la ejecución de las acciones de gestión social planificadas en el proyecto.
- Velar por el cumplimiento de la normativa vigente, evitando riesgos y penalidades.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realiza otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

5.3.4 GERENCIAS/DEPARTAMENTOS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

5.3.4.1 GERENCIA DE INGENIERIA Y PLANIFICACIÓN

- Coordinar la preparación de la documentación técnica de los proyectos a ser ejecutados con fondos de organismos multilaterales de crédito.
- Participar en las reuniones de seguimiento convocadas por los interesados de los proyectos, con la finalidad de brindar y recibir información sobre el avance y puntos relevantes de las obras.
- Administrar el proceso de adquisiciones de materiales de redes MT para la ejecución de obras en las redes eléctricas para cada proyecto financiado por organismos multilaterales, ejecutados por la empresa.
- Coordinar las visitas técnicas y los trabajos de inspección a realizar con el encargado de ingeniería de la DPF.
- Ofrecer un seguimiento continuo al proceso de adquisición de los materiales para cada proyecto financiado, además de validar y aprobar los informes de evaluación de recepción técnica sobre los mismos.

- Coordinar con las demás áreas de la empresa que intervienen en el proceso de evaluación de cumplimiento de las especificaciones de los materiales.
- Administrar el proceso de certificación de las actividades ejecutadas y materiales instalados por el contratista en obras para los proyectos financiados, para la posterior validación y aprobación de las cubicaciones y facturas presentadas por los contratistas, y ofrecer un seguimiento continuo de la ejecución del presupuesto.

5.3.4.2 GERENCIA COMERCIAL DE PROYECTOS

- Validar el alcance del presupuesto y la hermeticidad de la ingeniería de detalle de los proyectos de rehabilitación de redes, normalización de suministros y la línea base de los indicadores.
- Definir las estrategias para el levantamiento y actualización de la base de datos e instalaciones (BDI), contratación, reintegración y la normalización de los suministros en los proyectos de rehabilitación de redes y normalización de suministros.
- Planificar y gestionar los recursos necesarios para la intervención del área en la ejecución de los proyectos de rehabilitación de redes y normalización de suministros.
- Monitorear y asegurar el logro de los objetivos planificados, resultado de la ejecución del proyecto, velando porque las acciones del terreno sean actualizadas en el sistema.
- Entregar los centros de transformación totalizados con los suministros normalizados asociados a la Gerencia de Reducción de Pérdidas del sector correspondiente.
- Evaluar el desempeño del proceso de normalización de los proyectos en función de los planes de trabajo de cada una de las áreas de la gerencia.
- Garantizar la aplicación de la disciplina de mercado en los proyectos que así se planifiquen.
- Entregar los proyectos ejecutados a las unidades operativas, bajo los estándares de calidad exigidas en la empresa.

- Gestionar la actualización de las unidades constructivas al ser utilizadas para la elaboración de los presupuestos de normalización, de acuerdo a las normas de construcción establecidas.
- Gestionar los presupuestos y elaboración de diseños de las actividades definidas en el componente de gestión comercial de los proyectos, implicando interrelación con unidades internas, y contratistas.
- Validar la facturación de las cubicaciones presentadas por los contratistas, tanto de ejecución como de los procesos del componente de Gestión Comercial.

5.3.4.3 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL DE PROYECTOS

- Administrar el componente social de los proyectos financiados, asegurando la correcta ejecución de la estrategia social.
- Evaluar las métricas, las actividades a ejecutar, y el apoyo del equipo técnico para la correcta disponibilidad de recursos asignados al proyecto.
- Evaluar la correcta ejecución de la implementación del componente social en los sectores intervenidos.
- Servir de enlace a las relaciones interinstitucionales para la coordinación de programas de educación.
- Desarrollar y dar seguimiento a los acuerdos con las instituciones para asegurar los planes en desarrollo, el cumplimiento y compromisos acordados.
- Diseñar con el equipo estrategias para la correcta disponibilidad de los recursos asignados al proyecto.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos contraídos en la empresa, concerniente a la gestión de los sectores y sus proyectos.
- Coordinar y evaluar la correcta implementación y dar los lineamientos sobre el diseño de programas sociales que fomenten la integración de las comunidades.
- Diseñar contenido y validar la información didáctica a distribuir en las comunidades intervenidas.

- Coordinar la logística de las actividades educativas, administrar los procesos para la adquisición de bienes y servicios para dichas actividades.

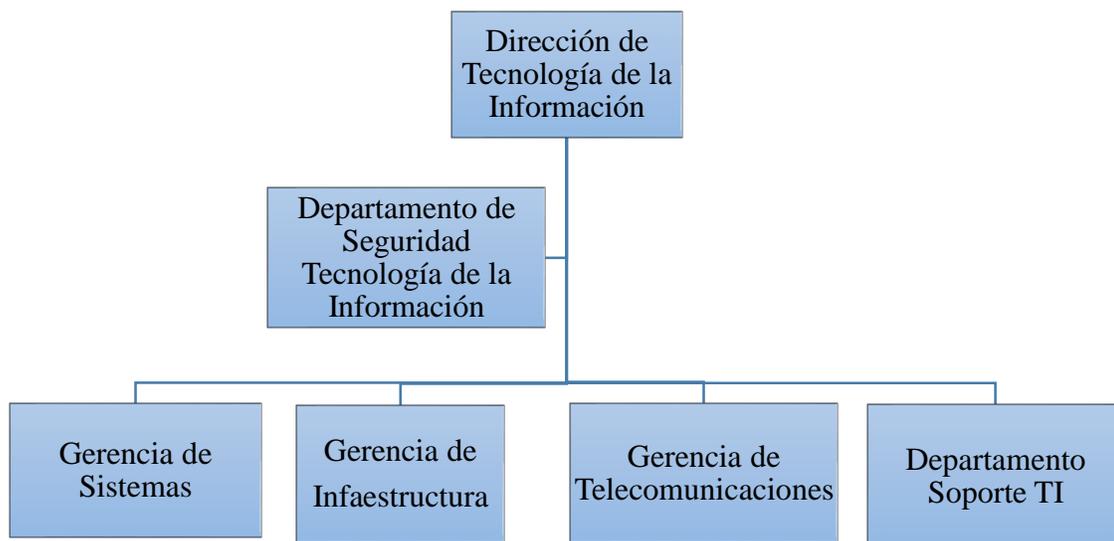
5.3.4.4 DEPARTAMENTO DE UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS FINANCIADOS

- Llevar el registro de las cubicaciones recibidas en la unidad.
- Atender las solicitudes y los reclamos de los Contratistas.
- Llevar la ejecución financiera de los proyectos y presentarla en los formatos establecidos por los Organismos Financiadores.
- Realizar los informes financieros trimestrales de cada financiamiento vigente.
- Velar que las cubicaciones se paguen dentro del tiempo estipulado contractualmente, mediante un cronológico en el que cada parte involucrada establezca la fecha de su intervención.
- Llevar un registro de las devoluciones y solicitudes de correcciones o solicitudes de órdenes de cambio, así como, el registro de la fecha válida de reintegro de estas.
- Llevar archivo físico y digital de las cubicaciones, ordenes de cambio, certificaciones de recepción de polígonos, lotes y documentaciones afines a las obras.
- Realizar una ficha de Cubicaciones de cada contrato en que se reflejen las cubicaciones pagadas y por pagar, velando que los montos pagados no sobrepase lo contratado.
- Llevar el control de la amortización de los anticipos y montos retenidos para pago final, así como pago de impuestos.
- Preparar los formatos de facturaciones tomando en cuenta los requerimientos de cada Organismo Financiado.
- Realizar los cierres financieros en coordinación con la distribuidora y el contratista, y presentar los informes de cierre correspondientes a cada contrato de obra en el que quede plasmado el proceso realizado y que demuestre que lo pagado se corresponde con el As built presentado.

- Preparar los Reportes de Ejecución Financiera en los formatos acordados con los Organismos Financiadores, (Reporte de Ejecución Presupuestaria, Reporte de Fuente y Uso de Fondos, Reporte de Inversiones), a partir de la información suministrada por el SIGEF.
- Preparar los Informes Financieros Trimestrales solicitados por cada Organismo Financiador.
- Atender las solicitudes y reclamaciones de los Contratistas relacionadas al área financiera de los contratos, participando en reuniones de seguimiento mensual de las obras y en el comité de evaluación financiera de empresas participantes en licitaciones.

5.4 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

5.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



5.4.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF-DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

- Coordinador Proyectos de Sistemas.
- Director Tecnología de la Información.
- Especialista Sap Senior.
- Especialista Sap.
- Especialista UNIX-BBDD.

DEPARTAMENTO SOPORTE TI

- Coordinador Soporte Tecnología Información.
- Soporte Mesa de Ayuda.
- Soporte Técnico Tecnología de la Información.
- Supervisor Mesa de Ayuda.
- Supervisor Soporte Técnico Tecnología de la Información.
- Técnico de Tecnología de la Información.

GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES

- Analista de Tecnología de la Información.
- Coordinador de Telecomunicaciones.
- Encargado Administrativo de Comunicaciones.
- Encargado de Redes Telemáticas.
- Encargado de Telecontrol.
- Encargado Radiofrecuencia.
- Gerente de Telecomunicaciones.

GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA

- Encargado de Infraestructura.
- Especialista de Infraestructura.
- Gerente de Infraestructura.
- Técnico de Infraestructura.

GERENCIA DE SISTEMAS

- Analista de Tecnología de la Información.
- Encargado de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.
- Encargado de Sistemas Administrativos.
- Encargado de Sistemas Comerciales.
- Especialista de Sistemas Comerciales.
- Encargado de Sistemas de Distribución.
- Gerente de Sistemas.

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD TECNOLOGÍA DE LA INFORMACION

- Analista de Tecnología de la Información.
- Coordinador de Seguridad Tecnología de la Información.
- Encargado de Seguridad Tecnología de la Información.

DEPARTAMENTO SOPORTE TI

- Coordinador Soporte Tecnología de la Información.
- Supervisor Mesa de Ayuda.
- Soporte Mesa de Ayuda.
- Supervisor Soporte Técnico Tecnología de la Información.
- Soporte Técnico Tecnología de la Información.
- Técnico de Tecnología de la Información.

5.4.3 MISION DEL DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Administrar, planificar y coordinar las acciones necesarias para la implementación de nuevas tecnologías y el correcto mantenimiento de las plataformas de sistemas de información, infraestructura de equipos, telecomunicaciones, soporte y seguridad, asegurando con esto un correcto funcionamiento, para ofrecer a nuestros clientes internos una adecuada gestión del servicios, apegado a las normativas establecidas y objetivos estratégicos de la empresa; logrando con esto la eficiencia y optimización.

5.4.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Elaborar planes estratégicos y operacionales de Tecnología de la Información, alineados a los objetivos de la empresa.
- Revisar las estrategias y objetivos de la empresa para elaborar los objetivos generales del área, definiendo los proyectos a realizar y preparando los presupuestos de inversión de Tecnología de la Información.
- Coordinar las acciones necesarias para proveer a la empresa de sistemas o paquetes necesarios confiables y estables, que ayuden a simplificar el trabajo que realizan los usuarios.
- Elaborar los planes de trabajo para la implementación de sistemas y dar seguimiento continuo al plan de trabajo.
- Asegurar que las implementaciones de sistemas (paquetes adquiridos y/o desarrollados internamente) cumplan con los estándares de la empresa.
- Planificar las necesidades de licenciamiento de software y asegurar que no existan fallos en los sistemas de información.

- Optimizar la utilización, disponibilidad, rendimientos y seguridad de equipos, base de datos y aplicaciones, además de asegurar que la data center cuente con los mecanismos de protección correspondientes.
- Controlar los rendimientos de los equipos y enlaces de comunicaciones, así como velar por la optimización de los costos.
- Garantizar que los accesos internos y externos a la plataforma tecnológica, mantengan la confiabilidad de la información.
- Asegurar que la infraestructura de equipos soporta adecuadamente a los proyectos actuales o aquellos que puedan surgir a corto o mediano plazo.
- Revisar los costos de comunicación periódicamente a fin de buscar oportunidades de reducción.
- Velar por una adecuada gestión del servicio y soporte a los usuarios.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realiza otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

5.4.4 GERENCIAS/DEPARTAMENTOS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

5.4.4.1 GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES

- Administrar todas las acciones necesarias para proveer a EDENORTE dominicana, S.A. una plataforma de comunicaciones confiable y estable.
- Evaluar equipos y servicios sustentados por redes telemáticas, desarrollo y mantenimiento, en una plataforma robusta y estable para mantener la comunicación de voz, data y RF.
- Coordinar con los encargados las acciones correctivas y preventivas.

- Velar por el cumplimiento de los contratos de los proveedores y las solicitudes de servicio.
- Realizar y evaluar informes de los procesos de compras, según el tipo de requerimiento.
- Evaluar en conjunto con las áreas de la dirección los nuevos proyectos a implementar, donde implica negociar con suplidores, revisar infraestructura actual y la que será requerida.
- Garantizar una planificación y evaluación de nuevos proyectos en telecomunicaciones a ser ejecutados en la empresa.
- Presupuestar las necesidades de las áreas de comunicaciones.
- Coordinar con los demás departamentos de la empresa los proyectos generales que incluyen requerimientos del área.

5.4.4.2 GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA

- Garantizar una infraestructura tecnológica eficiente y estable para la empresa, supervisando el análisis periódico de los procesos, para optimizarlos lo máximo posible.
- Participar en la elaboración del plan operativo anual de la gerencia.
- Garantizar mantener los controles de seguridad física y lógica del CPD.
- Establecer una alta disponibilidad de los servicios de TI, para EDENORTE dominicana, SA.
- Administrar la implementación de redundancia en los sistemas de energía ininterrumpida (UPS), de igual manera administra la implementación de sistemas de almacenamiento de datos redundantes.
- Administrar la garantía de soporte por proveedores de software y cumplimiento legal respecto a licenciamientos.

- Garantizar y sostener acuerdos con los proveedores para contar con actualizaciones de software y soporte técnico.
- Coordinar la aplicación de actualizaciones de firmware a todo hardware que de soporte o lo requiera.
- Mantener una correcta integración con las demás áreas de la dirección de tecnología.
- Brindar los servicios de software y hardware que requiere la Gerencia de Sistemas, para que de esta manera puedan entregar los sistemas de información al resto de la empresa.
- Gestionar y dar seguimiento a las compras de equipos de informática.
- Trabajar de la mano con soporte técnico para ofrecer un servicio de calidad a los clientes.
- Manejar el proyecto de interoperabilidad velando por la calidad y el cumplimiento del tiempo de los entregables, así como también sobre cómo se asignarán los recursos del proyecto.

5.4.4.3 GERENCIA DE SISTEMAS

- Establecer los lineamientos y normas generales que rigen el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones y sistemas institucionales.
- Evaluar las solicitudes para el desarrollo de nuevos sistemas informáticos.
- Garantizar el cumplimiento de metodologías en el desarrollo y la programación de sistemas informáticos.
- Coordinar la solicitud de equipos tecnológicos para implantación de nuevos desarrollos.
- Garantizar el cumplimiento en la documentación y actualización de los planes de explotación de los sistemas en producción o nuevos desarrollos.

- Supervisar la resolución eficiente de las incidencias de los diferentes sistemas de la empresa.
- Coordinar las actividades para la realización y modificación del diseño conceptual y funcional de los sistemas.
- Supervisar la resolución de incidencias de aplicaciones externas con los suplidores.
- Coordinar con el Gerente de Infraestructura y el Gerente de Telecomunicaciones cualquier evento o incidencia que afecte los sistemas institucionales.
- Administrar el nivel de servicio prestado, efectuando y proponiendo las medidas correctivas.
- Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico, así como del Plan Operativo de la Dirección, para definir las iniciativas estratégicas y alinearlos con los objetivos estratégicos institucionales.

5.4.4.4 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

- Garantizar que se resguarde la información de forma eficiente, asegurando que se mantenga la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la data perteneciente a la empresa.
- Coordinar el equipo de trabajo para Supervisar y establecer los lineamientos de los controles de acceso a puertos periféricos, cuentas personales y sitios FTP, así como uso del internet, base de datos, routers, servidores y switches y acceso físico a los gabinetes de comunicaciones y sus equipos, estaciones de trabajo, cajas de discos, firewalls y demás equipos de Seguridad utilizados por todo el personal de la empresa.
- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos de creación de usuarios en los diferentes sistemas de la empresa y establecer y supervisar los procedimientos de cambio de claves de administración de servidores, switches, routers, cambio de claves de la telefonía, cambio de versiones y respaldo de las configuraciones de IOS de los routers y switches, puesta en producción de nuevas aplicaciones.

- Coordinar la creación y supervisión de las políticas de seguridad a aplicarse en el uso de routers y switches, y los equipos de red de terceros, ubicados en las instalaciones de la empresa.
- Coordinar el monitoreo y gestión de la resolución de los incidentes relacionados con la seguridad de la red de datos y de voz.
- Aprobar y supervisar las implementaciones de nuevos hardware de infraestructura, comunicaciones y su interacción con los demás equipos ya implementados.
- Asegurar el cumplimiento de los lineamientos para que las conexiones de datos de la empresa con terceros, sean seguras y verificar que las políticas de tráfico en el firewall se encuentren bien configuradas y actualizadas.
- Coordinar, Establecer y supervisar las normas para el desarrollo de nuevas aplicaciones, y que estas cumplan con estándares de seguridad.
- Supervisar que el funcionamiento de las aplicaciones en producción, estén libres de errores.
- Coordinar el despliegue y monitoreo de los sistemas antivirus institucionales.
- Definir las normas que cumplirán las configuraciones de los servidores, bases de datos, parches, actualizaciones y vulnerabilidades de los equipos.

5.4.4.5 DEPARTAMENTO SOPORTE TI

- Administrar el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos.
- Coordinar la corrección de averías en los equipos informáticos.
- Garantizar la correcta instalación de equipos.
- Coordinar la implementación de los proyectos del área de soporte técnico para la mejora de la seguridad y funcionamiento del parque informático.
- Supervisar la mitigación de riesgos, daños y deterioros a los equipos informáticos.
- Administrar las acciones para la resolución oportuna de incidencias.

- Coordinar la implementación de nuevas técnicas para reducción de tiempo de respuesta en la solución de incidencias.
- Coordinar la implementación de las medidas preventivas para garantizar el buen funcionamiento de los equipos informáticos.
- Administrar la ejecución de los proyectos de mejora continua.
- Administrar las acciones que garanticen el adecuado funcionamiento y calidad de utilización, en las tecnologías de apoyo, aplicadas a la operativa de los usuarios; a través de la resolución de incidencias o requerimientos de manera remota.
- Administrar el presupuesto del departamento de soporte técnico.

6 PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Abarcan los procesos que dan soporte a las áreas operativas y de negocios. Las áreas que lo ejecutan son:

- Dirección de Planificación y Control de Gestión.
- Dirección de Finanzas.
- Dirección de Servicios Jurídicos.
- Dirección de Gestión Humana.
- Dirección de Logística.
- Dirección de Seguridad Física.
- Dirección de Comunicación Estratégica
- Dirección de Gestión Social.
- Dirección de Servicios Generales.

6.1 DIRECCION DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

6.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



6.1.2 ESTRUCTURA ORGANICA

STAFF-DIRECCION DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION

- Director de Planificación y Control de Gestión.

GERENCIA DE CALIDAD Y PROCESOS

- Analista de Planificación y Control de Gestión.
- Encargado de Calidad y Procesos.
- Gerente de Calidad y Procesos.

GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN

- Analista de Planificación y Control de Gestión.
- Gerente de Control de Gestión.

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

- Analista de Planificación y Control de Gestión.
- Encargado de Planificación Estratégica.
- Encargado de Planificación Presupuestaria.
- Gerente de Planificación y Presupuesto.

6.1.3 MISION DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Diseñar, coordinar e implementar el proceso de planificación estratégica de la empresa, estableciendo y controlando el presupuesto, los indicadores, los recursos administrativos, asegurando el correcto funcionamiento de los procesos y su mejora continua.

6.1.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Generar indicadores de gestión oportunos y confiables para la toma de decisiones.
- Coordinar la creación y/o actualización de los procesos, normas y procedimientos, acorde a las necesidades de la empresa, Leyes y Reglamentaciones que rigen el sector.
- Presentar el análisis de resultados estratégicos e indicadores de gestión de la empresa y gestionar acciones ante desvíos de los planes establecidos.
- Elaborar el presupuesto general de la empresa junto al Gerente de Planificación y Presupuesto.
- Supervisar el proceso de elaboración de los presupuestos de la empresa (gastos, ingresos e inversión), asegurando que los mismos sean confiables y estén acorde con los planes de la Institución.
- Gestionar la aprobación del presupuesto ante el Consejo Unificado Edes.
- Realizar los análisis de las desviaciones presupuestarias, compartiéndolas con las áreas correspondientes, así como las solicitudes de transferencias de fondos.
- Coordinar con la Gerencia de Compras la retroalimentación, solicitudes, adquisición y recepción de las necesidades de materiales y equipos, además de gestionar las solicitudes de pago a proveedores.
- Asegurar la respuesta en solicitudes de temas de Gestión Humana y Financieros, adquisición y recepción de las necesidades de materiales, equipos y servicios adquiridos por otras instancias de servicios.

- Monitorear y dar seguimiento a los planes de trabajo en base a los indicadores de gestión, así como evaluar el desempeño del personal.
- Asegurar la normalización, mejora, eficiencia y documentación de todos los procesos de la organización, de acuerdo a la operativa, regulación vigente y estándares de alto desempeño.
- Garantizar la correcta planificación, elaboración, ejecución y control del presupuesto de la empresa.
- Asegurar la correcta administración y control de recursos materiales y humanos, con la finalidad de apoyar a las Direcciones en el logro de sus objetivos.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realiza otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

6.1.4 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES

6.1.4.1 GERENCIA DE CALIDAD Y PROCESOS

- Administrar y dirigir el proceso de creación y mantenimiento de todas las normas y procedimientos, acorde con regulaciones emitidas por entes externos.
- Analizar las regulaciones emitidas por los entes reguladores externos que afectan la operativa de la empresa, para actualizar las normas y procesos vigentes.
- Monitorear y dar seguimiento a los planes de trabajo en base a los indicadores de gestión.
- Administrar el sistema de documentación de la organización para garantizar la estandarización, calidad y vigencia de las normativas, procesos, registros y procedimientos.
- Velar porque los indicadores de la carta compromiso se cumplan en la empresa.

- Asegurar que los procesos lleguen a los solicitantes, para su aplicación en las diferentes áreas.
- Implementar y desarrollar una cultura de calidad en la empresa y a la vez, promover y estandarizar la aplicación de modelos y normas de calidad.
- Garantizar que se establezcan los planes de acción para cerrar las brechas fruto de las implementaciones del sistema de capitalización, buzones de sugerencias, gobernabilidad eléctrica, entre otros.
- Aplicar medidas de controles preventivos y de seguridad para el área.

6.1.4.2 GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN

- Coordinar el análisis y desarrollo de los indicadores de la empresa para dar soporte a la gestión.
- Elaborar informes especiales a solicitud de las diferentes áreas internas y externas y de la Oficina Libre Acceso Información para suplir de información confiable de la comunicación en la empresa.
- Dar seguimiento y cumplimiento al cronograma e indicadores de los avances de los planes y proyectos estratégicos.
- Analizar los resultados y garantizar el seguimiento adecuado a los indicadores de gestión de la empresa.
- Establecer y consensuar las metas de la empresa para que las expectativas sean cumplidas y acompañar en la planificación.
- Verificar y validar los indicadores para medir los avances de las actividades con relación al plan estratégico anual.
- Participar en actividades para sugerir la medida de los procesos.
- Dar soporte en los proyectos de los diferentes departamentos en medición e indicadores, ofreciendo insumos y herramientas para la buena aplicación del mismo.

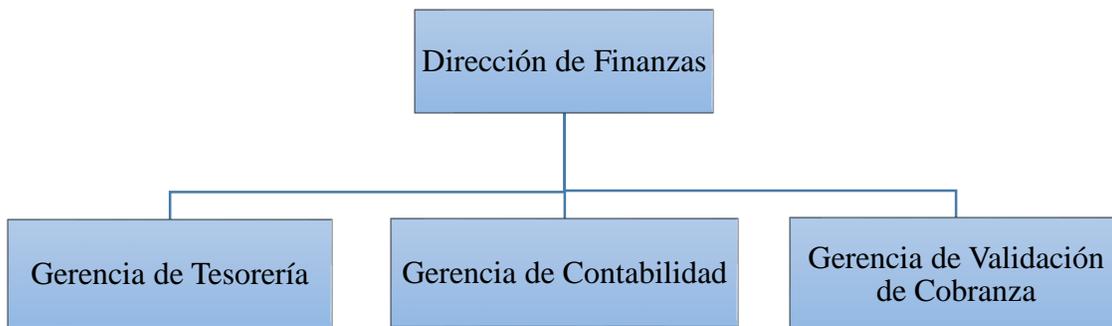
6.1.4.3 GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

- Establecer lineamientos y /o pautas a seguir por cada área para la formulación del presupuesto, planes operativos y planes de abastecimiento.
- Asegurar que los centros de costos y gestores estén acorde a la estructura organizativa de la empresa, como también las posiciones presupuestarias acorde al catálogo de cuentas de la organización.
- Coordinar reuniones con las áreas con el fin de orientar a la formulación de su presupuesto, indicando los lineamientos a seguir, revisión de los costos fijos de cada unidad, entre otras informaciones necesarias para la correcta realización del presupuesto.
- Coordinar la creación del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual de la empresa, así como su actualización en paralelo con el Director de Planificación y Control de Gestión y el Encargado de Planificación Estratégica.
- Asegurar la correcta relación entre la planificación de la organización y el presupuesto de la empresa, junto al Encargado de Planificación Estratégica y Planificación Presupuestaria.
- Coordinar la creación de una cartera de proyectos de inversión rentable y alineada a los planes y presupuestos de la empresa.
- Velar por la correcta ejecución de los proyectos de inversión y ejecución de los presupuestos asignados a las actividades de los planes operativos.
- Autorizar y validar la correcta carga al sistema del presupuesto aprobado.
- Validar y autorizar los distintos arrastres de comprometidos (pedidos y documentos financieros) que correspondan su ejecución de un año anterior.
- Asegurar el correcto funcionamiento del módulo con trolling mediante supervisión adecuada.
- Velar por la correcta creación y/o modificación de la data maestra del módulo Centros Gestores (acorde a la estructura organizativa de la empresa y centros de costos), posiciones presupuestarias acorde al catálogo de cuentas, programas

presupuestarios (proyectos de inversión), grupos de centros gestores y posiciones presupuestarias, etc.

6.2 DIRECCIÓN DE FINANZAS

6.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



6.2.2 ESTRUCTURA ORGANICA

STAFF-DIRECCIÓN DE FINANZAS

- Asistente Ejecutivo.
- Asesor I.
- Analista de Finanzas.
- Director de Finanzas.
- Perito Financiero.
- Técnico de Finanzas.

GERENCIA DE CONTABILIDAD

- Analista de Contabilidad.
- Encargado de Inventario.
- Encargado de Activos Fijos.
- Encargado Conciliación Bancaria.
- Encargado Cuentas por Cobrar.
- Encargado Cuentas por Pagar.
- Encargado Libro Mayor.
- Encargado de Gestión Tributaria.
- Encargado de Inventario.
- Encargado de Control y Validación de Facturas.
- Gerente de Contabilidad.

GERENCIA DE TESORERIA

- Analista de Flujo De Efectivo.
- Analista de Tesorería.
- Encargado de Tesorería.
- Gerente de Tesorería.
- Técnico de Tesorería.

GERENCIA DE VALIDACIÓN DE COBRANZAS

- Analista de Validación de Cobranzas.
- Encargado de Validación de Cobranzas.
- Gerente de Validación de Cobranzas.

6.2.3 MISION DEL DIRECTOR FINANZAS

Planificar y controlar los recursos financieros de la empresa, acogiéndonos a las normas establecidas por la empresa, para la utilización eficiente de los recursos y producir información financiera que sirva de soporte a la Gerencia General para la toma de decisiones.

6.2.3.1 FUNCIONES PRINCIPALES

- Obtener estados financieros mensuales temporales para conocer el comportamiento económico de la empresa.
- Garantizar la realización de los desembolsos conforme a las normas establecidas.
- Garantizar que los estados auditados por firmas externas resulten con la menor cantidad de salvedades, con el objetivo de que sean confiables a terceros.
- Atender de manera oportuna las solicitudes de informaciones financieras de clientes internos y externos.
- Garantizar que los cobros realizados por la Dirección Comercial lleguen al banco tal cual fueron realizados.
- Dar seguimiento a la Gerencia de Contabilidad para que los estados financieros sean producidos en el tiempo oportuno, con la calidad necesaria, para que dichos estados sean fiables.

- Revisar cada expediente de pago para comprobar que los mismos están debidamente soportados con las facturas y/o documentos que lo justifiquen y las autorizaciones correspondientes.
- Planificar junto a la Gerencia de Tesorería los desembolsos, de acuerdo a lo proyectado por la empresa semanalmente.
- Dar seguimiento junto a la Dirección Comercial de que los ingresos proyectados en dicho flujo ocurran tal cual fue planificado en el mismo.
- Supervisar con la Gerencia de Contabilidad el registro oportuno de las facturas que originaran los desembolsos proyectados en dicho flujo.
- Garantizar que los registros contables estén apegados a las Normas de Contabilidad Internacionalmente Aceptadas.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realiza otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

6.2.4 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

6.2.4.1 GERENCIA DE CONTABILIDAD

- Administrar y supervisar los departamentos de Cuentas por Pagar, Activos Fijos, Cuentas por Cobrar, Impositiva y Contabilidad general, a fin de asegurar el cumplimiento de las políticas contables.
- Validar el cierre de la ejecución de los procesos de la Gerencia y enviar mensualmente fechas de cierre establecidas para la emisión de los estados financieros.
- Garantizar las aplicaciones de la información financiera de la empresa, trazando los lineamientos que permitan la eficiencia de los procesos y la obtención de los estados financieros.

- Evaluar y aprobar cada transacción nueva que afecte los registros contables.
- Certificar el cumplimiento de los procedimientos, NIF's, normas y políticas de la empresa.
- Controlar los registros contables, verificando que la información cuente con los documentos soportes necesarios.
- Crear e implementar mejoras a los procedimientos de ejecución de los procesos del área.
- Garantizar el cumplimiento de las recomendaciones establecidas por la Dirección de Auditoría Interna.
- Dar soporte a la generación de nuevos desarrollos e interfaces, según sea el requerimiento.
- Verificar que los estados de información financiera, permitan conocer los resultados y situación patrimonial de la empresa.
- Analizar la situación financiera de la empresa, dándole seguimiento a las variaciones mensuales y a las auditorías internas y externas e informar sobre los resultados al Director de Finanzas.
- Velar porque los requerimientos de terceros sean respondidos en el menor tiempo posible, como los casos de Ministerio de Hacienda, Generadores, Distribuidoras de Energía EDEESTE y EDESUR y demás compañías del sector.
- Ofrecer información contable precisa y oportuna a la Dirección Financiera, así como también a las áreas requirentes, tanto internas como externas.

6.2.4.2 GERENCIA DE TESORERIA

- Planificar las actividades a realizar por la Gerencia, delegando responsabilidades en cada sección y/o unidad.
- Socializar la propuesta de pagos basadas en la antigüedad de la deuda, la disponibilidad de fondos en caja y el calendario de pagos de la empresa.

- Realizar las proyecciones del flujo de caja semanal y mensual, para programar los compromisos.
- Administrar las actividades financieras relacionadas con la emisión de instrumentos monetarios con el objetivo de obtener las mejores tasas del mercado con el mínimo riesgo legal posible.
- Servir de enlace con las instituciones financieras para la obtención de información, realización de solicitudes, etc., requeridas para el buen desarrollo del trabajo.
- Dar seguimiento a los préstamos bancarios para garantizar el cumplimiento de los compromisos de pagos de la empresa.
- Supervisar el control de flujo de caja.
- Dar fiel cumplimiento a los acuerdos de préstamos bancarios y acuerdos de pagos.
- Ser la persona responsable de contactar las instituciones financieras para la obtención de información, realización de solicitudes requeridas para el buen desarrollo de las actividades.
- Controlar mediante la recepción del reporte de la disponibilidad en las cuentas bancarias, la entrega de cheques, la ejecución de transferencia, nóminas y otros compromisos.
- Supervisar el cumplimiento de las normas y procedimientos de Tesorería, para mitigar el impacto de acciones que afectan la disponibilidad de efectivo.
- Brindar análisis e informaciones que contribuyan a la mejor toma de decisiones administrativas de la empresa.
- Asesorar a los líderes en materia de administración efectiva de los recursos, procurando la optimización de los mismos.

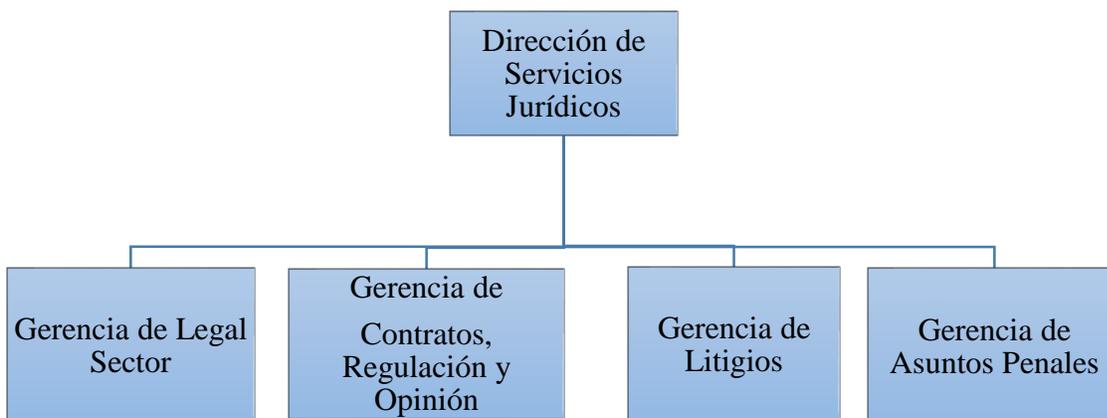
6.2.4.3 GERENCIA DE VALIDACIÓN DE COBRANZAS

- Planificar las operaciones realizadas en la Gerencia de Validación de Cobranzas, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de la empresa y proponiendo acciones correctivas a las incidencias encontradas.

- Analizar los informes periódicos de los procesos de caja, con la finalidad de buscar soluciones oportunas a las desviaciones que puedan presentarse.
- Brindar seguimiento a los casos donde los procedimientos no fueron correctamente aplicados hasta lograr su corrección.
- Planificar, coordinar, dirigir y controlar las operaciones de la unidad de validación de cobranza.
- Coordinar con la Dirección de Planificación y Control de Gestión, la actualización de las normas y procedimientos inherentes al área de caja.
- Realizar visitas a los sectores para el seguimiento de los procesos.

6.3 DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS

6.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



6.3.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF-DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS

- Asesor I.
- Asistente de Ejecutivo.
- Asistente Técnico de Servicios Jurídicos.
- Director de Servicios Jurídicos.
- Paralegal.

GERENCIA LEGAL SECTOR

- Abogado.
- Coordinador Legal Sector.
- Gerente Legal de Sector.

GERENCIA DE ASUNTOS PENALES

- Abogado.
- Asesor I.
- Coordinador de Asuntos Penales.
- Encargado de Asuntos Penales.
- Gerente de Asuntos Penales.

GERENCIA DE CONTRATOS, REGULACION Y OPINIÓN

- Abogado.
- Coordinador de Contratos, Regulación y Opinión.
- Gerente de Contratos, Regulación y Opinión.

GERENCIA DE LITIGIOS

- Abogado.
- Coordinador de Litigios.
- Gerente de Litigios.

6.3.3 MISION DEL DIRECTOR SERVICIOS JURÍDICOS

Administrar las acciones necesarias que aseguren que la empresa realice todas sus operaciones dentro del marco legal correspondiente, logrando así contribuir con los objetivos estratégicos de la empresa.

6.3.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Representar los asuntos litigiosos en que se vea envuelta la entidad o empresa que representa, asumir con responsabilidad las gerencias y coordinación en la prestación de los servicios que le concierne.
- Velar junto al Gerente General de la correcta asistencia tanto en el ámbito interno como en el externo y en su representación macro, está autorizado a trazar pautas, tanto al conjunto de los funcionarios de la Dirección Jurídica a su cargo, como de todas las oficinas externas que nos dan servicio.

- Velar por el correcto cumplimiento de los procesos y trazar las pautas a seguir de las gerencias de Asuntos Penales, Litigios y Contratos, Regulación y Opinión.
- Aprobar la colocación de querellas de cualquier tipo de infracción cometida en contra de la empresa.
- Recibir y analizar semanalmente el reporte de estatus de procesos en el departamento de fraude, a fin asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.
- Analizar los indicadores de gestión de las Gerencias bajo su responsabilidad.
- Velar por el correcto cumplimiento de los procesos del área Legal de los Sectores. Dar lineamientos a seguir a la Gerencia Legal Sector a través de su gerente.
- Administrar las acciones y dar apoyo en las consultas legales que aseguren un correcto asesoramiento a la Gerencia General para la correcta toma de decisiones.
- Asesorar al equipo gerencial en el análisis y evaluación de los aspectos legales relevantes, que afecten a las diferentes áreas de trabajo, con el propósito de garantizar el cumplimiento del marco legal.
- Planificar, dirigir y controlar el registro y difusión de los diferentes requisitos legales y demás temas del derecho mercantil, tributario, ambiental, laboral y administrativo, para proporcionar el adecuado asesoramiento.
- Asesorar legalmente en relación con las comunicaciones y solicitudes dirigidas a la Gerencia General.
- Llevar control de las Actas de Asambleas del Consejo de Administración
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores
- Realiza otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

6.3.4 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

6.3.4.1 GERENCIA LEGAL SECTOR

- Brindar soporte a las oficinas comerciales con relación a las facturas puestas al cobro pendientes por las Oficinas Comerciales.
- Llevar a cabo el proceso de conciliación con las partes morosas antes de proceder a la judicialización de los casos de cobranzas.
- Colaborar junto a la Gerencia de Asuntos Penales los procesos de reenvíos de audiencias en la región norte a los fines de minimizar los costos de traslados del personal desde el sector Santiago hacia los demás sectores.
- Asegurar a través del equipo legal de los diferentes sectores el logro de la meta de cobros y de las diversas actividades programadas mes por mes, dando soporte a nivel comercial y judicial a nuestra empresa.

6.3.4.2 GERENCIA DE ASUNTOS PENALES

- Realizar y remitir informe a las diferentes direcciones y gerencias sobre las conciliaciones realizadas por levantamiento de actas de fraude.
- Asegurar que las denuncias o querellas instrumentadas, contengan las informaciones correctas y necesarias.
- Supervisar el proceso de realización e instrumentación de denuncias, querellas y actos conclusivos.
- Verificar y evaluar los informes sobre los procesos realizados por los abogados.
- Evaluar en conjunto con el abogado, los pasos a seguir en los procesos del departamento.

6.3.4.3 GERENCIA DE CONTRATO, REGULACIÓN Y OPINIÓN

- Garantizar que se ejecuten las acciones que aseguren una correcta instrumentación de contratos entre Edenorte y cualquier persona Física o Jurídica.

- Supervisar la instrumentación de los contratos, conforme llegan las solicitudes al departamento.
- Verificar que se cumpla el proceso de comunicación al área solicitante para firma de la segunda parte y posteriormente del GG.
- Supervisar que se cumpla el proceso de legalización del contrato firmado y a su vez, informar al área solicitante la conclusión del proceso para remitirlo escaneado para los fines correspondientes.
- Notificar a las áreas involucradas la llegada del término de los contratos con dos meses de antelación para los fines correspondientes.
- Supervisar y planificar las acciones que aseguren el correcto registro, archivo y salvaguarda de los contratos realizados.
- Administrar las acciones necesarias que aseguren la culminación de los procesos de transferencia de los inmuebles adquiridos por EDENORTE, ya sea por compra, donación o aquellos inmuebles transferidos durante el proceso de capitalización.

6.3.4.4 GERENCIA DE LITÍGIOS

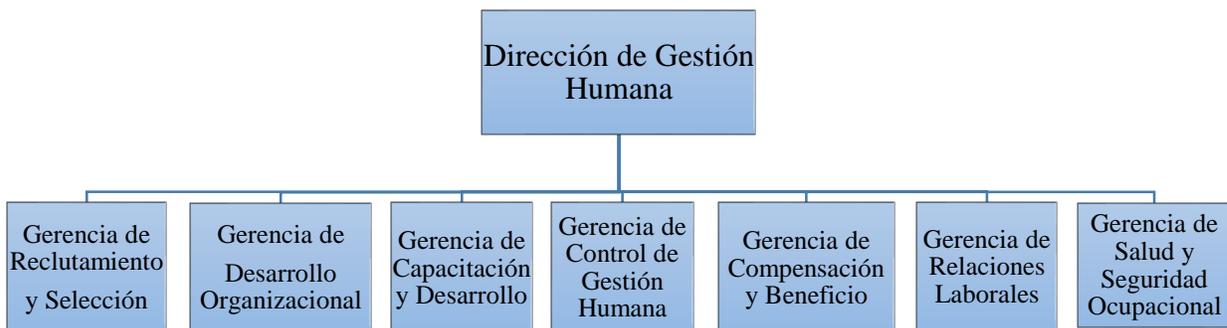
- Ejecutar las acciones de recopilación, remisión y estudio para sustentar positivamente los procesos legales a desarrollarse.
- Supervisar y dar seguimiento a las oficinas de abogados externos.
- Controlar y realizar el reporte de los casos en los cuales la empresa se vea compelida a pagos.
- Llevar control e informes, respecto de las cesiones de crédito, oposiciones y embargos retentivos notificados a la empresa, para tramitar a las áreas correspondientes, a fin de que realicen las labores de lugar.
- Gestionar los medios probatorios para la defensa de las demandas recibidas.
- Asegurar que las notificaciones recibidas en contra de la empresa sean correctamente identificadas, estudiadas y tramitadas, conforme a las leyes

dominicanas, las normas internas y lineamientos de la Dirección de Servicios Jurídicos.

- Asegurar la remisión mensual de los reportes de demandas y sentencias para fines de provisión, a la Dirección de Planificación y Control de Gestión y a la Gerencia de Contabilidad.
- Dar soporte, en coordinación con cada una de las unidades administrativas, para el cumplimiento de las responsabilidades legales de la compañía, sean éstas con relación a empleados de la empresa o con terceras personas físicas o jurídicas.
- Llevar registro y control de los actos recibidos por el departamento.

6.4 DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

6.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



6.4.1.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF-DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

- Director de Gestión Humana.

GERENCIA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

- Analista de Gestión Humana.
- Facilitador.
- Gerente de Capacitación y Desarrollo.

GERENCIA DE COMPENSACION Y BENEFICIOS

- Analista de Gestión Humana.
- Especialista de Compensación y Beneficios.
- Gerente de Compensación y Beneficios.

GERENCIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

- Analista de Gestión Humana.
- Especialista de Desarrollo Organizacional.
- Gerente de Desarrollo Organizacional.

GERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

- Analista de Gestión Humana.
- Gerente de Reclutamiento y Selección.
- Técnico de Gestión Humana.

GERENCIA DE RELACIONES LABORALES

- Analista de Gestión Humana.
- Encargado de Relaciones Laborales.
- Encargado de Seguros.
- Gerente de Relaciones Laborales.
- Técnico de Gestión Humana.

GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- Analista de Gestión Humana.
- Gerente de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Médico Ocupacional.

GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN HUMANA

- Analista de Gestión Humana.
- Encargado de Control de Gestión Humana.
- Gerente de Control de Gestión Humana.
- Técnico de Gestión Humana.

6.4.2 MISION DIRECTOR DE GESTIÓN HUMANA

Contribuir al logro de los objetivos y planes estratégicos de la empresa, a través de una gestión efectiva del talento humano, orientada a mejorar los niveles de productividad y competitividad empresarial.

6.4.2.1 FUNCIONES GENERALES

- Participar en los procesos de planificación estratégica y de presupuesto de la empresa, facilitando el mejor desempeño y el logro de los objetivos.
- Dirigir y dar seguimiento a los programas y herramientas que permitan orientar al capital humano a la estrategia del negocio.
- Dirigir de manera general la gestión de cambio, alineamiento y desarrollo organizacional, para fomentar una cultura de alto desempeño, que soporte la estrategia de la empresa.
- Asesorar a los líderes en temas relativos a gestión humana, que propicien equipos de alto desempeño y un clima laboral adecuado en la organización.
- Supervisar y dar seguimiento a los procesos orientados a optimizar la estructura organizativa.
- Aprobar normas, políticas y procesos de la Dirección de Gestión Humana.
- Asegurar el manejo eficiente de las relaciones laborales entre la empresa y los colaboradores, así como los servicios y atenciones ofrecidos, dando cumplimiento al marco regulatorio laboral vigente.
- Garantizar un proceso eficiente de reclutamiento y selección de personal para atraer y retener talentos que aseguren el logro de los objetivos de la organización.
- Asegurar que los programas de capacitación y desarrollo del personal, estén orientados al desarrollo de las competencias requeridas en la empresa.
- Garantizar un sistema de compensación y beneficios, orientado a garantizar equidad salarial, satisfacción y bienestar de los colaboradores.

- Propiciar una cultura de seguridad y salud laboral en la empresa, conforme a las normativas establecidas.
- Supervisar y proponer mejoras sobre los indicadores de gestión de la dirección.
- Asegurar el correcto funcionamiento del sistema informático para la gestión del talento humano.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realizar otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato

6.4.3 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

6.4.3.1 GERENCIA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

- Diseñar la nueva estrategia a implementar para la detección de las necesidades de capacitación y formación de las áreas, mediante reuniones con los líderes de la empresa y los resultados de las evaluaciones del personal.
- Proveer a los líderes de la organización de las competencias técnicas y conductuales definidas por la Dirección de Gestión Humana en el Sistema de Gestión de Desempeño.
- Coordinar para la elaboración del plan anual de capacitación y Desarrollo por niveles operativos y funcionales de acuerdo a las necesidades detectadas y validadas con los líderes de las áreas.
- Velar por el cumplimiento del presupuesto de capacitación asignado para cada área.
- Actualizar la carpeta de facilitadores buscando ofrecer los cursos basados en las competencias requeridas por nuestra empresa.
- Administrar y dar seguimiento al presupuesto aprobado para las capacitaciones. Y administrar fondos de caja chica.

- Administrar el Programa de Coaching Ejecutivo, Coaching de Equipo y Programa Criterio de Servicios.

6.4.3.2 GERENCIA DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

- Diseñar y dar mantenimiento al sistema de compensación y beneficios de la empresa, con la finalidad de garantizar niveles de competitividad frente al mercado, procurando mantener la equidad interna y competitividad con el mercado.
- Participar en procesos de análisis de mercado laboral a fin de analizar la competitividad salarial.
- Elaborar propuesta de paquetes de beneficios y salarios, conforme a la política y escala salarial de la empresa.
- Llevar el control de los registros contables conjuntamente con área de contabilidad y enviar interface contable.
- Supervisar las transacciones de pagos de salarios, descuentos, cálculos de prestaciones y regalías para asegurar la calidad del proceso.
- Revisar y validar los cálculos de prestaciones laborales.
- Supervisar cuadros de nóminas para asegurar que las mismas no tengan errores.
- Crear transacciones en el sistema de ingresos y descuentos.
- Remitir el archivo y resúmenes de nómina y elaborar archivo de transferencia bancaria a la gerencia de tesorería.
- Elaborar archivo de transferencia bancaria.
- Dirigir la implementación efectiva de los programas de beneficios de la empresa y analizar la satisfacción de los servicios ofrecidos en la gerencia para determinar mejoras en los mismos.
- Dar seguimiento al alquiler de vehículos a empleados.

- Canalizar alquiler de viviendas al personal Gerencial cuando sea trasladado.

6.4.3.3 GERENCIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

- Dirigir y coordinar el proceso de diseño y rediseño de las descripciones de puestos y la estructura organizacional, garantizando la actualización continua, la difusión y socialización de los mismos.
- Garantizar la elaboración, actualización y divulgación del Manual de Organización y Funciones.
- Dirigir el proceso de estudio, análisis y diagnóstico de la cultura y clima organizacional.
- Dar seguimiento y asesorar en la implementación de planes de acción, conjuntamente con los gerentes de áreas, para elevar el índice de satisfacción del personal.
- Crear y diseñar programas de motivación y actividades de integración para empleados.
- Asegurar la ejecución del programa anual de eventos para motivación a empleados.
- Diseñar y dirigir el sistema de evaluación de desempeño, incluyendo diccionario de competencias e indicadores.
- Dar seguimiento a la ejecución del proceso de evaluación de desempeño de los empleados.
- Diseñar programas de reconocimiento al personal, asegurando justicia y equidad.
- Asegurar el cumplimiento del programa de reconocimiento del personal.
- Diseñar estrategias de comunicación para dar a conocer los proyectos, logros y procesos claves de la empresa.
- Administrar el sistema de comunicación interna, a fin de alinear las personas con las políticas, sistemas y cultura de la organización, proponiendo y evaluando los canales de comunicación, asegurando la efectividad de los mismos.

6.4.3.4 GERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

- Dirigir el subsistema de reclutamiento y selección, asegurando la eficiencia y efectividad del mismo.
- Recibir las solicitudes de coberturas de vacantes por parte de los clientes, verificar la veracidad de la información y el motivo de la misma.
- Verificar posibles escenarios de reclutamiento, tomando en cuenta el perfil del puesto vacante, candidatos y niveles salariales.
- Preparar la información sobre la publicación de concursos internos y gestionar la publicación del mismo a través de los canales de comunicación interna.
- Coordinar con los gerentes de las diferentes áreas, en caso de que los candidatos concursantes sean colaboradores de un área diferente, sustituyendo el mismo en el tiempo establecido por las normas.
- Realizar contactos con instituciones educativas, con la finalidad de captar candidatos a través de pasantías, para diferentes áreas de la empresa.
- Realizar informe mensual de las novedades del personal para ser incluidos en nómina.
- Diseñar guías de entrevistas y métodos de evaluación, tomando en cuenta el nivel de complejidad de la posición y competencias requeridas.
- Asegurar la actualización del archivo de solicitud de coberturas de vacantes, y da seguimiento a los movimientos realizados.
- Comunicar a Capacitación y Desarrollo los movimientos mensuales para la convocatoria de grupos de inducción corporativa, ruta de capacitación en el puesto para nuevos ingresos y promociones, así como al departamento de TI para la actualización del listín telefónico y correo electrónico.

6.4.3.5 GERENCIA DE RELACIONES LABORALES

- Establecer con la Dirección de Servicios Jurídicos, el formato y las condiciones de contratación de los empleados y la documentación requerida por los mismos.

- Supervisar y coordinar el proceso de contratación del personal.
- Revisar y proponer mejoras a las normas de Relaciones Laborales y asesorar a los gestores administrativos y líderes en relación al personal, así como divulgar y asegurar el entrenamiento y cumplimiento de las normas establecidas y el marco regulatorio vigente.
- Dar seguimiento al proceso de disciplina correctiva.
- Participar, apoyar y dar seguimiento a las intervenciones de Clima Organizacional.
- Dirigir y acompañar el proceso de desvinculación de empleados.
- Manejar las relaciones sindicales de la empresa.
- Dar soporte en el manejo de casos de empleados demandantes, dando acompañamiento a la Dirección Legal.
- Desactivar ex empleados y autorizar desbloqueo de re ingresos.
- Firmar y validar las comunicaciones solicitadas por los colaboradores.
- Revisar y supervisar las novedades ante el Ministerio de Trabajo.
- Coordinar y supervisar las gestiones con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la DGII, asegurando efectividad de las mismas.
- Dirigir los procesos de prestación de servicios que están relacionados a colaboradores, asegurando la satisfacción de los mismos.
- Apoyar al personal con el proceso de solicitud de pensiones.

6.4.3.6 GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- Diseñar, administrar el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST), asegurando el cumplimiento del POA (Plan Operativo Anual) y el presupuesto anual de la Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional.

- Elaborar y dar seguimiento al plan anual de supervisión de uso de los equipos de protección personal.
- Coordinar todas las actividades contenidas en los elementos que contienen los PSST.
- Administrar y monitorear los consultorios médicos de atención primaria y de medicina ocupacional de la empresa, así como dar seguimiento a las estadísticas de atención primaria y emergencias recibidas en los mismos, asegurando el abastecimiento de medicamentos básicos, así como también para los botiquines en la organización.
- Diseñar y administrar las inspecciones de seguridad industrial, asegurando el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos a través de la realización y coordinación de un cronograma de inspecciones a instalaciones, flotilla vehicular y brigadas, dando seguimiento a la resolución de las oportunidades de mejora encontradas.
- Coordinar la investigación y registro de los accidentes laborales y monitorear el control de los pagos emitidos por la ARL a empleados que han sufrido accidentes laborales y que tienen licencias médicas por enfermedades ocupacionales.
- Dirigir y conducir el proceso de formación los riesgos laborales de los choferes de la empresa.
- Revisar, modificar y crear normas y procedimientos relativos a la seguridad y salud de los colaboradores.
- Coordinar actividades en pro de prevenir los accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Coordinar el Comité Mixto de Higiene, Seguridad y Brigadas de Emergencia de la empresa, asegurando el cumplimiento de sus funciones y roles establecidos.
- Coordinar la reestructuración, designación y modificación de los miembros del Comité Mixto de Higiene, Seguridad y Brigadas.
- Coordinar la elaboración de los planes de contingencia de la organización.

- Coordinar la asignación y administración de los equipos de protección personal, de acuerdo a los riesgos inherentes a los puestos de trabajo.

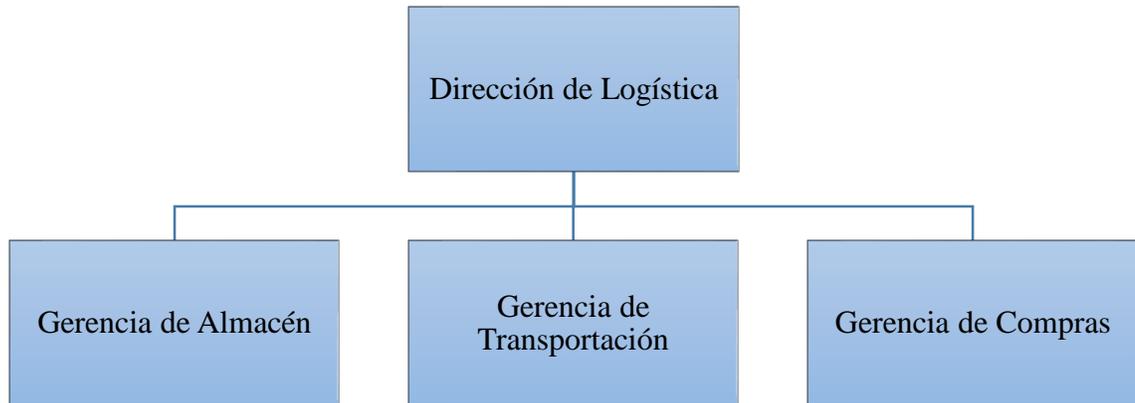
6.4.3.7 GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN HUMANA

- Registrar y validar las parametrizaciones y datos de empleados del sistema de gestión humana, tales como tabla de descuentos ISR, días festivos, topes salariales según TSS, disfrute vacacional, períodos en otras empresas del holding eléctrico, entre otros.
- Garantizar el adecuado mantenimiento y saneamiento de las informaciones de los colaboradores registradas en el sistema de gestión humana y la correspondencia a nivel de datos entre la estructura aprobada y la estructura ocupada.
- Garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad de los sistemas de gestión humana bajo su responsabilidad.
- Canalizar, tramitar, compilar y modelar los datos de resultados operacionales y presupuestales de la Dirección de Gestión Humana (DGH), desarrollar y proponer indicadores, informes, reportes y métodos de control estadístico para la mejora de la gestión, así como también, enviar informes de los diferentes procesos y servicios que ofrece la DGH.
- Transformar y modelar las informaciones de los sistemas de control para los relojes de ponche de la empresa sobre las asistencias de los colaboradores, preparar indicadores e informes y entregar a los directivos.
- Elaborar a solicitud, informes y reportes especiales para las diferentes áreas de la empresa.
- Colaborar y guiar a las demás gerencias de la DGH en la planificación y confección de sus planes operativos, presupuestos y planes de abastecimiento.
- Asegurar la calidad de las imputaciones en el sistema SAP y el cumplimiento con la ejecución planificada y en caso de retenciones presupuestales, gestionar la transferencia de presupuesto de los demás centros de costos de la DGH.

- Asegurar la correspondencia del presupuesto anual aprobado entre los planes operativos anuales (POA 's), los planes de abastecimiento y otras actividades/proyectos. Gestionar transferencias presupuestales en caso necesario.
- Elaborar las reseñas e informes sobre el nivel de avance obtenido de las tareas implicadas en los proyectos especiales desarrollados por la DGH dentro de los plazos establecidos, resguardando la calidad de las informaciones sobre los mismos.
- Analizar las funciones, responsabilidades y roles de nuestros funcionarios públicos para, en colaboración con el Responsable de la Oficina de Acceso a la Información, realizar el reporte y registro en el Sistema de Información del Control Externo de Entidades Públicas de aquellos que ameriten presentar declaración jurada de patrimonio según la Ley número 311-14.
- Colaborar con las demás gerencias e implementar las tareas necesarias para cumplir con las iniciativas de gestión de calidad y/o de control interno o normativo que realiza la empresa; así como gestionar que nuestras normas, políticas y procedimientos se mantengan actualizadas según las regulaciones vigentes.
- Extraer, modelar y preparar los archivos de nóminas a cargar en nuestro portal de transparencia y enviar al representante del Consejo Unificado de las Ede's, en cumplimiento con las legislaciones vigentes.
- Garantizar que las evaluaciones del desempeño se generen en tiempo y calidad, de modo que todos los colaboradores con movimientos que apliquen, cuenten con su evaluación generada.
- Gestionar los pedidos y garantizar un uso racional de los materiales gastables asignados a cada gerencia de la Dirección de Gestión Humana.
- Gestionar y dar seguimiento a los planes de trabajo mensual de las gerencias de la Dirección de Gestión Humana, así como los planes de vacaciones y las ausencias presentadas por sus colaboradores.
- Validar los ingresos y descuentos aplicados a los colaboradores a fin de que estén debidamente registrados en el sistema de nómina; que dichas transacciones cumplen con las normas, leyes y políticas vigentes y sus soportes y documentaciones que lo avalen.

6.5 DIRECCION DE LOGÍSTICA

6.5.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



6.5.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF-DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA

- Asistente Ejecutivo
- Director de Logística.
- Encargado de Control de Gestión
- Sub-Director de Logística.

GERENCIA DE ALMACÉN

- Encargado de Almacén.
- Coordinador de Almacén.
- Gerente de Almacén.
- Gestor de Almacén.
- Operador de Almacén.
- Operador de Grúa.
- Técnico de Almacén.

GERENCIA DE COMPRAS

- Analista de Compras.
- Encargado de Compras.
- Encargado de Gestión de Control.
- Gerente de Compras.

GERENCIA DE TRANSPORTACIÓN

- Chofer.
- Encargado de Transportación.
- Gerente de Transportación.
- Mecánico.
- Técnico de Transportación.

6.5.3 MISION DIRECTOR DE LOGÍSTICA

Diseñar y gestionar las estrategias logísticas, orientadas a mantener y eficientizar el correcto funcionamiento del ciclo de abastecimiento de bienes y servicios de las áreas, cumpliendo con las normas, procedimientos de la empresa y leyes establecidas.

6.5.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Administrar las acciones necesarias para alinear los objetivos de las áreas bajo su responsabilidad con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Establecer metas y objetivos claros y medibles, en coordinación con las áreas bajo su responsabilidad, que aporten a la consecución del plan estratégico de la empresa y planes de trabajo del área.
- Controlar el presupuesto asignado a la Dirección Logística.
- Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de Transportación, asegurando el uso eficiente de la flotilla vehicular de la empresa y la optimización del uso de combustible, a fin de reducir costos.
- Dirigir y supervisar la gestión de almacenes, velando por el correcto manejo de los inventarios, la reducción de costos de almacenamiento y asegurando un servicio eficiente a las áreas.
- Dirigir y supervisar las estrategias de compras, procurando efectividad de los procesos de adquisiciones, a fin de satisfacer las necesidades de la empresa y apeados a lo establecido en la en la ley 340 de compras y contrataciones públicas.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un

clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.

- Realizar otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

6.5.4 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

6.5.4.1 GERENCIA DE ALMACÉN

- Mantener el funcionamiento, orden y eficiencia de los almacenes, cumpliendo con los requerimientos de las diferentes áreas de la empresa.
- Supervisar los movimientos realizados en el sistema y dar seguimiento a cualquier anomalía que se presente.
- Coordinar con el Técnico de Almacén, los requerimientos de la Gerencia de Contabilidad para ejecutar la entrada de pedidos y el registro de las facturas.
- Coordinar con el Encargado de Almacén los diferentes requerimientos de materiales, para que los mismos se ejecuten eficientemente.
- Planificar y realizar visitas a los diferentes Almacenes.
- Realizar arqueos de documentos de recepción y de despacho, para verificar cualquier discrepancia, respecto al manejo interno.
- Velar por el correcto funcionamiento del inventario, además de emitir informes que reflejen la transparencia del mismo, situaciones y compromisos de solución.

6.5.4.2 GERENCIA DE COMPRAS

- Definir la técnica de compras más apropiada para cada requerimiento, verificando la factibilidad en calidad y precio.
- Asegurar la preparación y publicación del plan anual de compras.
- Supervisar y mejorar continuamente los procesos de compras, asegurando la eficacia y eficiencia de los mismos.

- Negociar y gestionar de manera crítica, las compras nacionales e internacionales que representen impacto en la organización.
- Actualizar la cartera de proveedores que garanticen calidad, precio y servicios.
- Revisar y autorizar la solicitud de contratos con los proveedores, para adquisiciones y contratos de servicios.
- Tramitar la renovación de los contratos vencidos de proveedores, cuando sea necesario.
- Archivar los formularios de solicitudes de contratos autorizados en el expediente correspondiente al proveedor para cada proceso de compras.
- Velar por el correcto cumplimiento de las políticas y leyes de compras, asegurando que sean de conocimiento del personal de la gerencia.
- Verificar el seguimiento y control de las adquisiciones de bienes y servicios.
- Asegurar el cumplimiento de los puntos a evaluar por el sistema de las instituciones públicas.
- Coordinar la planificación de las necesidades de las áreas, a fin de abastecerlas en el momento oportuno, en las cantidades necesarias, con la cantidad y calidad adecuadas, así como también con el precio más conveniente.
- Mantener una comunicación constante con sus clientes internos y proveedores, con la finalidad de lograr el flujo efectivo de los procesos de la gerencia.

6.5.4.3 GERENCIA DE TRANSPORTACIÓN

- Gestionar, coordinar y supervisar los procesos, para ofrecer de manera eficiente los servicios de transporte, despacho de combustible, mantenimiento y reparación de los vehículos de la empresa.
- Negociar con las estaciones de combustible para buscar las mejores opciones para la empresa.
- Negociar con los suplidores las reparaciones realizadas a los vehículos.

- Aprobar las autorizaciones y fiscalizaciones de reparación de vehículos y el depósito de combustibles.
- Coordinar todos los procesos de la gestión de la gerencia, de acuerdo a las normativas establecidas.
- Evaluar los informes sobre el uso de la flotilla vehicular.
- Firmar y validar las facturas entregadas por los suplidores.

6.5.5 DIRECCIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA

6.5.5.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



6.5.5.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

- Director de Seguridad Física.
- Gerente de Seguridad Física.
- Encargado de Seguridad Física.

6.5.6 MISION DIRECTOR SEGURIDAD FÍSICA

Dirigir la gestión de seguridad física de la empresa como bien estratégico nacional, acorde a los lineamientos institucionales del Consejo Unificado Edes y el GG, para

proteger a las personas, su patrimonio económico, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a los planes estratégicos de la empresa.

6.5.6.1 FUNCIONES GENERALES

- Dirigir el programa de acciones orientadas a evitar las agresiones a los empleados, contratistas y al patrimonio de la empresa, para brindarles seguridad y contribuir al mejor desempeño operativo.
- Ofrecer a los miembros de su equipo, lineamientos y capacitación sobre aspectos generales de seguridad, así como empleados y técnicos contratistas, pertenecientes a la jurisdicción de cada Oficina.
- Orientar y supervisar de manera general los procesos de investigación relacionados a desviaciones de recursos o mal uso de los mismos y acciones violatorias de carácter ético.
- Supervisar de manera general el proceso de depuración de contratistas y empleados (nuevos y activos).
- Participar en investigaciones en conjunto con el departamento de auditoría para presentar las recomendaciones de lugar a la administración de la empresa, en los casos de desviaciones de fondos que se puedan presentar.
- Gestionar la colocación de equipos electrónicos de seguridad en las instalaciones.
- Coordinar junto con la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección Comercial el seguimiento de las tramitaciones y movimientos de valores de la empresa.
- Inspeccionar y emitir informes de los lugares propuestos para realizar actividades oficiales del GG, sugiriendo el que ofrece mejores condiciones de seguridad.
- Mantener una retroalimentación de todos los hechos e incidencias que se generen en las comunidades para conocimiento de la empresa y otras instancias, de manera que se puedan tomar acciones preventivas y correctivas.
- Reportar al GG diariamente la relación de incidentes que se produzcan en la empresa.

- Solicitar información a la Dirección Nacional de Investigación (DNI) sobre casos que conciernen a Edenorte.
- Trazar directrices para las inspecciones de seguridad a instalaciones y agentes de seguridad privados.
- Monitorear y dar seguimiento a los planes de trabajo en base a los indicadores de gestión.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realizar otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato

6.5.7 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

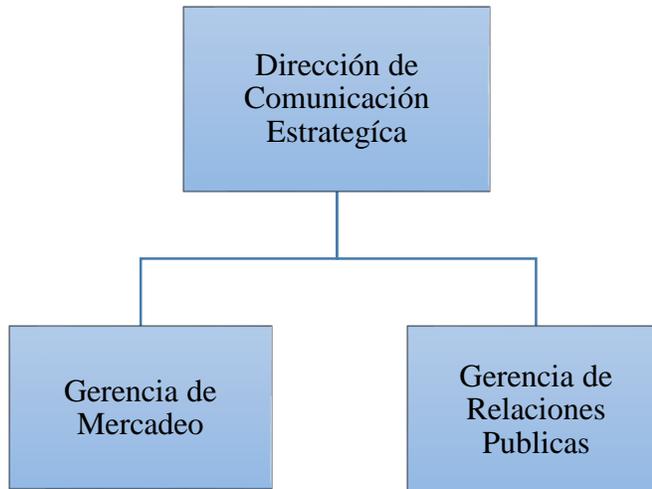
6.5.7.1 GERENCIA DE SEGURIDAD FÍSICA

- Supervisar la ejecución del cronograma de inspección de seguridad de las instalaciones.
- Mantener actualizado en control de inventario de los bienes muebles e inmuebles objeto de protección.
- Preparar los instructivos y procedimientos para los diferentes dispositivos de seguridad según la tarea asignada.
- Supervisar y mantener informado al Director de seguridad sobre el control de asistencia del personal militar que presta servicio en la empresa.
- Preparar la lista con los nombres e informaciones de contactos de los enlaces de seguridad de las empresas del sector y los diferentes organismos de seguridad del Estado.

- Instalar y supervisar los dispositivos de seguridad estática y dinámica para la protección de las actividades protocolares en los límites interiores y exteriores en donde participe el GG y Directores de la empresa.
- Elaborar y presentar al Director de Seguridad Física el informe estadístico de las incidencias que afectan y ponen en riesgo el desempeño cotidiano de las actividades comerciales y técnicas de la empresa.
- Velar por el buen uso de los equipos y herramientas de seguridad asignadas para el cumplimiento de la misión.
- Instruir periódicamente al personal militar y de seguridad privada, sobre el respeto a los derechos humanos y el uso proporcional de la fuerza, en el desempeño de sus funciones.
- Preparar los requerimientos de seguridad para ser evaluados e integrados en el proceso de planificación operativa anual de la gerencia de seguridad.
- Informar al Director de seguridad sobre los riesgos que imposibiliten en cumplimiento de los objetivos de seguridad.
- Diseñar, preparar y evaluar periódicamente el desempeño del personal bajo su mando en virtud de los objetivos e indicadores planteados.
- Mantener control de las propiedades de armas asignadas a la gerencia de seguridad.
- Representar al Director de Seguridad ante ausencia.

6.6 DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

6.6.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



6.6.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF-DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

- Analista de Comunicación Estratégica.
- Asistente Ejecutivo.
- Director de Comunicación Estratégica.

GERENCIA DE RELACIONES PUBLICAS

- Analista de Redes Sociales.
- Analista de Medios y Publicidad.
- Analista de Relaciones Publicas.
- Analista de Responsabilidad Social Corporativa.
- Coordinador de Responsabilidad Social Corporativa.
- Encargado de Medios Y Publicidad.
- Encargado de Redes Sociales.
- Especialista de Comunicación Digital.
- Especialista de Responsabilidad Social Corporativa.
- Encargado de Relaciones Publicas.
- Encargado de Responsabilidad Social Corporativa.
- Gerente de Relaciones Publicas.
- Técnico de Responsabilidad Social Corporativa.
- Técnico de Redes Sociales.

GERENCIA DE MERCADEO

- Analista de Desarrollo de Mercado.
- Analista de Gestión de Marca.
- Analista de Investigación y Estudio de Mercado.
- Diseñador Gráfico.
- Encargado de Desarrollo de Mercado.
- Encargado de Gestión de Marca.
- Encargado de Investigación y Estudio de Mercado.
- Encuestador.
- Gerente de Mercadeo.

6.6.3 MISION DIRECTOR COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Diseñar, coordinar y llevar a cabo los programas y proyectos de Mercadeo, Responsabilidad Social Corporativa y Relaciones Públicas, alineados a las necesidades de la organización, con la finalidad de contribuir al sostenimiento de la marca, creando y estableciendo un vínculo entre la empresa y sus diferentes públicos, para lograr la mejora de la imagen corporativa y los objetivos estratégicos establecidos.

6.6.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Evaluar y aprobar con los gerentes de áreas los proyectos y actividades, así como dirigir el diseño y la implementación de las estrategias de la dirección, con la finalidad de alcanzar los objetivos, el sostenimiento de la marca y la imagen de la empresa.
- Analizar los resultados de la dirección, para impulsar mejoras y tomar decisiones a través del control estadístico.
- Evaluar y aprobar nuevas herramientas y estrategias que fortalezcan la imagen corporativa de la empresa.
- Evaluar y aprobar el plan de comunicación anual y los procesos informativos, así como garantizar el cumplimiento del mismo en la Gerencia de Relaciones Publicas.
- Aprobar normas, políticas y procesos de la Dirección de Comunicación Estratégica.
- Evaluar y aprobar el plan estratégico de la Dirección, alineado a los objetivos de la empresa.

- Evaluar y aprobar el presupuesto y la planificación de las gerencias de Mercadeo y Relaciones Publicas.
- Velar por la reputación de la imagen corporativa de la empresa.
- Promover iniciativas sociales que ayuden a generar sostenibilidad en la práctica.
- Participar en actividades internas y externas representando a la empresa en actos públicos.

6.6.4 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

6.6.4.1 GERENCIA DE MERCADEO

- Planificar y coordinar los planes estratégicos de comunicación, así como dirigir el diseño y la implementación de los mismos, con la finalidad de lograr los objetivos trazados y el posicionamiento de la marca.
- Diseñar el plan operativo anual de la gerencia.
- Asegurar el cumplimiento de los requerimientos mercadológicos de todas las áreas de la empresa.
- Desarrollar estrategias para implementar los planes promocionales, asegurando la ejecución de los mismos y el logro de los objetivos de la empresa.
- Validar estrategias que permitan expandir y eficientizar los canales de pago de acuerdo a las necesidades de la empresa y de los clientes.
- Dar seguimiento a la imagen corporativa de la empresa, asegurando su posicionamiento ante los clientes.
- Participar en actividades externas y representar la empresa en actos públicos que se le requiera., asegurando su posicionamiento ante los clientes.
- Asignar y supervisar la distribución optima del presupuesto asignado a la gerencia.
- Diseñar planes de información de mercado, con la finalidad de identificar las oportunidades de mejora de la empresa.

- Evaluar los resultados de las investigaciones de mercado, con la finalidad de identificar las oportunidades de mejora de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en la gerencia.
- Planificar y coordinar con los encargados de áreas los proyectos y actividades, así como dirigir el diseño y la implementación de las estrategias de la gerencia para alcanzar los objetivos y el sostenimiento de la marca.

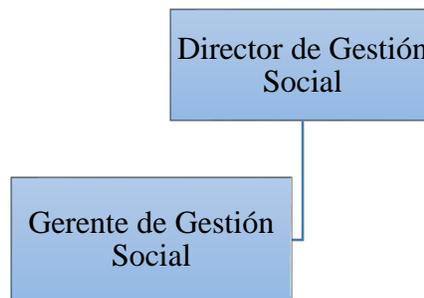
6.6.4.2 GERENCIA DE RELACIONES PUBLICAS

- Planificar y coordinar los planes estratégicos de comunicación, procurando el fortalecimiento de la imagen corporativa de la empresa.
- Diseñar el plan operativo anual de la gerencia.
- Diseñar planes de Responsabilidad Social Corporativa, a fin de fortalecer el vínculo de la empresa con las comunidades.
- Asignar y supervisar la distribución óptima del presupuesto asignado a la gerencia.
- Planificar y coordinar con los encargados de área, los proyectos y actividades, así como dirigir el diseño y la implementación de la estrategia de la gerencia para el contribuir al fortalecimiento de la imagen corporativa.
- Asegurar el cumplimiento de los requerimientos de comunicación de todas las áreas de la empresa.
- Evaluar y dar seguimiento a los planes y programas que se generan en el área, así como su correcta aplicación.
- Evaluar el cumplimiento del proceso de monitoreo de medios, para analizar el comportamiento, percepción pública de la empresa y evaluar posibles planes de acción.
- Participar en actividades externas y representar la empresa en actos públicos que se le requiera.

- Evaluar con la Dirección de Comunicación Estratégica, la logística a seguir ante una situación de crisis que afecte la imagen de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la gerencia.

6.7 DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL

6.7.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



6.7.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF-DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL

- Gerente de Control de Gestión Social.
- Director de Gestión Social.
- Líder Gestión Social Corporativo.

GERENCIA DE GESTIÓN SOCIAL

- Control de Gestión Social.
- Coordinador de Gestión Social.
- Coordinador de Gestión Social Sector.
- Encargado de Educación y Difusión.
- Encargado de Programas Sociales.
- Encargado Educación Comunitaria.
- Encargado Gestión Social Sector.
- Gerente de Gestión Social.
- Gestor Social.
- Técnico De Proyectos Sociales.

6.7.3 MISION DIRECTOR GESTIÓN SOCIAL

Planear, coordinar, implementar y supervisar las actividades programadas de gestión social, apegados a las normativas y objetivos estratégicos de la empresa, para mejorar la imagen de la misma en las comunidades, aumentando el capital social y de esta forma disminuir las pérdidas y aumentar las cobranzas.

6.7.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Administrar las acciones necesarias para alinear los objetivos de las áreas bajo su responsabilidad, con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Liderar un equipo de personas con la función de conseguir los objetivos que persigue la empresa.
- Establecer los lineamientos para la implementación de los proyectos sociales y supervisar y controlar el desarrollo de los mismos.
- Proponer iniciativas de proyectos sociales convenientes para la empresa.
- Programar y encabezar las reuniones mensuales con los diferentes gerentes de sectores que componen la dirección, para analizar si los indicadores de las actividades programadas mensualmente se están cumpliendo de acuerdo con lo programado.
- Trabajar con los gerentes las estrategias a desarrollar en los programas de las actividades a realizar durante el año.
- Planear y ejecutar cualquier proyecto de Gestión Social.
- Satisfacer las necesidades del equipo, así como de forma individual de los miembros que lo integran.
- Dar seguimiento a los planes establecidos.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.

- Realizar otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

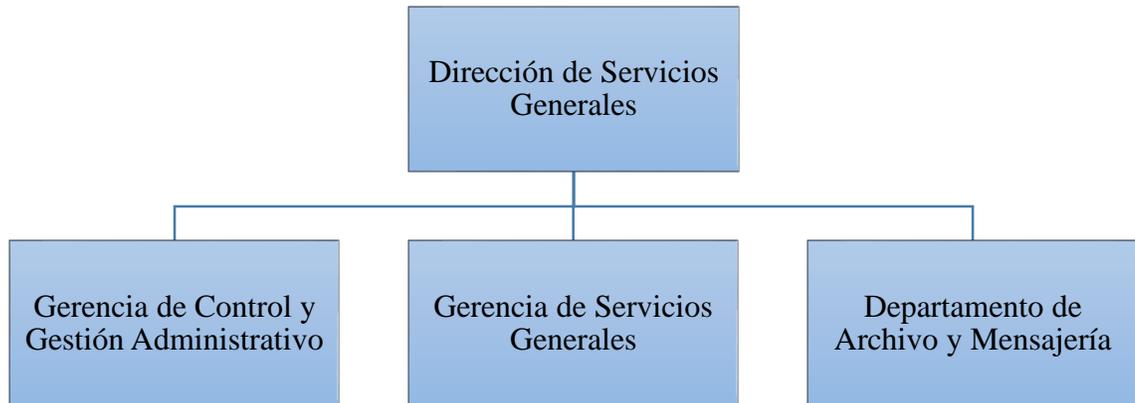
6.7.4 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

6.7.4.1 GERENCIA DE GESTION SOCIAL

- Administrar las acciones necesarias para alinear los objetivos de las áreas bajo su responsabilidad, con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Servir de enlace a las relaciones interinstitucionales para la coordinación de programas de educación, así como dar seguimiento a los planes establecidos.
- Establecer los lineamientos para la implementación de los proyectos sociales y supervisar y controlar el desarrollo de los mismos.
- Proponer iniciativas de proyectos sociales convenientes para la empresa.
- Dirigir los programas sociales, con investigaciones para conocer las percepciones sobre el servicio que reciben los clientes.
- Dar los lineamientos sobre el diseño de programas sociales que fomenten la integración de las comunidades.
- Conducir la elaboración de los programas sociales y encuestas a aplicar y recibir resultados de los mismos.
- Canalizar las acciones necesarias para normalizar los resultados distorsionados obtenidos de las encuestas.
- Dar soporte en la coordinación del personal necesario para las labores de apoyo a la comercial.

6.8 DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

6.8.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



6.8.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

STAFF-DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

- Asistente de Servicios Generales.
- Director de Servicios Generales.

DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y MENSAJERIA

- Analista de Archivo.
- Coordinador de Archivo y Mensajería.
- Encargado de Archivo.
- Encargado de Mensajería.
- Gestor de Archivo.
- Mensajero.
- Técnico de Archivo.

GERENCIA DE GESTIÓN Y CONTROL ADMINISTRATIVO

- Asistente Administrativo.
- Auxiliar Técnico Administrativo.
- Coordinador Administrativo.
- Encargado Administrativo.
- Encargado de Gestión y Control Administrativo.
- Encargado de Procesos Administrativos.
- Gerente de Gestión y Control Administrativo.
- Recepcionista.

GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES

- Ayudante de Servicios Generales.
- Conserje.
- Coordinador de Servicios Generales.
- Encargado de Servicios Generales.
- Gerente de Servicios Generales.
- Supervisor de Conserjería.
- Supervisor de Servicios Generales.
- Técnico de Servicios Generales.

6.8.3 MISION DIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES

Diseñar y gestionar estrategias orientadas a mantener y eficientizar el correcto funcionamiento del ciclo de abastecimiento de bienes y servicios de las áreas, así como por la correcta administración y control de recursos materiales, financieros y humanos, cumpliendo con las normas, procedimientos y leyes establecidas.

6.8.3.1 FUNCIONES GENERALES

- Dirigir y supervisar la gestión del mantenimiento de la estructura de planta física, equipos y mobiliarios de Edenorte, a fin de asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones y mobiliarios.
- Aprobar o desaprobar en coordinación con la Gerencia General, los proyectos civiles y estructurales sometidos por la Gerencia de Servicios Generales y las áreas.
- Supervisar el desarrollo de los proyectos civiles planificados por la Gerencia de Servicios Generales.
- Asegurarse de que las plantas físicas de Edenorte estén en óptimas condiciones a los fines de que los clientes y empleados reciban las mejores de las atenciones los primeros, y los segundos desarrollen sus labores en un ambiente seguro y confortable.
- Verificar, supervisar y gestionar lo necesario para que los equipos operativos de servicios generales hagan su trabajo con la seguridad necesaria a los fines de garantizar su integridad física y proveer las herramientas necesarias para realizar sus labores y obtener los resultados deseados con la calidad esperada.

- Dirigir, supervisar y dar el apoyo necesario al coordinador del proceso de digitalización y archivo de documentos con el objetivo de que la implementación y continuidad de este proceso sea exitoso.
- Dirigir y supervisar la gestión del mantenimiento de la estructura de plata física, equipos y mobiliarios de Edenorte, a fin de asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones y mobiliarios.
- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realizar otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato.

6.8.4 GERENCIAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES

6.8.4.1 GERENCIA DE GESTIÓN Y CONTROL ADMINISTRATIVO

- Asegurar la correcta supervisión, administración y control de los recursos disponibles destinados al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas, normas y procesos establecidos relacionados a controles de logística y activos fijos.
- Asegurar el manejo de la devolución de los cheques entregados al área.
- Dar cumplimiento al plan de ejecución presupuestaria para mantener su cumplimiento.
- Diseñar el plan de abastecimiento para ser ejecutado y ajustar lo recibido a las necesidades del área.
- Asegurar la calidad de los materiales y equipos cumplan con lo ofertado.
- Asegurar la correcta distribución de los materiales y equipos.
- Dar seguimiento a los traslados y baja de los activos, como apoyo al departamento de activo fijo.

- Dar soporte al control de contrataciones y depósitos realizados a locales y viviendas para actividades relacionadas con la empresa.
- Asegurar la debida gestión de solicitudes de pagos a proveedores para cumplir con los compromisos de la empresa.

6.8.4.2 GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES

- Satisfacer las solicitudes de servicio para lograr el funcionamiento efectivo y productivo de todas las instalaciones de la empresa.
- Planificar y controlar los trabajos que necesiten ser realizados con los distintos departamentos y sus respectivos encargados.
- Gestionar con las empresas contratistas, lo relacionado con el servicio de instalaciones de equipos y el mantenimiento a todas las áreas de la empresa.
- Supervisar y aprobar los proyectos de mejora a realizarse en las distintas áreas de la empresa.
- Realizar evaluaciones de calidad y eficiencia en el servicio brindado, tanto por el personal interno como externo.
- Evaluar y definir en las distintas áreas de la empresa, las mejoras que serán realizadas a las mismas para ser incluidas en el presupuesto y planificación anual.
- Representar a la empresa con las entidades externas correspondientes, en la tramitación de los permisos y sometimientos para la construcción de nuevos proyectos en las distintas áreas de la empresa.
- Velar por la correcta administración y distribución del presupuesto asignado para la efectiva inversión de los gastos.

6.8.4.3 DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y MENSAJERIA

- Coordinar y controlar el proceso de archivo de todos los documentos de la empresa, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

- Planificar y dar seguimiento a los procesos y digitalización de todos los documentos almacenados en el área del archivo histórico como los generados por las áreas en el día a día.
- Coordinar con el encargado los procesos de gestión de los documentos de la empresa, con la finalidad de recopilar los documentos a ser ingresados en el archivo central.
- Definir los controles y documentación necesaria de los procesos realizados en el área.
- Definir de acuerdo a la necesidad, el servicio de mensajería a las distintas áreas de la empresa.
- Dar seguimiento a la distribución equilibrada las zonas de gestión de cada mensajero para mejor control.

6.9 GLOSARIO

Estructura

Es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas.

Organigrama

Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas.

Jerarquía

Organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menor importancia o relevancia dentro de la misma.