



MEMORIAS DE
GESTIÓN 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "G. Martínez".



Ing. Gustavo Martínez
Director de Planificación y Control de Gestión

Índice de Contenido

II.	Resumen Ejecutivo.....	3
III.	Información Institucional.....	8
	a) Misión y Visión.....	8
	b) Breve reseña de la institución	8
	c) Principales directivos.....	10
	d) Base Legal.....	12
	e) Plan Estratégico y Plan Operativo Anual	12
IV.	Resultados de la Gestión del Año.....	17
	a) Metas Institucionales de impacto a la ciudadanía.....	17
	b) Indicadores de Gestión.....	23
	1. Perspectiva Estratégica	23
	2. Perspectiva Operativa	43
	3. Perspectiva de los Usuarios	51
V.	Gestión Interna.....	54
	a) Desempeño Financiero.....	54
	b) Contrataciones y Adquisiciones.....	59
VI.	Reconocimientos.....	62
VII.	Proyecciones al 2020	62
VIII.	Anexos	63

II. Resumen Ejecutivo

EDENORTE Dominicana, S. A., es propiedad Del Estado Dominicano, administrada a través de la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) y dividida en cinco sectores. La Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte, S.A. (EDENORTE Dominicana, S.A.) tiene la concesión de la comercialización y distribución de energía eléctrica en una extensión de 19,062.61 km², y abarca 14 provincias correspondientes a la región norte del país.

Para la dirección de la empresa se cuenta con un consejo administrativo, presidido por el Licenciado Eliceo Marciano López. La Administración Gerencia General de la Organización está a cargo del Ingeniero Julio Cesar Correa, desde el mes de agosto 2012. La estructura de la empresa está integrada por 14 direcciones corporativas.

La empresa cuenta con 110 oficinas de servicio al cliente, 5,829 estafetas de pago y 22 oficinas móviles diseminadas en toda la región norte, acompañados de la gestión concertada de la recaudación de bancos, supermercados y farmacias entre otros comercios. EDENORTE distribuye la energía eléctrica conforme a las estaciones climáticas, registrándose en el verano la mayor demanda, resultando en rangos que superan los 400 GWh para un total de clientes que sobrepasan los 1,050,000.

Proyecto de rehabilitación de redes

Durante el año 2019, con el financiamiento de fondos propios y una inversión que supera los 1,489.15 MMRD\$, logramos rehabilitar 688.78 kilómetros de redes de mediana y baja tensión, instalamos 9,593 postes, 10,032 luminarias y 1,220 transformadores de potencia; normalizando 36,264 suministros. Estos trabajos abarcan comunidades localizadas en las 14 provincias que integran la zona Norte del país, tanto en sus municipios cabecera, como en otras localidades integradas por amplios núcleos poblacionales.

Entre las localidades beneficiadas podemos destacar: En la provincia de Santiago, los sectores Gurabo, Villa Verde, Tamboril, Hoya del Caimito, La Cienega y Guatapanal, con una inversión de 420.88 millones de pesos, mas de 10,230 clientes beneficiados y 142.47 kilometros de redes MT y BT rehabilitados; En la provincia de Puerto Plata, los sectores Cabarete, la carretera Sosua – Cabarete y la carretera Altamira – Imbert, con una inversión de 55.88 millones de pesos, mas de 754 clientes beneficiados y 39.64 kilometros de redes MT y BT.

En este mismo sentido, en la provincia Espaillat, fueron beneficiados los sectores El Higuero de Moca, Cruce de Taveras y Juan López, con una inversión de 158.98 millones de pesos, 4,489 clientes favorecidos y 65.98 KM rehabilitados; En la provincia de la Vega, los sectores Rio Verde, El Quemado, Barrio Negro, Los Placeres, Los Bellos, La Vereda, Las Yervas, entre otros, para una inversión de 351.29 millones de pesos, mas de 9,070 clientes beneficiados y 181.70 Km de redes MT y BT.

Adicional en la provincia Duarte, fue favorecido el sector Vista del Valle, con una inversión de 33.36 millones de pesos, 1,158 clientes y 11.34 KM de redes rehabilitados; en la provincia María Trinidad Sánchez, fue beneficiado el sector de Cabrera con una inversión de 99.69 millones de pesos, para 2,830 clientes y 46.84 Km de redes rehabilitados; en la provincia de Dajabón están el centro de Pueblo Carbonera, La Vigía, Loma de Cabrera y los Indios, con una inversión de 207.06 millones de pesos, 4,612 clientes y 107.39 KM de redes; en la provincia de Montecristi, los sectores de Loma de Castañuelas y la Flor, con una inversión de 91.28 millones de pesos, 1,666 clientes y 50.09 KM de redes MT y BT. En la provincia Valverde los sectores La Caida y Jicomé para una inversión de 45.47 millones de pesos, 1,090 clientes beneficiados y 21.91 KM de redes MT y BT.

En la provincia Hermanas Mirabal, fue beneficiada la Jaguita, Tenares con una inversión de 14.63 millones de pesos, 187 clientes normalizados y 8.49 kilómetros de redes MT y BT. Por su parte en la provincia Monseñor Nouel, fue favorecido el barrio René, con una inversión de 0.18 millones de Pesos, normalizando 135 clientes y rehabilitando 3.4 kilómetros de redes MT y BT. En la provincia Santiago Rodríguez, esta Brazo Chiquito y La Jagua, para una inversión de 10.44 millones de pesos, 42 clientes normalizados y 9.54 kilómetros rehabilitados.

En adición, gracias a los aportes de financiamientos otorgados por el Banco Mundial, ascendentes a los 22.12 millones de dólares, al cierre del 2019 logramos normalizar unos 312.71 Kms de red MT/BT, beneficiando más de 28,760 clientes, esto en las provincias de Monseñor Nouel, Puerto Plata y Duarte.

Proyectos 24 horas

Esta administración ha logrado adicionar a la fecha 528,532 nuevos suministros a la modalidad de 24 horas de servicio en comparación con los 335,907 clientes con que contábamos en el 2012, beneficiando a más de 3,314,968 usuarios y abarcando toda la geografía de la zona de concesión de la empresa.

Gestión de Cobranza

Durante el periodo de gestión 2012-2019 alcanzamos niveles promedios de cobros mensuales superiores a los RD\$1,838.60 MM. Asimismo, de forma sostenida en el año 2019, a partir del mes de mayo hemos superado los 2,150 millones de pesos cobrados por mes. Alcanzando en octubre el mayor cobro histórico con 2,561.99 millones de pesos.

En términos acumulados, en el período 2012 – 2019 se logró un crecimiento que supera el 61%, lo que representa unos RD\$ 10,250 MMRD\$ más en relación al 2012, con lo que se mantiene el crecimiento sostenido de al menos 1,465 millones por año. Es importante destacar que en octubre 2019 se registró el record de clientes cobrados con 927,869 lo que representa más del 89% de los clientes facturados. En comparación al mismo mes del año pasado, hemos incrementado el total de clientes cobrados en más de 60,768. Con esto hemos logrado pasar de un 78.79% registrado en agosto 2012 a un 89.01% en octubre para un incremento total de 10.22%.

Este resultado positivo en los cobros se debe a la implementación de medidas administrativas y actividades importantes, entre ellas la integración y reintegración de clientes, envío de mini

mensajes, sistema de pago a través de múltiples canales, campañas promocionales, oficinas móviles, cobros automáticos, moderno sistema de turnos y teléfonos de servicio al cliente en las oficinas comerciales.

Ratio Recuperación Energía

Durante los últimos 7 años de gestión, hemos logrado mantener unos niveles de facturación sostenidos que rondan en promedio los RD\$1,886.35 millones mensuales, registrándose en el 2019 un promedio de RD\$MM 2,313.06. En términos porcentuales hemos logrado bajar las pérdidas que estaban en 38.43% en el 2012 hasta 20.50% en el 2019, para una reducción de 17.93%. Como resultado hemos logrado mejorar los niveles de recuperación de energía desde 58.9% en el 2012 a 77.4% en el 2019 para una mejora de 18.6%.

A continuación un resumen comparativo de estos resultados:

Indicadores	2012	2019	Variación
Compra Energía GWh	3,542.85	4,433.29	25.13%
Facturación Energía GWh	2,181.49	3,524.60	61.57%
Facturación Total MMRD\$	17,714.01	27,756.66	56.69%
Cobros Totales MMRD\$	16,786.28	27,035.54	61.06%
Cobranza (%)	95.51%	97.40%	1.89%
CRI (%)	58.81%	77.44%	18.63%
Demanda Energía GWh	4,331.94	4,723.33	9.03%

III. Información Institucional

a) Misión y Visión

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.

Visión

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

b) Breve reseña de la institución

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. Estas empresas anteriormente estuvieron privatizadas, siendo el accionista mayoritario la empresa española Unión Fenosa, pero en el año 2003 ésta vendió sus acciones al estado y se retiró del mercado energético dominicano, en un momento en que el abastecimiento de energía en el país atravesaba una situación crítica por falta de

recursos financieros para adquirir petróleo. A raíz de esta desprivatización el Fondo Monetario Internacional suspendió su ayuda de contingencia al país.

Desde entonces EDENORTE, EDESUR y EDEESTE dependen de la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), que ejerce las funciones de Junta de Accionistas en representación del Estado. En agosto de 2004 asumió la Presidencia de la República el Doctor Leonel Fernández, del Partido de la Liberación Dominicana (PLD). Durante el período agosto 2004 - agosto 2005 EDENORTE era administrativamente dependiente de EDESUR y ambas empresas estuvieron dirigidas por funcionarios nombrados por el Gobierno.

Debido a que este esquema no dio resultados, el Banco Mundial recomendó al Gobierno que recurriera a profesionales internacionales mediante un Contrato de Administración Delegada que les otorgara amplios poderes, que se estableciera el Cash Recovery Index (CRI) como indicador único para medir el desempeño de la empresa, y que se fijaran objetivos en base a dicho indicador. Es así como EDENORTE se convirtió en una empresa autónoma y su administración fue encargada mediante contrato al Ingeniero Manuel Suárez Mendoza, quien ocupó el cargo de Administrador Gerente General.

Una vez finalizado dicho contrato, en el 2007, la empresa pasó a ser administrada por el Ing. Félix Tavárez Martínez; en septiembre 2010, por disposición del Banco Mundial (BM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), mediante decreto, el Presidente Leonel Fernández, entregó la administración a Eduardo Saavedra Pizarro.

En agosto de 2012 asumió la presidencia de la República el Lic. Danilo Medina, del Partido de la Liberación Dominicana (PLD). Designando la administración Gerencia General de Edenorte al Lic. Julio Cesar Correa.

c) Principales directivos

Conformación del Consejo de Administración

Presidente	Lic. Eliceo Marciano López.
Vicepresidente	Lic. Bélgica M. Ynfante Sánchez
Secretario	Ing. Juan Quilvio Grullón
Vocal	Ing. Charles Jorge
Vocal	Sr. Lorenzo de Js. Escolástico
Vocal	Lic. David Tavárez
Vocal	Sr. Marcelo Bermúdez
Directora Auditoría Interna ¹	Lic. Clemencia Abreu Coste

¹ La Dirección de Auditoría interna funge como órgano supervisor por parte del Consejo de Administrador en el correcto ordenamiento de los procesos administrativos y las transacciones comerciales.

Conformación del Directorio

Administrador Gerente General	Ing. Julio César Correa
Director Finanzas	Lic. Luis Cesar Ruiz García
Director Distribución	Ing. Edwin Mukai
Directora Comercial	Lic. Antonia Rojas
Director De Reducción De Pérdidas	Sr. Joel Molina
Directora Gestión Humana	Lic. Rhina Polanco
Director de Logística	Arq. Luis Mieses
Director Tecnología de la Información	Ing. Tabaré Álvarez
Director Seguridad y Vigilancia	Cnl. Andrés Pacheco
Director Planificación y Control de Gestión	Ing. Gustavo A. Martínez
Director Servicios Jurídicos	Lic. Rafael Martínez
Director Compra de Energía y Regulación	Ing. Gregorio Ortega
Dirección Proyectos Financiados	Ing. Alfredo Cuello Reyna
Dirección Comunicación Estratégica	Lic. Arelis Salomón

d) Base Legal

EDENORTE Dominicana S.A. es una sociedad anónima cuyo capital se divide en 32,410,102 acciones sin valor nominal todas de una misma y única serie, el 100% de las cuales se encuentran suscritas y pagadas.

Razón Social	Tipo	Cantidad de Acciones
Corporación Dominicana De Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE)	B	16,206,002
Fondo Patrimonial de Empresas Reformadas (FONPER)	A	16,198,344
Sub-Total: 2 Accionistas		32,404,346
Otros: 290 Accionistas		5,756
Total: 292 Accionistas		32,410,102

e) Plan Estratégico y Plan Operativo Anual

Avances en el PNPSP y en la END

La Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), en cumplimiento con la Ley 1-12 (ley END) sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, desarrolla el objetivo específico del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) “Asegurar un suministro confiable de electricidad a precios competitivos y en condiciones de sostenibilidad financiera y ambiental”.

Para verificar el cumplimiento del objetivo durante el 2019, se han establecido dos matrices que expresan la producción para el período y otra matriz con los resultados que se esperan aporten la solución prevista y comprometida con la población, que citamos a continuación:

Cuadro No.1 Producción PNPS de CDEEE y las Empresas

Producto	Unidad de Medida	Programado 2019	Ejecutado al 31-10-2019	Cierre a Diciembre 2019
Suministro de Energía Eléctrica	GWh.	4,434.94	3,711.95	4,433.29
Clientes en 24 hrs.	Cant.	811,701	828,742	864,439
Clientes comercialmente activos	Cant.	997,551	1,058,384	1,069,271
Producción de Energía Hidroeléctrica	GWh.	N/A	N/A	N/A
Construcción y Rehabilitación de Redes de Distribución	km de redes	200	431.24	521.52
Adecuación alumbrado público	Cant.	2,500	1,379	1,736
Electrificación zonas rurales y suburbanas	No. de edif	N/A	N/A	N/A
Paneles solares	No. paneles	N/A	N/A	N/A
Microhidroeléctricas construidas e instaladas	Cantidad	N/A	N/A	N/A
Construcción y Reconducción de Líneas de Transmisión	km de redes	N/A	N/A	N/A
Construcción y Repotenciación Subestaciones en Transmisión	MVA	64	0	0

N/A: No aplica

Cuadro No.2 Resultados Esperados PNPS de CDEEE y las Empresas

Resultados	Indicadores	Programación al 2019	Ejecución a 31 Oct del 2019	Cierre a Diciembre 2019
Abastecimiento de la demanda de energía sostenible	Satisfacción de la Demanda GWh)	4,434.94	3,711.95	4,433.29
	Proporción de clientes en 24 horas (%)	80.00%	78.30%	80.84%
Sector eléctrico financieramente autosostenible	Precio Medio de Compra de Energía EDE's (USCents/kWh.)	12.78	13.52	13.30
	Precio Medio de Venta de Energía EDE's (USCents/kWh.)	15.15	15.23	15.10
	Pérdidas de energía (%)	19.99%	20.60%	20.50%
	Cobranzas (%)	98.62%	97.90%	97.40%
	Índice de Recuperación de Efectivo (CRI) %	78.90%	77.73%	77.44%

Análisis de Cumplimiento Plan Estratégico y Operativo

El Plan Estratégico CDEEE esta sustentado en tres ejes: i) Modificación de la Matriz de Generación & ampliación del parque existente; ii) Reducción progresiva de las Pérdidas Técnicas y no técnicas y iii) Eficientizar la gestión en las empresas eléctricas estatales. En ese orden, la CDEEE planificó los principales proyectos y actividades, a lo interno de con las direcciones y áreas equivalentes que la conforma, y a lo externo con las empresas eléctricas estatales. En el POA se desarrollaron los ejes y sus respectivas líneas de acción con productos específicos, metas para el período y orientados siempre a un resultado esperado.

En lo adelante es analizada la ejecución y cumplimiento de cada producto en relación a la meta específica para el período y lo expresamos en función de cada eje del Plan Estratégico Institucional (PEI) y sus respectivas líneas de acción.

Durante el año 2019, en el caso de Edenorte se logró una disminución desfasada en las pérdidas de 2.4 puntos porcentuales en las pérdidas en relación al año anterior (2018).

El Plan Estratégico y Operativo actual de Edenorte, se basa en la decisión de mejoras sostenidas e innovaciones emprendidas por la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) y en las propias decisiones tomadas al interior de EDENORTE. Los Objetivos Estratégicos y Estrategias establecidas para mejorar en forma significativa, sustentable e incrementar la gestión y resultados de Edenorte son:

Objetivo Estratégico	Estrategia
Reducir las pérdidas de energía	Asegurar la disminución del fraude eléctrico a través del marco regulatorio
	Garantizar la cobertura y blindaje de las redes
	Incrementar la cartera de clientes de manera rentable y sostenible en el tiempo
	Mejorar la eficiencia operativa a través del uso de las tecnologías de medición disponibles
Incrementar y efficientizar el cobro	Asegurar la calidad de la facturación
	Crear alianzas estratégicas con instituciones para fortalecer la gestión de pagos
	Incrementar el uso de canales de pago de bajo costo para la empresa y los clientes
Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía	Asegurar el desempeño óptimo de las redes a través del uso de herramientas tecnológicas
	Asegurar los controles necesarios en las operaciones de baja tensión
	Implementar planes de expansión de redes
	Garantizar la eficiencia de los mantenimientos correctivos y preventivos
	Asegurar la ejecución de los proyectos de ampliación de redes conforme a los estándares de calidad y expectativas de retorno esperados
Efficientizar las operaciones de la empresa	Asegurar el cumplimiento del 100% de las prerrogativas contenidas en el marco regulatorio
	Asegurar el abastecimiento oportuno y de calidad de materiales y servicios
	Garantizar la calidad de la información para análisis y toma de decisiones
	Mejorar la capacidad de respuesta de los procesos claves por medio de herramientas y metodologías que garanticen su eficiencia y efectividad
	Optimizar los sistemas de control y seguimiento a la gestión
	Integrar los procesos productivos de la empresa a través del uso de plataformas tecnológicas que optimicen el funcionamiento de los mismos
Optimizar el sistema de gestión del talento humano	Alinear el plan de capacitación a los objetivos estratégicos de la organización
	Asegurar la satisfacción de los colaboradores
	Efficientizar el sistema de compensación y beneficios
	Fortalecer las relaciones laborales
	Garantizar la integridad física de los colaboradores

Objetivo Estratégico	Estrategia
Incrementar la calidad del servicio	Ampliar la segmentación del mercado
	Asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos en las normas de calidad vigentes
	Garantizar la fidelización de clientes residenciales y comerciales
	Garantizar la satisfacción del servicio externo e interno
	Optimizar la gestión del servicio a grandes clientes
Mejorar la imagen corporativa y la comunicación	Asegurar la difusión oportuna de las informaciones
	Crear acercamientos estratégicos con grupos de interés
	Garantizar el uso eficiente de los diferentes medios de comunicación
	Mejorar la percepción de la imagen de la empresa

A la fecha se han realizado numerosas acciones y/o proyectos estratégicos que han permitido lograr en un 96.46% el cumplimiento de los objetivos estratégicos y estrategias declaradas. Siendo este porcentaje el nivel de cumplimiento particular del Plan Estratégico en el 2019.

Dentro de las actividades y/o proyectos ejecutados caben resaltar el plan de mantenimiento del sistema de distribución y subestaciones, minimizando los eventos de anomalías, el plan de adecuación de líneas, salvamento de transformadores, mantenimiento de alumbrado público, mejoramiento de las redes MT y BT y la ejecución objetiva de significativos polígonos.

IV. Resultados de la Gestión del Año

a) Metas Institucionales de impacto a la ciudadanía

Eje Estratégico No. 2: Reducción de Pérdidas

Como uno de los pilares fundamentales para lograr la recuperación del sector energético mediante la eficientización de la gestión, nos hemos enfocado arduamente en la recuperación sostenida de nuestro mercado de clientes, gracias a la normalización y saneamiento de las redes, impactando de forma positiva los resultados operativos de nuestra organización y mejorando, además, la calidad en el servicio que reciben los clientes.

En el año 2012 teníamos un nivel de pérdidas acumuladas del orden del 38.43%. En el 2013 dentro del marco del Plan Estratégico CDEEE 2013-2016, la Mesa Técnica de Pérdidas y Distribución de la CDEEE, en coordinación con la empresa, estableció la meta de reducción de pérdidas en 35.62%, lográndose en ese año reducirse al 34.94%, quedando 0.68% por debajo de lo esperado. Gracias a ejecución ininterrumpida de los proyectos de rehabilitación de redes y normalización de clientes, los niveles de pérdidas a la finalización del período 2012-2019 se redujeron en 17.9%.

En el 2019 tomando como referencia el cierre del año 2018, se registra un avance en el indicador de las pérdidas de energía con una reducción en 2.55%, al cerrar el 2019 con niveles de pérdidas de 20.50%

Línea de Acción No. 1: Controlar la energía servida

Con el objetivo de controlar la energía servida para reducir las pérdidas comerciales, se planificaron acciones y proyectos que permiten localizar oportunamente las pérdidas de energía fruto de fraudes e identificar y medir remotamente los sectores con mayor índice de pérdidas.

No.	Producto	Resultados 2019		
		Programado	Ejecutado al 31 de Octubre	Cierre a Diciembre 2019
Línea de Acción No. 1: Controlar la energía servida				
1	Instalación 500,000 medidores tele medidos	74,000	80,969	96,002
2	43,000 macro mediciones	25	42	54
3	Sistema MDM instalado (EDEs/CDEEE)	-	-	-

Debajo el desglose por sector de los medidores telemedidos y las macromediciones ejecutadas en el 2019.

Medidores tele medidos	<u>Santiago:</u>	36,462	Macro mediciones	<u>Santiago:</u>	12
	<u>Puerto Plata:</u>	8,947		<u>Puerto Plata:</u>	10
	<u>La Vega:</u>	24,701		<u>La Vega:</u>	14
	<u>San Francisco:</u>	22,407		<u>San Francisco:</u>	16
	<u>Mao:</u>	3,485		<u>Mao:</u>	2

Línea de Acción No. 2: Rehabilitación de Redes y Normalización de Clientes

Para asegurar la energía suministrada se desarrolló el programa de rehabilitación de redes y normalización de clientes, cuya meta al 2019 era de rehabilitar 658 Kms de red de media-baja

tensión y normalizar unos 42,022 clientes. La normalización incluye el fomento dentro de la población de una cultura de pago del servicio y uso eficiente de la energía.

No.	Producto	Resultados 2019		
		Programado	Ejecutado al 31 de octubre	Cierre a Diciembre 2019
Línea de Acción No. 1: Controlar la energía servida				
4	700,000 clientes normalizados	42,022	23,321	29,096
5	4,536 km de redes rehabilitadas	658	585	659

Parte de las localidades donde se ejecutaron estas actividades fueron en: Sector Santiago: Los Ciruelitos, El Ejido, Ens. Bolívar, Los Platanitos, Las Cayenas, La Yagüita del Ejido, Bo. Los Santos, Gurabito, Licey al Medio, La Chiva, Las Palomas, La Javilla; Sector Puerto Plata: San Marcos Abajo, Vista Bella, San Antonio, Los Rieles; Sector La Vega: La Salvia, Urb. Los Maestros, Los Jardines, Bagrícola, Urb. Hugo Chávez.

En el Sector San Francisco: Ventura Grullón, Las Colinas, La Altagracia, Cristo Rey, Los Chiripos, Los Jardines, Taina, Salvador Then, Mamá Tingó, Colón, Vista Linda, Vista Nueva, Manhattan, Castillo, Villa Riva, Bo. David, Chiringo, Ciudad Nueva, Buenos Aires, Yaiba Abajo, El Hospital, Puerto Rico, Juana Díaz y Cruce del Abanico; Sector Mao: Guayubín, Loma de Cabrera y Castañuelas.

Línea de Acción No. 3: Expansión de la Distribución

No.	Producto	Resultados 2019		
		Programado	Ejecutado al 31 de octubre	Cierre a Diciembre 2019
Línea de Acción no. 3: Expansión de la Distribución				
6	34 subestaciones de distribución construidas	3	0	0
7	27 Subestaciones ampliadas	1	0	0
8	2 Subestaciones móviles	N/A	N/A	N/A
9	1,194 km. de red MT	N/A	37.84	43.72
10	192 bancos capacitores instalados	N/A	2	2
11	33 bancos reguladores de voltaje instalados	N/A	0	0

Eje Estratégico No. 3: Eficiencia en la gestión

El Eje No. 3 es de gestión multidisciplinaria; comercial y de servicio al cliente, uso eficiente de los recursos económicos, servicios tecnológicos al servicio de la producción, marco regulatorio idóneo y fortalecimiento de las instituciones.

- **Comercial & Servicio al Cliente:** para mejorar la eficacia y eficiencia en la administración de las empresas distribuidoras se planificaron dos (2) líneas de acción: i) Aumentar los ingresos y ii) Mejorar la calidad de atención al cliente.

Línea de acción no. 1: Aumentar los ingresos

No	Producto	Resultados 2019		
		Programado	Ejecutado al 31 de octubre	Cierre a Diciembre 2019
Línea de acción no. 1: Aumentar los ingresos				
1	Clientes comercialmente activos	997,551	1,058,384	1,069,271
2	Incorporación clientes prepago	N/D	2,264	2,988
3	Cobro alumbrado público a los ayuntamientos y uso de postes a telefónicas	691,350,034	698,854,704	855,073,177
4	Normalización de 450,000 clientes depurados al ciclo comercial	867,034	958,359	972,318

N/D: No disponible

Los clientes prepago que se incorporaron pertenecen a la zona de Pontezuela Tamboril y Yaguita de Pastor de la provincia de Santiago.

Línea de acción no. 2: Mejorar la calidad de la atención al cliente

No	Producto	Resultados 2019		
		Programado	Ejecutado al 31 de octubre	Cierre a Diciembre 2019
Línea de acción no. 2: Mejorar la calidad de atención al cliente				
5	Cumplimiento Norma SIE 019-2012	100%	100%	100%
6	Suministro de energía (GWh)	4,434.94	3,711.95	4,433.29
7	Clientes 24 hrs. (no. de clientes 24 hrs.)	811,701	828,742	864,439
8	Alumbrado Público (nuevas luminarias)	2,500	1,379	1,736

Entre las localidades beneficiadas podemos destacar: En la provincia de Santiago, los sectores Gurabo, Villa Verde, Tamboril, La Cienega y Guatapanal; En la provincia de Puerto Plata, los sectores Cabarete, la carretera Sosua – Cabarete y la carretera Altamira – Imbert. En la provincia Espaillat, los sectores El Higuero de Moca, Cruce de Taveras y Juan López; En la provincia de la Vega, Rio Verde, El Quemado, Barrio Negro, Los Placeres, Los Bellos, La Vereda, Las Yervas, entre otros.

Adicional en la provincia Duarte, fue favorecido el sector Vista del Valle; en la provincia María Trinidad Sánchez, el sector de Cabrera; en la provincia de Dajabón están el centro de Pueblo Carbonera, La Vigia, Loma de Cabrera y los Indios; en la provincia de Montecristi, los sectores de Loma de Castañuelas y la Flor. En la provincia Valverde los sectores La Caida y Jicomé.

En la provincia Hermanas Mirabal, fue beneficiado la Jaguita, Tenares. Por su parte en la provincia Monseñor Nouel, fue favorecido el barrio René. En la provincia Santiago Rodríguez, están Brazo Chiquito y La Jagua.

b) Indicadores de Gestión
1. Perspectiva Estratégica
i. Metas Presidenciales

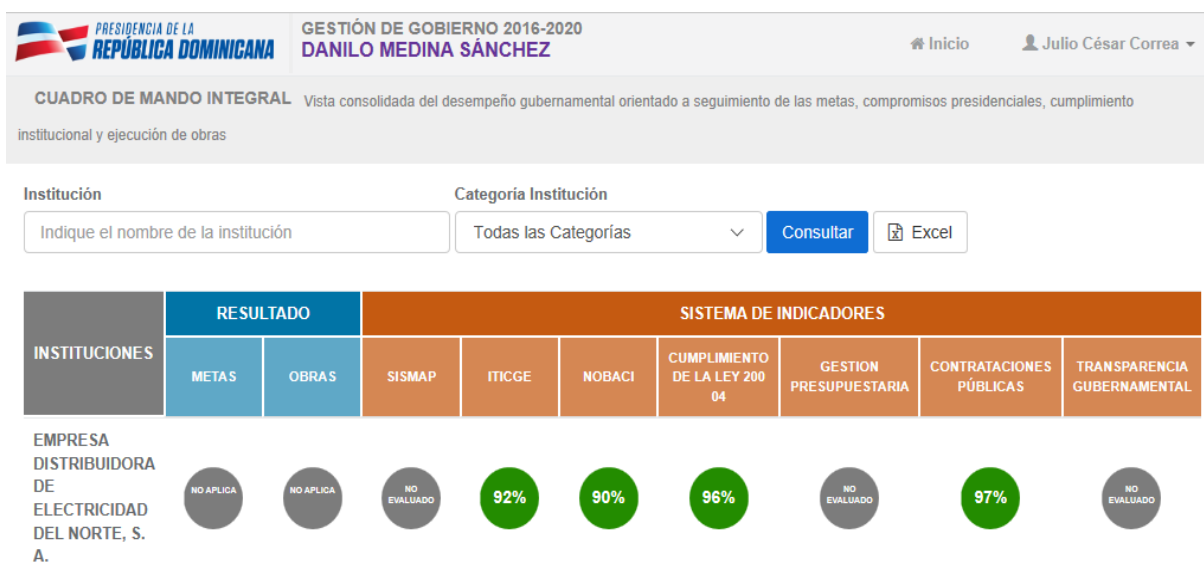
Con el fin de dar seguimiento a los compromisos expresados por el excelentísimo Sr. Presidente en agosto de 2012 en su programa de gobierno, surge Metas de la Presidencia, espacio que pretende dar un seguimiento a los avances y las ejecutorias que realizan las instituciones públicas para lograr esos compromisos asumidos por el Presidente.

En ese orden, la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), inscribió en el Sistema de Metas de la Presidencia / SIGOB doce (12) metas prioritarias, las cuales están organizadas en función a los tres Ejes definidos el Plan Estratégico de CDEEE y sus empresas, a continuación se detallan las mismas:

Eje No.1 Mod. matriz de generación	Eje No.2 Reducción de Pérdidas	Eje No.3 Eficiencia en la gestión
1. Ampliación del parque de Generación en 1,500 MW.	2. Rehabilitación de redes y normalización de 488,000 clientes con Financiamiento EDEs. 3. Rehabilitación de redes y normalización para 210,000 clientes con Financiamiento Externo. 4. Instalación de 500,000 medidores telemedidos. 5. Instalación de 43,000 Macro Mediciones 6. Mejoramiento del Sistema de Distribución a Nivel Nacional	7. Alcanzar unas 700,000 familias beneficiadas con el programa Bonoluz. 8. Incrementar la satisfacción del cliente de las Empresas Distribuidoras al 85%. 9. Incrementar 2% ingresos de las Empresas Distribuidoras 10. Incorporar 50,000 clientes con medidores Prepago. 11. Reintegrar 450,000 Clientes al Ciclo Comercial.

ii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)

Actualmente Edenorte cuenta con 4 indicadores dentro del cuadro de mando integral de gestión gobierno, los cuales se presentan a continuación actualizados al cierre del 2019:



iii. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

Logros Gestión Administración Pública

La Dirección de Gestión Humana tiene como misión captar, desarrollar y retener de manera integral los recursos humanos de Edenorte Dominicana ofreciendo un servicio de excelencia a todos nuestros colaboradores, contribuyendo al logro de los objetivos y bienestar de nuestra gente.

1- Criterio “Planificación de RRHH”

La planificación de recursos humanos se basa en:

- Planes: conecta las estrategias corporativas y las estrategias de recursos humanos.
- Proyectos: cuando por cambios en el entorno surgen necesidades que requieren una atención sistemática e ininterrumpida de los recursos humanos.
- Población: obtención de un grupo de empleados en un corto periodo de tiempo.

Los factores que intervienen en la planificación son:

- Ausentismo.
- Rotación de Personal.

La unión entre las estrategias de la empresa y la Gestión de los Recursos Humanos, es coherente, se dan durante la fase de elaboración de la estrategia y la implementación de estas.

Desde el año 2017 iniciamos con la expansión del premio Bombillo Dorado, incluyendo las áreas de Distribución y Reducción de Pérdidas, beneficiando a la fecha a más de 737 colaboradores. También, desde el 2015 a la fecha hemos desplegado el programa Valoramos Tu Fidelidad el cual ha alcanzado a la fecha más de 3,924 colaboradores; este programa reconoce a los colaboradores por años de servicio en la empresa. Implica envío mensual de tarjetas de aniversario para 5, 10 o 15 años, otorgamiento de tiempo libre y un evento semestral de reconocimiento público.

2- Criterio “Organización del Trabajo”

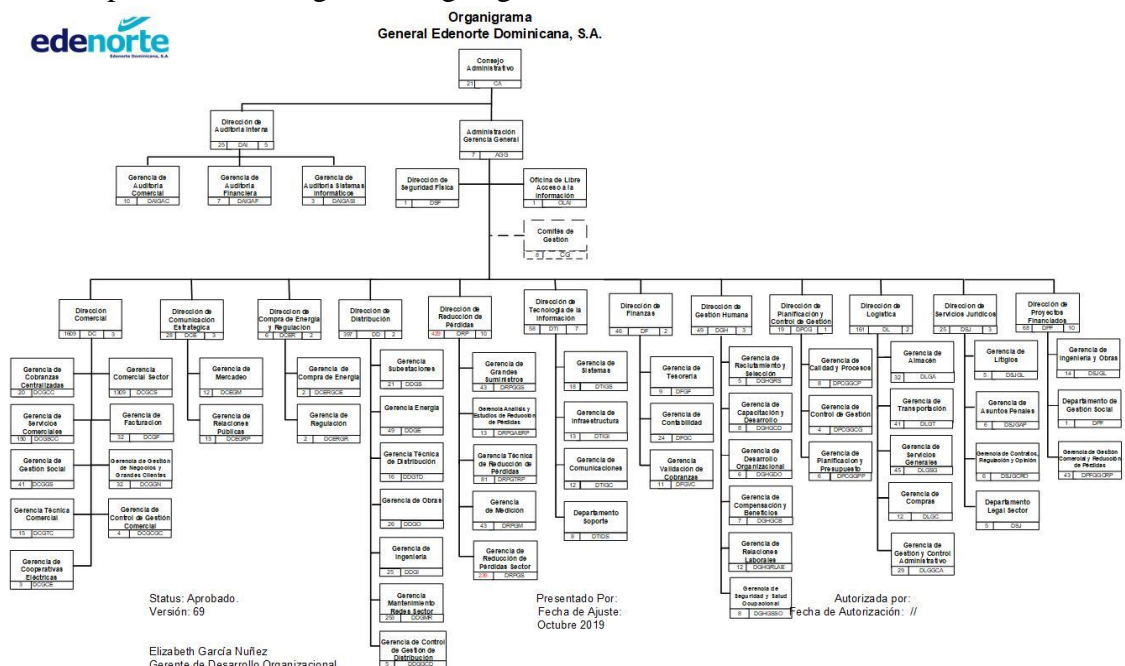
- Estructura Organizativa

La estructura organizativa cuenta con Consejo Directivo, Administración Gerencia General, Direcciones y Gerencias.

- El modelo de estructura está basado en procesos, divididos en tres rubros:

1. Procesos del Negocio: Unidades que enfocan estrategias para el desarrollo de los negocios y razón de ser de la empresa, a partir de lo cual el resto de la empresa se mueve.
2. Procesos Operativos: Unidades que enfocan estrategias que apoyan directamente a la razón de ser de la empresa, el negocio.
3. Procesos Administrativos: Unidades que enfocan estrategias que apoyan indirectamente el negocio.

Gráficamente se representa en el siguiente organigrama:



Status: Aprobado.
 Versión: 69
 Elizabeth García Nuñez
 Gerente de Desarrollo Organizacional

Presentado Por:
 Fecha de Ajuste:
 Octubre 2019

Autorizada por:
 Fecha de Autorización: //

▪ **Descripciones de Puestos**

En Edenorte Dominicana contamos con un manual actualizado de puestos en el cual se define la misión o razón de cada puesto, así como los resultados que se esperan, los indicadores que miden el resultado y las tareas o actividades que deben ejecutar los colaboradores. Tanto los resultados como las tareas van orientados al logro de los objetivos estratégicos. Están definidos y determinados los recursos, equipos de trabajo y de protección que los colaboradores requieren para el desempeño efectivo de sus funciones. Además, se indican claramente las competencias que se requieren para la ocupación de un puesto y cuentan con los requisitos establecidos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Cada empleado ha recibido su descripción de puesto, donde además de las tareas y resultados, se le indican las normas y procedimientos que rigen el puesto, de modo que maneje los procesos del área y pueda ser eficiente en la ejecución de sus funciones.

3- Criterio “Gestión del Empleo”

A través de los años la empresa muestra un índice de rotación muy por debajo del índice que indican las mejores prácticas organizacionales, lo cual muestra estabilidad laboral y crecimiento dentro de la organización.

Rotación	%
2014	0.60%
2015	0.57%
2016	0.18%
2017	-0.04%
2018	0.03%
2019	1.01%

Edenorte es una empresa que ofrece a sus colaboradores oportunidades de desarrollo y crecimiento, cuando surgen vacantes se da prioridad al talento interno de la empresa, por lo cual durante los años 2012 – 2019 se han promovido un total de 2,432 colaboradores, tal como podemos ver en el siguiente cuadro:

Año	Cantidad	% que representa
Desde Agosto 2012	135	5.55%
2013	273	11.23%
2014	346	14.23%
2015	400	16.45%
2016	359	14.76%
2017	367	15.09%
2018	286	11.76%
2019	266	10.94%

Se implementó el sistema de reclutamiento y selección basado en el modelo de competencias (conductual), dejando atrás el sistema convencional a fin de definir talentos, fortalecer la autonomía y promoción de la participación, incentivar la innovación y el aprendizaje, promover las competencias y valores a fin de lograr los objetivos de la organización, lo que ha permitido tener una mayor efectividad y factibilidad en el proceso de reclutamiento y selección de candidatos tanto internos (promoción) como externos (nuevos ingresos). Estas técnicas son compartidas con los mandos medios y gerentes a través de capacitaciones.

4- Criterio “Gestión del Rendimiento”

En Edenorte Dominicana, actualmente se gestiona el desempeño mediante la evaluación del periodo probatorio establecido por ley, para los casos de nuevos ingresos, promociones o transferencias.

La gestión del rendimiento se realiza mediante la evaluación de competencias de actitud que busca reforzar los comportamientos, que practicados en niveles de excelencia llevan a la empresa a obtener resultados exitosos en el logro de los objetivos estratégicos. El término competencia hace referencia a características de personalidad, reflejadas en conductas que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.

Competencias evaluadas en Edenorte:

- Trabajo en equipo
- Disposición al cambio
- Orientación al Cliente
- Ética-Honestidad
- Iniciativa
- Pensamiento Analítico
- Orientación a Resultados
- Comunicación
- Liderazgo y Desarrollo de Personas
- Trabajo bajo Presión
- Capacidad de negociación y resolución de conflictos

Esta evaluación se aplica a los colaboradores de nuevo ingreso, promovidos o transferidos antes del cumplimiento de los 90 días en sus funciones. Los evaluados con una calificación porcentual menor al 70% son remitidos al área de capacitación y desarrollo para seguimiento personalizado. En el 2019 se aplicaron un total de 603 evaluaciones.

5- Criterio “Gestión de la Compensación”

5.1. Paquete de Beneficios e Incentivo Salarial.

La empresa otorga incentivos a todo el personal, bajo los siguientes parámetros:

- Por jornada extendida de labor.
- Por disponibilidad.
- Por trabajos extraordinarios o desarrollo de proyectos que van en mejoras de los procesos.
- Por antigüedad, se le otorga un Bono Vacacional.
- Avance de salario.
- Por logros de objetivos (toda la empresa).
- Por cobertura Temporal.

Por otro lado, contamos con una amplia gama de beneficios marginales, tales como:

- Salud del trabajador
 - ✓ Servicio de ambulancia terrestre y aérea

- ✓ Servicio de seguro de vida
- ✓ Servicio de seguro médico complementario
- ✓ Servicio de Salud Dental
- ✓ Servicio de Apoyo Psicológico
- ✓ Servicios de nutrición
- ✓ Acuerdos con centros de estudios médicos especializados
- ✓ Facilidades de adquirir lentes, para preservar salud visual
- Facilidades Bancarias
 - ✓ Préstamo empleado feliz
 - ✓ Sueldo más
 - ✓ Alianza Estratégica con Cooperativas del mercado
- Acuerdos con establecimientos comerciales
 - ✓ Facilidades para adquirir útiles escolares para los hijos
 - ✓ Facilidades para campamento de verano (Santiago)
 - ✓ Membresía de Price Smart
 - ✓ Alianzas con gimnasio
 - ✓ Acuerdo con instituto de inglés(Santiago)
 - ✓ Alianza Estratégica con Farmacia
 - ✓ Alianza Estratégica con Repostería
 - ✓ Facilidades para adquirir marbete a nuestros colaboradores

- ✓ Facilidades de descuento tanto en inscripciones como la mensualidad de club recreativo
- ✓ Acuerdo para adquisición de Celulares, tablets, etc.
- ✓ Ferias de Electrodomésticos
- ✓ Facilidades para adquirir boletos aéreos y resort
- ✓ Excursiones tanto nacionales como internacionales

5.2. Horas Extras

Edenorte implementó la automatización de los reportes de horas extras, a fin de optimizar los tiempos y tener un mayor control del gasto y del personal. Actualmente tenemos el 30.7% del personal que reporta horas extras, teniendo pendiente los empleados que tienen turno rotativo, el cual estaremos trabajando en una segunda etapa luego de la implementación del nuevo sistema SPN.

5.3. Valuación de Puestos

Se certificó personal de Gestión Humana y se creó un comité de valuación de puestos. La metodología utilizada es **Hay**, utilizada mundialmente, pues es la única solución disponible en el mercado que permite conectar a la vez la gestión de las personas, los puestos de trabajo, la retribución y las estructuras organizativas de una manera perfecta e integrada, haciendo comparación con la equidad interna de la empresa contra la del mercado.

6- Criterio “Gestión del Desarrollo”

6.1 Capacitación y Desarrollo

Actualmente tenemos un promedio de 52 cursos internos mensuales. Llegando a 1,270 colaboradores y 539 horas promedio mensuales invertidas. Los mismos están direccionados para apoyar los objetivos estratégicos del negocio.

6.1.1 Inducción

Tenemos un programa de Inducción, el cual abarca todas las áreas y procesos de la empresa, incluye los programas Inducción Corporativa y Procesos Técnicos, Sistemas Comerciales, Inducción de Open Técnico, Promociones Comerciales, Promociones Técnicas, Prevención de Riesgos; En estos programas hemos realizado unos 48 talleres con 640 participantes y 1,308 horas.

6.1.2 Entrenamiento

Ofrecemos becas de cursos cortos especializados y diplomados para aquellas áreas del negocio que lo requieran para aplicar mejoras en los procesos internos.

Contamos con un programa denominado Liderazgo Influyente, el mismo consiste en desarrollar las competencias conductuales de nuestros ejecutivos por medio de la actividad de Integración Líderes en Movimiento 2019, apoyándoles además en temas de gerencia, administración de personal y motivación; lo cual contribuye a que aumente la productividad de nuestra gente. En esta capacitación fueron desarrollados 73 líderes.

Tenemos un equipo de capacitación certificado por Service Quality Institute, en el programa MUEVETE, certificado por Carlot & Asociados en el programa POP y en CULTURA DE SERVICIOS, con la capacitación Metamorfosis, Mi Servicio Te Llena de Luz y Ser un Coach.

El programa MUEVETE motiva a los empleados a ser productivos en su vida diaria y trabajar para vencer sus propias limitaciones, le permite conocerse a sí mismo, a definir objetivos y tomar decisiones que lo harán sentir mejor y al mismo tiempo ofrecer un servicio de calidad para su compañía y sus clientes. Este programa se ha impartido en toda la organización en años anteriores, ya forma parte del programa de inducción corporativa y actualmente lo reciben todos los nuevos ingresos. El Programa POP tiene como objetivo mejorar la planificación, organización y programación de los trabajos a fines de dotar a nuestros supervisores de estas herramientas que mejoran su desempeño en el trabajo. Metamorfosis invita a salir de la zona de confort, a realizar cambios en el ser para mejorar el hacer y poder tener: Buenas Relaciones, Equipo motivado y tener un equilibrio vida personal y trabajo. Mi Servicio Te Llena de Luz, tiene por objetivo trabajar los 12 estándares del servicios que van a provocar que podamos ser entes de luz y ofrecer a todos los clientes un servicio de excelencia.

Los Diplomados de Mandos Medios, Habilidades Gerencias e Inteligencia Emocional: ayudan a potencializar los futuros líderes de la organización. Estos programas se realizan en todos los sectores de la empresa. Con estos diplomados se beneficiaron 247 empleados, con un total de 10 diplomados.

Desarrollando Competencias es un programa creado con el propósito de trabajar las oportunidades de mejora de nuestro personal que pasan por un proceso de evaluación. Estos participantes lo recibimos de la Gerencia de Reclutamiento y Selección los cuales necesitan cierre de brechas, ya sea porque hayan recibido una promoción o simplemente han participado de una evaluación y no fueron seleccionados. Para este año realizamos 4 talleres llegando a 78 participantes. También se realizan Cine Fórum, en donde se genera hábitos de observación, reflexión, análisis, comprensión, síntesis, relación e interpretación de acciones para ser llevadas a la práctica desde la posición que se ocupe.

6.1.3 Actividades de Integración (Continuación Programa Actividades Integración)

El programa de Actividades de Integración, es realizado mediante la técnica de capacitación vivencial, cuyo objetivo es que cada participante viva una experiencia inolvidable y a través de dinámicas se realicen reflexiones que lleven a cada participante a interiorizar sus fortalezas y oportunidades. Es una actividad diseñada para integrar, armonizar y crear un buen clima en cada área de trabajo. En este año hemos realizado 5 actividades de integración llegando a 902 empleados.

6.1.4 Becas Maestrías, Diplomados y Cursos Especializados:

Nuestra empresa apoya sus empleados en sus estudios superiores de post grados y maestrías en temas alineados a la carrera que llevan dentro de la organización y cursos especializados, de los cuales se han realizado 70 cursos especializados y diplomados, llegando a 129 colaboradores.

Metamorfosis, MI SERVICIO TE LLENA DE LUZ y Ser un Coach, es un proyecto especializado que tiene como finalidad desarrollar técnica y conductualmente a nuestros colaboradores para transformar el ser y el hacer de su operativa diaria, crear un ambiente de motivación, desarrollo y reconocimiento donde valoramos la satisfacción que cada colaborador pueda generar en otros. Incrementar los índices de satisfacción de clientes a todos los niveles de la organización. Garantizar la fidelización de los clientes, a través de un servicio que marque la diferencia.

Desde finales del 2018 y durante todo el 2019 se estuvo desarrollando a todo el personal en las capacitaciones "Metamorfosis" y "Mi servicio te llena de luz", donde se trabajó el ser para poder hacer ese cambio de cultura en toda la organización basada en los 12 estándares: -Protocolos de bienvenida y despedida, -Cortesía, -Empatía, -Sonrisa Natural, -Imagen Profesional, -Dominio del Trabajo, -Flexibilidad, -Cumplir Promesas, -Inteligencia Emocional, -Disposición, -Trabajo en Equipo y -Orientación al logro. Durante este tiempo hemos trabajado y vivido 6 de los 12 estándares.

En el año 2019 fue realizada la capacitación de 3,232 colaboradores distribuidos en 157 talleres, con una cantidad de 1,208 horas de capacitación de "Mi servicio te llena de luz" y con relación a "Ser un coach" fueron impartidos 16 talleres a 719 colaboradores en 64 horas, siendo a partir de ahora nuestra visión del proyecto implementar los 12 estándares en la organización. Trabajando de la mano con cada líder de área para dar permanencia en la organización.

7- Criterio “Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales”

7.1 Atención a Empleados

Relaciones Laborales & Atención a empleados tiene como finalidad coordinar y supervisar todos los temas concernientes al manejo de relaciones laborales entre la empresa y sus colaboradores, y con entidades relacionadas en las cuales se citan: AFP, ARS, Sisalril, Ministerio de Hacienda, Dida y TSS. Todos los servicios y atenciones que ofrecemos son guiados por las normas generales de Gestión Humana, las reglamentaciones y leyes vigentes de la Rep. Dominicana, asegurando el cumplimiento de las mismas. Dentro de los logros más importantes en esta materia, podemos citar:

- **Seguimiento al cumplimiento del Reglamento Interior de Trabajo**, el cual está avalado por el Ministerio de Trabajo.
- **Seguimiento al cumplimiento del Código de Ética.**
- **Atención personalizada** a casos de salud, pensión por vejez, discapacidad y sobrevivencia.
 1. En el año 2019 un total de 70 empleadas han sido favorecidas con el beneficio de subsidio por lactancia que comprende el sistema nacional de Seguridad Social.
 2. Durante el 2019 ha sido favorecido con pensión por jubilación (Hacienda) un empleado.
 3. El seguimiento a las licencias médicas por enfermedad común y maternidad se refleja en los créditos a favor de la empresa que la TSS ha otorgado. Durante el 2019 se detalla lo siguiente: crédito de maternidad RD\$ 6,742,483.7 y crédito por enfermedad común RD\$ 5,450,923.7 para un total recaudado de **RD\$ 12,193,407.4**

8- Seguridad & Salud Ocupacional

Desde agosto del 2013 fue incorporada a la Dirección de Gestión Humana la Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional, desde entonces ha dado pasos firmes hacia la creación y certificación del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de Edenorte. Para lograr dicha certificación se han desarrollado e implementado todos los elementos requisitos del Reglamento 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, que establece la responsabilidad que tiene la empresa de desarrollar actividades que promuevan la prevención de accidentes laborales, impulsando de esta forma al logro de los objetivos estratégicos de la empresa mediante una cultura de Seguridad y Salud para todos los colaboradores. La alta gerencia de la empresa está comprometida con este programa, así lo comprueba con el establecimiento y divulgación pública de la Política de Seguridad y Salud, la cual fue aprobada y firmada por El Administrador Gerente General.

- **Salud Ocupacional**
- **Incorporación a la estructura del Médico Ocupacional**

El medico ocupacional se agrega a la estructura de Seguridad y Salud Ocupacional con el objeto de dar seguimiento de forma periódica a la salud de los colaboradores respecto a sus riesgos mediante analíticas y entrevistas, evaluaciones pre ocupacionales con el propósito de que la empresa tenga constancia del estado de salud del candidato al puesto vacante asegurándonos que el mismo cumpla con las exigencias del perfil requerido. Además de realizar intervenciones de salud en los casos y áreas que fuere necesario.

- **Programa Gente Saludable.**

Desde el año 2015 la empresa ha venido desarrollando el programa Gente Saludable, el cual busca proveer de técnicas de alimentación, ejercicios y herramientas que promuevan un estilo de vida sana. Desde entonces se han realizado cuatro eventos de corrida urbana de 5 y 10 kilómetros, en los cuales han participado cerca de 2,600 colaboradores. Fueron realizados 3 programas de alimentación con la asistencia de un médico nutriólogo, el cual imparte charlas, realiza evaluaciones médicas, provee planes de alimentación según las necesidades individuales de cada participante, en las cuales han participado unos 65 colaboradores, solo durante el 2019.

- **Servicio de Asesoría Psicológica (Salud Emocional en la Empresa)**

Este programa tiene como objeto atender y dar seguimiento a aquellos colaboradores que requieran de asesoría psicológicas.

- **Evaluaciones Periódicas y Pre empleo**

Realizamos evaluaciones de pre-empleo y periódicas con el objetivo de identificar las acciones preventivas a los riesgos inherentes a los diferentes puestos de trabajo. Durante el 2019 se evaluaron unos 2,717 colaboradores y más de 415 candidatos.

- **Certificación de Choferes**

A los fines de asegurar la integridad física de nuestros colaboradores y de terceros por medio de la prevención de accidentes, nuestra empresa realiza evaluaciones prácticas, teóricas y médicas de nuestros choferes, previo a la asignación de los vehículos para la realización de sus labores; solo durante el 2019 hemos evaluado más de 457 colaboradores y certificado unos 332.

- **Seguridad**
- **Contratación de un Asesor de Seguridad**

Se contrataron los servicios de un Asesor de Seguridad Industrial con el propósito de crear e implementar el Programa de Seguridad y Salud que exige el Reglamento 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. El Ministerio de Trabajo vigila al cumplimiento del mismo.

- **Creación de Comités Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST)**

Con la finalidad de impulsar la seguridad y la salud en el lugar de trabajo se constituyeron 9 Comités Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST) distribuidos en todos los sectores de la empresa. Dentro de las funciones principales están: Promover las actividades del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, participar en las investigaciones de accidentes e inspecciones de seguridad, dar seguimiento a las inquietudes relativas a las condiciones de seguridad y salud.

- **Levantamiento de Riesgos para todos los puestos de la empresa**

Con el objetivo de identificar los riesgos existentes en el lugar de trabajo y planificar todas las medidas de control necesarias para garantizar un ambiente laboral sano y seguro para todos los colaboradores, se realizó el levantamiento de los riesgos de los 422 puestos de la empresa, a través de entrevistas y análisis de las tareas de cada uno.

- **Desarrollo de Ejercicios de Evacuación**

Con la finalidad de que los colaboradores estén en la capacidad de responder ante cualquier situación de emergencia que requiera abandonar las instalaciones y de esta manera preservar su integridad física, de manera periódica realizamos simulacros de evacuación y a la fecha hemos realizado unos 14 simulacros en los principales edificios de nuestra empresa.

- **Comité de ética de la empresa.**

Desde el 2015 se conformó el Comité de Ética de la empresa el cual mantiene el intercambio de información con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, este comité está regido por nuestro Código de Ética interno y el Código de Pautas Éticas firmado por los funcionarios de la empresa.

- **Comunicación Interna**

Para inicios del 2014 se diseñó un plan de comunicación interna, el cual tiene como objetivo comunicar a todo el personal, informaciones relevantes sobre la organización, la relación empleado-empresa, informaciones que impulsen el alineamiento estratégico del personal, que influyan en su comportamiento, y conductas que le permitan continuar con su desarrollo profesional y personal e impacten en los resultados de la organización.

De igual modo los empleados pueden externar y comunicar sus ideas e inquietudes. Este plan es desarrollado por la Gerencia de Desarrollo Organizacional en conjunto con la Gerencia de Mercadeo. La empresa cuenta con canales de comunicación hacia el personal como son: Página Intranet, Murales informativos, correo Comunicación a Empleados.

Desde el correo de Comunicación a Empleados se difunden informaciones del tipo: Memorándums, comunicados, campañas para dar a conocer nuevos planes y eventos, difusión del pensamiento estratégico, cambios de estructura, novedades sobre procesos internos, nuevas medidas implementadas, capsulas de desarrollo, gestión del cambio cultural, entre otros.

La Página de Intranet se diseñó estratégicamente con una serie de botones claves: Nuestra Empresa, Noticias Sector Eléctrico, Actividades Corporativas, Reconocimiento a Empleados, Artículos, Memorándums y Comunicados, Consejos de Salud y Seguridad, Paparazzi, Cumpleaños y Envía tus publicaciones aquí.

9- Criterio “Organización de la Función de Recursos Humanos”

El departamento de RRHH en Edenorte Dominicana es una Dirección, que cuenta con las Gerencias de Desarrollo Organizacional, Reclutamiento y Selección, Relaciones Laborales, Compensación y Beneficios, Capacitación y Desarrollo y Seguridad y Salud Ocupacional, así como su Departamento de Control de Gestión. La división de las gerencias está orientada a los procesos de administración de RRHH, los cuales se basan en un modelo mixto (centralizado para reclutamiento, promociones, remuneraciones, evaluaciones de desempeño, salidas, las cuales son realizadas y consensuadas con las áreas), sin embargo, se maneja de forma descentralizada, respecto a la personalización de las soluciones para cada persona. La misma cuenta con un total de 49 plazas aprobadas, correspondientes a 15 puestos.

Recursos Humanos en este caso es de línea dentro de su área, en relación con su propio equipo, y es staff respecto de las otras Direcciones o Gerencias de la empresa. Es una dependencia directa de la máxima autoridad de la organización, ya que forma parte de las estrategias del negocio, utilizar con eficacia los recursos, orientar dichos recursos al logro de los objetivos y al pensamiento estratégico de la empresa.

2. Perspectiva Operativa

i. Índice de Transparencia

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

La recepción y tramitación de las solicitudes de acceso a la información es una de las funciones principales de la OAI, de conformidad con el artículo 11 del Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública. Desde su formación y hasta el cierre 2019 hemos recibido y atendido casi un total de 300 solicitudes.

A continuación se presenta el resumen de las solicitudes correspondientes al año 2019:

- **Solicitudes 2019**

Recibidas	38
Respondidas	36
Desestimadas por el solicitante/declinada	2
Solicitudes con mediación o en conflictos, resueltas	0
Total	38

Otra de las funciones de la OAI consiste en difundir de oficio determinadas informaciones y proponer procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información. En ese sentido en el año 2014 dimos inicio al proyecto denominado “Habilitación sección de transparencia de información a través de la página web Edenorte”.

El objetivo general que persigue esta acción es apoyar el cumplimiento de las normativas sobre libre acceso a la información pública y transparencia. Otros objetivos específicos que se incluyen en el mismo son:

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

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

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

El veintinueve (29) del mes de junio de 2018, fue derogada la resolución 1/2013 por la nueva resolución 1/18, en el cual se estandarizan los sub-portales de transparencias, Edenorte a partir de julio de 2018, cuenta con dicha actualización.



Además, en esta sección se detallan informaciones relevantes de naturaleza pública como son: informes de gestión, organigrama organizacional y presupuesto de gastos e inversiones entre otros. Un aspecto relevante en materia de transparencia lo constituye la publicación de las declaraciones juradas correspondientes a los funcionarios llamados a presentar las mismas en el portal de la empresa.

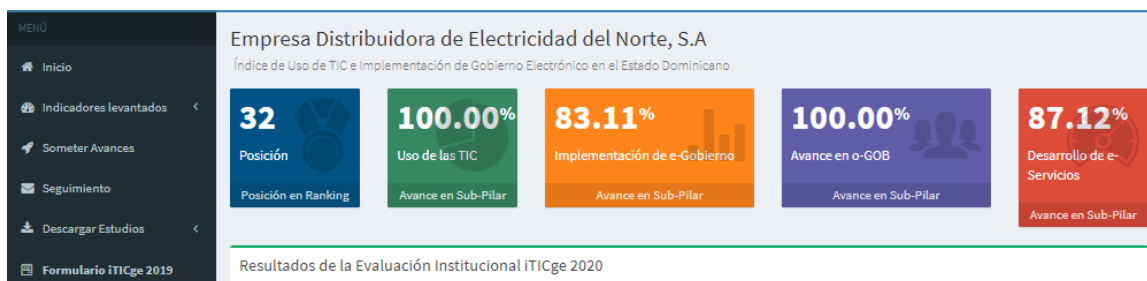
A continuación detallamos el evolutivo de las calificaciones de las evaluaciones mensuales al Portal de Transparencia, de acuerdo a la Ley 200-04 en el 2019:

Mes	Calificación
Enero	90.9
Febrero	92.5
Marzo	87.8
Abril	74
Mayo	86
Junio	88
Julio	98
Agosto	98
Septiembre	91
Octubre	96
Noviembre	100
Diciembre	96

ii. Índice de Uso Tic e implementación Gobierno Electrónico

Con la gestión realizada durante el año 2019, a las actividades de implementación de Gobierno Electrónico, se presentó un aumento en la calificación de Edenorte con relación al cierre 2018, incrementando de 82.06% a 91.71%, lo que representa 9.65 puntos alcanzados.

Este avance en la calificación, representó una disminución de 27 lugares en el ranking de las empresas del estado que están implementando este proyecto, pasando a ocupar de la posición No. 32 de la No. 59.



Dentro de las acciones realizadas en el año 2019, esta la certificación de la Nortic A2:2016 sobre la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano y la inclusión de Edenorte en la línea de atención ciudadana a través del *462, de la Oficina Presidencial de Tecnologías y Comunicación (OPTIC).

En este mismo sentido, se obtuvo la certificación en la Nortic A3 sobre la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, disponibles accedando la página de Datos Abiertos Gob. RD en el siguiente link: <http://datos.gob.do/dataset?q=edenorte>. Así también la certificación de la Nortic E1 para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La implementación de las Normas Básicas de Control Interno en Edenorte Dominicana, se retomó a partir de agosto 2017, en vista de las modificaciones consideradas a la Normas y las variaciones en la gestión de la Contraloría General de la República (CGR) como órgano rector del sistema, tal y como se establece en la Resolución 001/11. En este entendido, la resolución 001/2017 establece los plazos cada cuatro meses para el envío de informe de avance en el desarrollo del proyecto de implantación, esto como mecanismo de cumplimiento por parte de los órganos sujetos al cumplimiento de la Ley 10-07 como es el caso de Edenorte.

Al cierre del 2018 la puntuación era 69.35%, al cierre 2019 la puntuación fue 89.51%, lo que representa un incremento de 20.16%. La calificación 2019 es fruto del promedio de los resultados de cada uno de los componentes del control interno debajo indicados.

Sistema para diagnóstico de las NOBACI

Matriz de Resumen (Seguimiento Cuatrimestral)
EMPRESA ELECTRICA DEL NORTE (EDENORTE)

Documentación
 Autoevaluación >
 Reportes >
 Seguimiento por Institución

Período
3er Cuatrimestre 2019

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	97.75%		95.51%		2
Valoración y Administración de Riesgos	93.10%		93.10%		0
Actividades de Control	88.89%		81.48%		2
Información y Comunicación	86.05%		83.72%		2
Monitoreo y Evaluación	93.75%		93.75%		0
%Totales	91.91%		89.51%		6

Como parte de la implementación de las **Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)**, establecidas por la Ley 10-07 de la Contraloría General de la República (CGR), a continuación el resumen de actividades desarrolladas durante el 2019:

- Emisión de la Norma de Inducción y Capacitación, listado de participantes, fotos y manual de descripción de cargos, para evidenciar el establecimiento de los mecanismos correspondientes para que los colaboradores confirmen el conocimiento y entendimiento de los procedimientos para el desempeño de las funciones a su cargo.
- Compilación y emisión de los correos, las minutas y fotos de las reuniones que evidencian las revisiones periódicas desde el área jurídica para establecer que los manuales de procedimientos, instructivos o equivalentes incluyen los requerimientos legales aplicables.
- Fue emitida la estructura y manuales de descripción de cargo de Seguridad y Medio Ambiente, seguridad ocupacional y seguridad física y tecnológica. Adicional se recolectaron y presentaron los comunicados, minutas, fotos, correos e informes de los temas tratados en materia de seguridad. Todo lo anterior para afirmar la existencia de una unidad dentro de la institución, encargada de coordinar la elaboración, actualización y divulgación de los planes de seguridad.
- Fue revisado, mejorado, documentado y emitido el proceso general de auditoría, esto para evidenciar que la empresa prevee la responsabilidad por realizar seguimiento periódico a la efectividad de las acciones y controles implementados como respuesta al riesgo.

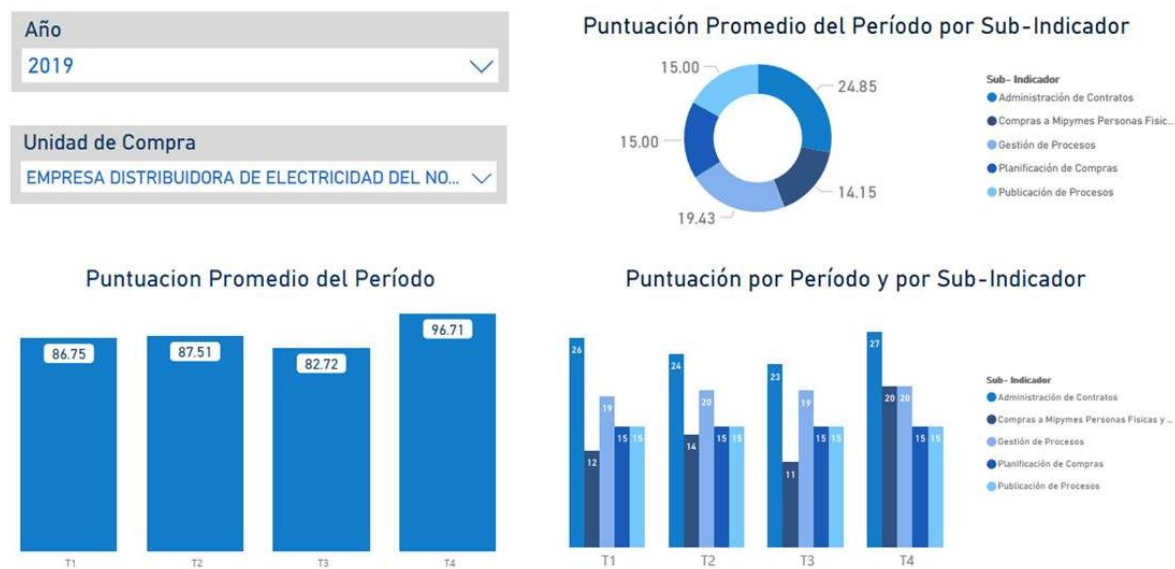
- Fue realizada la compilación y el ajuste del manual digital de procedimientos de la empresa. Esto evidenciado a través de los correos, minutas y mismo manual, que disponemos de manuales, instructivos o equivalentes en los cuales se explican las diferentes etapas de cada proceso, sus responsables y la forma de documentar, manejar y conservar la información que transita y se produce en tales procesos.
- Emisión de Plan operativo de Seguridad y protección al medio ambiente, como evidencia de que hemos diseñado e implementado planes para la protección del medio ambiente, donde se establecen responsables, tiempo y forma.
- Fue compilada y emitida la matriz de indicadores de cumplimiento, el plan de gestión ambiental - responsabilidad social y las actividades de cumplimiento de estos planes que muestran las limpiezas de playas, las reforestaciones y el manejo de residuos tóxicos, entre otros. Todo lo anterior evidenciado que hemos diseñado e implementado actividades de control que faciliten el seguimiento de la política de cuidado y recuperación del medio ambiente y la rendición de cuentas por la misma.
- Emisión de una muestra de los sistemas de gestión de la empresa (OPEN - SAP - Mesa ayuda, entre otros) y la explicación de la integración de información entre los mismos, demostrando la disponibilidad de sistemas integrados, de tal forma que se mantenga coherencia, seguridad y agilidad en la información y se puedan utilizar para múltiples propósitos a diferentes niveles.

- Suministro de los reportes de avances de la ejecución del Plan Estratégico – Planes Operativos e Indicadores de gestión, como evidencia de la emisión de informes periódicos sobre avances y cambios en la planeación estratégica.

iv. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas

A continuación, se muestran los resultados obtenidos trimestralmente por la empresa durante el 2019, estos a través del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas.

Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas - SISCOMPRAS - Desglose de Puntuaciones



3. Perspectiva de los Usuarios

i. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

Cabe destacar que Edenorte tiene el acceso a la Línea 311, el cual es un registro de Denuncias, Quejas Reclamaciones y Sugerencias tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

El 311 tiene como objetivo lo siguiente:

- Facilitar que el ciudadano pueda realizar una denuncia, una queja o una reclamación con sólo marcar 311 o accediendo al portal www.311.gob.do.
- Recibir y canalizar todos los casos enviados por los ciudadanos, independientemente de la modalidad usada, a los organismos correspondientes.
- Promover la creación de una cultura de calidad, eficiencia y transparencia, tanto en la gestión de las instituciones como en el desempeño de los servidores públicos.
- Acercar aún más al ciudadano al Gobierno Dominicano.



The screenshot shows the 'Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311' interface. It includes a navigation menu with options like 'INICIO', 'QUEJAS / RECLAMACIONES', 'PRO-CONSUMIDOR', 'LINEA 700', and 'CONFIGURACIONES'. Below the menu, there's a summary of cases: 0 Creado(s), 0 Creado(s), 0 Abierto(s), 0 Abierto(s), 0 Declinado(s), 0 En Proceso, 0 En Proceso, 71 Cerrado(s). A table titled 'Lista de Quejas & Reclamaciones' displays the following data:

Tipo	Caso	Estado	Tiempo	Institución	Denunciante	Asignado	Creado	Actualizado
QUEJAS	Q2019112212779	CERRADO	0 DIAS	EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A. (EDENORTE DOMINICANA S.A.)	PABLO THOMAS PEREZ F.	ESTEFANY PÉREZ	VIERNES 22 DE NOVIEMBRE, 2019 - 08:05	LUNES 25 DE NOVIEMBRE, 2019 - 09:12
QUEJAS	Q2019110612690	CERRADO	10 DIAS	EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A. (EDENORTE DOMINICANA S.A.)	JUAN MANUEL VENTURA IÑO A	ESTEFANY PÉREZ	MIÉRCOLES 06 DE NOVIEMBRE, 2019 - 10:22	LUNES 11 DE NOVIEMBRE, 2019 - 07:42
QUEJAS	Q2019110112661	CERRADO	13 DIAS	EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A. (EDENORTE DOMINICANA S.A.)	ALIDA GERALDO	ESTEFANY PÉREZ	VIERNES 01 DE NOVIEMBRE, 2019 - 08:26	MIÉRCOLES 06 DE NOVIEMBRE, 2019 - 10:44
QUEJAS	Q2019102412607	CERRADO	13 DIAS	EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A. (EDENORTE DOMINICANA S.A.)	FRANCISCO ANTONIO GABRIEL ACOSTA	ESTEFANY PÉREZ	JUEVES 24 DE OCTUBRE, 2019 - 03:01	MIÉRCOLES 06 DE NOVIEMBRE, 2019 - 08:42
QUEJAS	Q2019102412605	CERRADO	20 DIAS	EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A. (EDENORTE DOMINICANA S.A.)	HONONDINA PEÑA MEJÍA	ESTEFANY PÉREZ	JUEVES 24 DE OCTUBRE, 2019 - 11:39	LUNES 28 DE OCTUBRE, 2019 - 08:28

ii. Entrada de servicios en línea, simplificación de trámites, mejora de servicios públicos

En Edenorte se ha trabajado con el proyecto de implementación **República Digital**. Este es un proyecto gubernamental que busca garantizar el acceso de los dominicanos a las tecnologías de la información y comunicación, con el objetivo de reducir la brecha digital y brindar mejores servicios a la ciudadanía.

Durante el año 2019, junto a la OPTIC, hemos estado trabajando para la puesta en línea del servicio de Aprobación de Planos. Entre los beneficios que ofrece este servicio es ahorrarle tiempo y dinero, tanto al ciudadano como a la empresa, así como mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, ya que a través de la comodidad de su casa o negocio podrán realizar sus solicitudes.

Actualmente estamos completando algunos detalles para realizar las pruebas pilotos, posterior validación del proceso y a través de la OPTIC la puesta en línea de dicho servicio, que estará disponible para los clientes en la plataforma <https://www.serviciosrd.gob.do>.

Así también, se ha trabajado con el proyecto de “**Mejora y simplificación de Procesos**” coordinado por el MAP. De esta institución recibimos el resultado del análisis de simplificación de los siguientes procesos:

- Solicitud de Contrato de servicio de Electricidad
- Solicitud de cambio de voltaje
- Cancelación de contrato (baja de contrato)

Durante el 2019 trabajamos con la documentación de dichos procesos considerando las propuestas indicadas.

Adicionalmente contamos con los servicios en línea a través de la **Oficina Virtual**, que permite realizar las siguientes transacciones de manera rápida y segura: Pago de facturas, Historial de facturas, Consulta de balances y Consulta estado de circuito,

A la par, trabajamos con el cumplimiento y seguimiento de la **Carta Compromiso al ciudadano**, monitoreada por el Ministerio de Administración Pública, donde se incluyen los servicios que ofrecemos y los tiempos de entrega para facilitar los mismos a nuestros clientes.

V. Gestión Interna

a) Desempeño Financiero

A continuación se presenta el Presupuesto y la ejecución de los Gastos Operativos, Inversión no ligada a Proyecto y Proyectos de Inversión correspondiente al año 2019. Basados en la estrategia y acciones emprendidas por la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) y en las propias decisiones tomadas al interior de la empresa contemplada en el Plan Estratégico EDENORTE.

Inversión no Ligada a Proyecto.

Incluye todas las inversiones en activos fijos de la empresa que son necesarias por la operativa diaria de la misma, entre las que se encuentra: terreno, mejora de propiedad, mobiliario y equipo, equipo de transporte, equipo de telecomunicaciones, licencias y aplicaciones, Información, entre otros activos.

Gasto de Personal.

Corresponden a la plantilla de nómina de la empresa, las altas y bajas. Además, otras premisas tales como: pago incentivos por concepto de logros de las metas u objetivos, actividades de la empresa para los empleados (como actividades deportivas, etc.), pago de dietas, horas extras, capacitación, entre otras.

Gastos de Operación.

Encierra todos los suministros de bienes de uso y servicios (brigadas, seguridad, alquileres, asesoría legal, honorarios de servicios profesionales, entre otros).

Proyectos de Inversión

Esta inversión incluye los montos de materiales y mano de obra para los proyectos necesarios de la Rehabilitación de Redes, Instalación de Medida, Incremento de Clientes y Mejoras en la Tecnología.

Ejecución Presupuestal de Gastos e Inversiones no ligadas a proyectos (MMRD\$)

Detalle por renglón de los Gastos e Inversión no ligada a proyectos:

Renglón	Presupuesto 2019	Cierre 2019
Inversiones No Ligadas a Proyecto (activos)	297.52	201.27
Gastos de Personal	2,107.82	1,850.43
Reparaciones Y Mantenimientos	691.06	632.54
Alquileres	466.07	447.22
Honorarios y Trabajos Contratado	93.80	82.75
Suministros y Servicios	1,847.52	1,494.95
Marketing y Relaciones Publicas	87.50	50.24
Pagos Anticipados	11.62	8.98
Total MMRD\$	5,602.92	4,768.38

Detalle por Dirección de los Gastos e Inversión no ligada a proyecto:

Concepto	Presupuesto 2019	Cierre 2019
Consejo de Administración	57.58	46.90
Gerencia General	169.74	143.73
Dirección Auditoría Interna	40.08	37.12
Dirección Planificación y Control	295.25	27.78
Dirección Comunicación Estratégica	74.70	64.53
Dirección Tecnología e Información	375.98	346.52
Dirección Servicios Jurídicos	71.92	69.77
Dirección Seguridad	91.95	88.38
Dirección Gestión Humana	91.24	85.32
Dirección Finanzas	56.15	46.96
Dirección Logística	505.93	428.57
Dirección de Distribución	910.79	844.48
Dirección Proyectos Financiados	97.74	77.50
Dirección Reducción de Pérdidas	437.82	364.71
Dirección Compra de Energía	17.06	15.22
Dirección Comercial sin Sectores	302.56	267.87
Coordinación Comercial SEST	529.32	495.88
Coordinación Comercial SELV	379.64	347.39
Coordinación Comercial SEVM	255.83	238.23
Coordinación Comercial SESF	401.65	357.73
Coordinación Comercial SEPP	225.61	208.13
CENTRO ENGENERAL	214.37	165.68
Total MMRD\$	5,602.92	4,768.38

A continuación presentamos el cuadro resumido del presupuesto de inversión en MMRD\$ a nivel de Dirección correspondiente al año 2019:

Área	Nombre del Proyecto	Planificado MMRD\$	Ejecución MMRD\$
Dirección de Distribución	Adecuación de líneas	282.83	234.87
	Salvamento de Transformadores	152.71	137.35
	Mantenimiento de Alumbrado Público	80.90	73.43
	Mejoras de Media Tensión y Baja Tensión	629.70	580.13
	Dotación Equipos de Protección Individual	13.76	11.05
	Materiales Equipos de Telemedida	51.03	48.71
	Mantenimiento General Subestaciones	53.61	45.91
	Transformadores de Potencia	101.84	101.84
	Interrup. y Cel SSEE	79.38	79.36
	Automatización de Subestaciones	15.16	12.90
	Construcción Subestación La Penda	54.72	47.62
	Construcción Subestación Piedra Blanca	33.09	30.83
	Mantenimiento área Subestaciones	41.20	19.88
	Construcción Subestación Tireo	11.81	10.21
	Ingeniería de Detalles	10.48	8.44
	Rehabilitación de Redes Polígonos	339.18	319.78
	Obras de Regulación de Clientes	545.88	462.11
	Aporte Financiamiento Reembolsable	42.87	34.74
	Proyecto Solomón	579.20	561.11
Levantamiento BDI Distribución	11.44	4.22	
Total Dirección de Distribución MMRD\$		3,130.80	2,824.48
Dirección de Reducción de Pérdidas	Disciplina de Mercado Grandes Suministros	30.86	26.20
	Campaña Normalización Grandes Suministros	34.62	30.87
	Instalación Macro medición MT	30.17	29.80
	Equipamiento y Herramientas	8.03	7.83
	Optimización ICATs	1.30	0.61
	Disciplina de Mercado Sectores	912.50	880.98
	Campaña Instalación de Totalizadores	189.83	188.13
	Gestión Termografía	0.12	-
	Expansión Tele medida y Tele corte	51.17	48.43
	Campaña Reg. Sum. Reg.	102.96	101.64
	Gestión de Totalizadores Sectores	298.54	286.80
	Reducción de Pérdidas	7.90	7.51
Total Dirección de Reducción de Pérdidas MMRD\$		1,667.98	1,608.79

Área	Nombre del Proyecto	Planificado MMRD\$	Ejecución MMRD\$
Dirección Proyectos Financiados	Contrapartidas Proyectos Financiados	123.72	-
Total Dirección de Proyecto Financiados MMRD\$		123.72	-
Dirección Comercial	Instalación CT Sectores	443.53	374.29
Total Dirección Comercial MMRD\$		443.53	374.29
Dirección de Tecnología de la Información	Avaya Call Center	1.29	0.77
	Core Principal Edenorte	24.52	23.11
	Fibra Propia Edenorte	3.73	3.65
	On Base	16.85	15.99
	Implementación Sistema Auditoría	5.79	-
Total Dirección de Tecnología de la Información MMRD\$		52.18	43.53
Total MMRD\$		5,418.21	4,852.29

b) Contrataciones y Adquisiciones
Resumen de Licitaciones

Fecha de Publicación	Referencia del Proceso	Proceso de Compra	Descripción Rubro	Monto Contratado
25/2/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0003	ADQUISICIÓN DE PAPEL BOND E IMPRESOS DE FACTURA COMERCIAL PARA EDENORTE 2019, PRIMERA CONVOCATORIA	PRODUCTOS DE PAPEL	RD\$ 17,689,368.00
25/2/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0005	ADQUISICIÓN DE CABLES Y CONDUCTORES ELÉCTRICOS PARA EDENORTE DOMINICANA 2019, PRIMERA CONVOCATORIA	ALAMBRES, CABLES Y ARNESES	RD\$ 132,163,493.00
14/3/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0006	CONTRATACIÓN PARA LOS SERVICIOS DE MONTAJES DE EVENTOS PARA EDENORTE DOMINICANA. PRIMERA CONVOCATORIA	COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	RD\$ 8,330,000.00
28/3/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0007	ADQUISICIÓN DE LUMINARIAS PARA EDENORTE DOMINICANA, PRIMERA CONVOCATORIA	ILUMINACIÓN, ARTEFACTOS Y ACCESORIOS	RD\$ 25,124,847.18
28/3/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0008	“ADQUISICIÓN DE MATERIALES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN PERSONAL”, PRIMERA CONVOCATORIA	SEGURIDAD Y PROTECCIÓN PERSONAL	RD\$ 2,099,504.00
1/4/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0009	ADQUISICIÓN DE ACCESORIOS Y DISPOSITIVOS DE COMUNICACIÓN PARA EDENORTE 2019, PRIMERA CONVOCATORIA	EQUIPOS, SUMINISTROS Y COMPONENTES ELÉCTRICOS	RD\$ 11,029,567.00
2/4/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0010	ADQUISICIÓN DE HERRAMIENTAS PARA EDENORTE 2019. PRIMERA CONVOCATORIA	HERRAMIENTAS DE MANO	RD\$ 8,891,950.00
2/4/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0011	ADQUISICION DE MATERIALES FERRETEROS PARA EDENORTE DOMINICANA, S.A. PRIMERA CONVOCATORIA	HERRAMIENTAS DE MANO	RD\$ 24,521,234.00

Fecha de Publicación	Referencia del Proceso	Proceso de Compra	Descripción Rubro	Monto Contratado
4/4/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0012	ADQUISICIÓN DE MOBILIARIOS DE OFICINAS PARA EDENORTE DOMINICANA 2019	MUEBLES COMERCIALES E INDUSTRIALES	RD\$ 4,886,367.28
22/4/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0018	ADQUISICIÓN DE POSTES Y COMPONENTES ELÉCTRICOS PARA EDENORTE DOMINICANA 2019, SEGUNDA CONVOCATORIA (Ref. EDN-LPN-02-2019)	COMPONENTES ESTRUCTURALES Y FORMAS BÁSICAS	RD\$ 28,697,575.00
6/5/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0017	ADQUISICIÓN DE BATERÍAS, GENERADORES, AIRES ACONDICIONADOS Y ACCESORIOS PARA EDENORTE DOMINICANA 2019. PRIMERA CONVOCATORIA.	BATERÍAS Y GENERADORES Y TRANSMISIÓN DE ENERGÍA CINÉTICA	RD\$ 14,111,452.00
16/5/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0004	ADQUISICIÓN DE MATERIALES ELÉCTRICOS EDENORTE 2019, PRIMERA CONVOCATORIA	EQUIPOS, SUMINISTROS Y COMPONENTES ELÉCTRICOS	RD\$ 297,625,363.53
20/5/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0013	ADQUISICIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDIDA PARA EDENORTE 2019, PRIMERA CONVOCATORIA	INSTRUMENTOS DE MEDIDA, OBSERVACIÓN Y ENSAYO	RD\$ 3,282,045.97
20/5/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0014	“ADQUISICIÓN DE UNIFORMES PARA EDENORTE DOMINICANA, S.A.”, PRIMERA CONVOCATORIA	ROPA	RD\$ 5,609,812.00
30/5/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0020	ADQUISICIÓN DE IMPRESORA Y EQUIPOS INFORMÁTICO PARA EDENORTE DOMINICANA, PRIMERA CONVOCATORIA	EQUIPO INFORMÁTICO Y ACCESORIOS	RD\$ 14,598,747.74
18/7/2019	EDENORTE-CCC-LPN-2019-0016	ADQUISICIÓN DE MATERIALES Y EQUIPOS DE SUBESTACIÓN PARA EDENORTE DOMINICANA	EQUIPOS, SUMINISTROS Y COMPONENTES ELÉCTRICOS	RD\$ 254,364,160.00

Resumen de Compras-Contrataciones

Modalidad	Cantidad de Procesos	Monto Contratado	% en base a monto contratado
Comparación de Precios	50	RD\$ 804,163,650.22	36.12%
Compras Menores	50	RD\$ 22,288,582.00	1.00%
Compras por Debajo del Umbral	121	RD\$ 7,178,355.64	0.32%
Licitación Pública Nacional	16	RD\$ 853,025,486.70	38.31%
Procesos de Excepción	45	RD\$ 540,016,793.69	24.25%
Total general	282	RD\$ 2,226,672,868.25	100.00%

Resumen de Compras por tipo de empresa

Tipo de Empresa	Cantidad de Procesos	Monto Contratado	% en base a monto contratado
EMPRESA EN GENERAL	173	RD\$ 1,320,628,574.61	59%
MiPyme	112	RD\$ 655,845,054.91	29%
Mipyme Mujer	42	RD\$ 250,199,238.73	11%
Total general	327	RD\$ 2,226,672,868.25	100%

Resumen de Compras por monto contratado

Modalidad	Cantidad de Contratos	Monto Contratado	% en base a monto contratado
CONTRATO Y ORDEN DE COMPRA	194	RD\$ 1,657,189,136.92	74%
ORDEN DE COMPRA	235	RD\$ 569,483,731.33	26%
Total general	429	RD\$ 2,226,672,868.25	100%

VI. Reconocimientos

La Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte fue seleccionada como la tercera entidad en su género de América Latina, en calidad del servicio de acuerdo a la más reciente edición de la encuesta CIER de Calidad Satisfacción de Clientes 2019, dada conocer recientemente en Perú. Logrando la categoría de bronce. En el evento participaron 37 distribuidoras de electricidad de 11 países latinoamericanos y sus resultados se obtuvieron a través de la satisfacción de los clientes para las distintas áreas de la calidad del servicio.

EDENORTE forma parte de esa encuesta desde el 2015 y hace dos años recibió un reconocimiento especial, por ser la empresa de mayor evolución de Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL).

VII. Proyecciones al 2020

A continuación, la proyección de los principales indicadores de gestión para el 2020:

Indicadores	Unidad	2020	2019	Variación 2020-2019	Variación % 2020-2019
Compra Energía Total	GWh	4,734.94	4,433.29	301.65	6.80%
Facturación Física	GWh	3,866.01	3,524.60	341.41	9.69%
Compra Monetaria	MMUS\$	539.49	589.68	-50.19	-8.51%
Facturación Monetaria	MMUS\$	567.11	540.55	26.57	4.91%
Precio de Compra	US\$Cents/kWh	11.40	13.30	-1.90	-14.29%
Precio de Venta	US\$Cents/kWh	14.47	15.10	-0.63	-4.17%
Total Cobros	MMUS\$	544.88	526.27	18.61	3.54%
Porcentaje de Facturación	%	82.31%	79.62%	2.69%	2.69%
Porcentaje de Pérdidas	%	17.69%	20.38%	-2.69%	-2.69%
Porcentaje de Cobranzas	%	97.07%	97.69%	-0.62%	-0.62%
Cash Recovery Index	%	79.90%	77.78%	2.12%	2.12%

VIII. Anexos

Contribución a los Objetivos del Milenio e Impacto de las ejecutorias en Políticas Transversales de la END

Objetivos de Desarrollo del Milenio	Políticas Transversales de la END
<p>1. Erradicar la Pobreza extrema y hambre Reducir a la mitad, entre 1990 y 2015, la proporción de personas con ingresos inferiores a 1 dólar por día. Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, incluidos las mujeres y los jóvenes. Reducir a la mitad, entre 1990 y 2015, el porcentaje de personas que padecen hambre</p>	<p>Artículo 14. Cohesión Territorial.- En el diseño y gestión de las políticas públicas deberá incorporarse la dimensión de la cohesión territorial y asegurar la necesaria coordinación y articulación entre dichas políticas, a fin de promover un desarrollo territorial más equilibrado mediante la dotación de infraestructura, servicios y capacidades necesarias para impulsar el desarrollo de las regiones y los municipios menos prósperos y promociona estrategias regionales de desarrollo y competitividad que aprovechen la diversidad regional, con el concurso de los gobiernos locales y actores sociales, económicos y políticos de cada región.</p>
Contribución desde CDEEE y las empresas	
N/A	

Objetivos de Desarrollo del Milenio	Políticas Transversales de la END
<p>2. Lograr la Enseñanza primaria universal</p>	NA
Contribución desde CDEEE y las empresas	
NA	

Objetivos de Desarrollo del Milenio	Políticas Transversales de la END
3.Promover la Igualdad de género, empoderamiento de la mujer	Artículo 12. Enfoque de Género.- Todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas deberán incorporar el enfoque de género en sus respectivos ámbitos de actuación, a fin de identificar situaciones de discriminación entre hombres y mujeres y adoptar acciones para garantizar la igualdad y la equidad de género.
Contribución desde CDEEE y las empresas	
<p>Desde la CDEEE y las empresas se brindan oportunidades de empleos en igualdad de condiciones tanto a hombres como mujeres y se evalúan las habilidades técnicas y profesionales, así como sus competencias de todos los candidatos para las posiciones vacantes sin ningún tipo de discriminación de género. Dada la naturaleza de las operaciones de las empresas resulta la proporción de 63% hombres y 37% mujeres.</p> <p>El art. 27 del Código de Ética de CDEEE contempla que las decisiones tomadas por la institución serán efectuadas sin discriminar por motivos de edad, discapacidad, sexo, raza, religión, nacionalidad, estado civil, orientación sexual, militancia de partido político, servicio o función militar.</p> <p>Dentro de los principios sobre los cuales se rige el código está el de Equidad: Disposición de ánimo que mueve a dar a cada uno lo que es justo.</p>	

Objetivos de Desarrollo del Milenio	Políticas Transversales de la END
4.Reducir la Mortalidad infantil en niños menores de 5 años 5.Mejorar la Salud materna 6.Combatir el VIH/SIDA y otras enfermedades	NA
Contribución desde CDEEE y las empresas	
No aplica	

Objetivos de Desarrollo del Milenio	Políticas Transversales de la END
<p>7.Garantizar la Sostenibilidad del medio ambiente</p> <p>Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales y reducir la pérdida de recursos del medio ambiente. Haber reducido y haber ralentizado considerablemente la pérdida de diversidad biológica en 2010. Reducir a la mitad, para 2015, la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento.Haber mejorado considerablemente, en 2020, la vida de al menos 100 millones de habitantes de barrios marginales</p>	<p>Artículo 13. Sostenibilidad Ambiental.- Todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas deberán incorporar criterios de sostenibilidad ambiental y adecuada gestión integral de riesgos.</p>
<p>Contribución desde CDEEE y las empresas</p>	
<p>De su lado las empresas distribuidoras vienen estableciendo el programa de envío de facturas de consumo por correo electrónico, contribuyendo al medio ambiente con el ahorro en el consumo de papel. Adicionalmente hemos creado desde abril 2016 el voluntariado Manos que Iluminan y a la fecha hemos realizado 16 jornadas de reforestación con la participación de 1,555 colaboradores y un total de 32,226 árboles plantados. Adicional 6 jornadas de limpiezas de playas con el involucramiento de 660 colaboradores.</p>	
Objetivos de Desarrollo del Milenio	Políticas Transversales de la END
<p>8.Fomentar una Alianza mundial para el Desarrollo</p> <p>Atender las necesidades especiales de los países menos desarrollados, los países sin litoral y los pequeños estados insulares en vías de desarrollo</p> <p>Continuar desarrollando un sistema comercial y financiero abierto, basado en reglas establecidas, predecible y no discriminatorio. Lidar en forma integral con la deuda de los países en vías de desarrollo. En cooperación con el sector privado, hacer más accesible los beneficios de las nuevas tecnologías, especialmente las de información y comunicaciones</p>	<p>NA</p>
<p>Contribución desde CDEEE y las empresas</p>	
<p>No aplica</p>	

Objetivos de Desarrollo del Milenio	Políticas Transversales de la END
NA	Artículo 15. Participación Social.- Deberá promoverse la participación social en la formulación, ejecución, auditoría y evaluación de las políticas públicas, mediante la creación de espacios y mecanismos institucionales que faciliten la corresponsabilidad ciudadana, la equidad de género, el acceso a la información, la transparencia, la rendición de cuentas, la veeduría social y la fluidez en las relaciones Estado-sociedad.
Contribución desde CDEEE y las empresas	

Objetivos de Desarrollo del Milenio	Políticas Transversales de la END
NA	Artículo 16. Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.- En el diseño y ejecución de los programas, proyectos y actividades en que se concretan las políticas públicas, deberá promoverse el uso de las tecnologías de la información y comunicación como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información, mediante la eficientización de los procesos de provisión de servicios públicos y la facilitación del acceso a los mismos.
Contribución desde CDEEE y las empresas	
<p>Las empresas del sector eléctrico acatando la ley 200-04 ponen a disposición de la población las informaciones de gestión en los portales de transparencia:</p> <p>http://transparencia.cdeee.gob.do/ http://www.edeeste.com.do/index.php/transparencia/ http://www.edenorte.com.do/transparencia</p> <p>http://www.transp.eted.gov.do Los usuarios tienen la oportunidad de monitorear la clasificación y evolutivo del circuito al que pertenece a través de: www.circuitos.gob.do</p>	