



INFORME DE AVANCE

IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE EXCELENCIA EN LA CALIDAD

***Marco Común de Evaluación
(del inglés Common Assessment Framework)**

**Corporación Dominicana de
Empresas Eléctricas Estatales**

Septiembre 2019



	Pág.
Resumen Ejecutivo	03
Información institucional	04
Marco estratégico	07
Historia	11
Acciones de Mejora-Modelo CAF*	20
Criterio 1-Liderazgo	20
Criterio 2-Planificación y Estrategia	26
Criterio 3-Personas	32
Criterio 4-Alianzas y Recursos	35
Criterio 5-Procesos	48
Criterio 6-Resultados Orientados a Ciudadanos Clientes	57
Criterio 8-Resultados Orientados a Responsabilidad Social	61
Criterio 9-Resultados Claves de Rendimiento	64

*Para cada criterio, se ha incluido la pregunta u hallazgo, el área de mejora, la(s) acción (es) de mejora y las evidencias correspondientes.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento corresponde al informe correspondiente al plan de mejora institucional para la implantación del Modelo CAF. El modelo CAF, *por sus siglas en inglés “Common Assessment Framework”*, es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

El plan de mejora de la CDEEE para la implementación del CAF es presentado al Ministerio de Administración Pública (MAP), a los fines de dar seguimiento a las áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional. Para ello se trabajaron los nueve (9) criterios que componen el modelo en donde a partir de los hallazgos encontrados se priorizaron diez (10) áreas de mejora, de las que a su vez este informe se presentan acciones para cinco (5) de las mismas, constituyendo un considerable avance.

Con esto, buscamos que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas, técnicas orientadas a una cada vez mejor gestión de la calidad tanto de los productos como de los servicios, y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.

En el primer ejercicio de medición del avance a la implantación del CAF, se alcanzó un 85% de avance. En la actualidad, a septiembre 2019, se evidencia un adelanto significativo de las tareas pendientes de dicho plan, el cual contempla un periodo de ejecución desde el enero hasta diciembre 2019.

Se presentan a continuación las acciones aplicadas y el detalle de cumplimiento del Plan de Avance para las Acciones de Mejora CAF.

Misión

“Lograr un sector eléctrico auto sostenible que contribuya al desarrollo del país.”

Visión

“Liderar la gestión de las empresas eléctricas estatales, para garantizar un servicio de electricidad continuo y eficiente”.

Valores



INFORMACION INSTITUCIONAL

Perseverancia

Somos firmes y constantes en la consecución de nuestros propósitos, por lo cual desarrollamos e implementamos estrategias encaminadas a alcanzar los objetivos de la institución.

Integridad

Mantenemos una conducta honesta, recta y respetuosa hacia los demás y la institución.

Trabajo en Equipo

Nos caracterizamos por aunar esfuerzos para alcanzar los objetivos comunes, fortaleciendo el espíritu colectivista, más allá del logro individual

Eficiencia

Logramos los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles y a tiempo.

INFORMACION INSTITUCIONAL

Compromiso

Estamos comprometidos con el cumplimiento de los objetivos institucionales a fin de contribuir con el interés público y el bienestar de la sociedad.

Calidad

Nos esforzamos por el permanente mejoramiento de nuestros servicios formando un equipo humano de alto nivel técnico y profesional, que brinde seguridad y confianza a nuestros relacionados,

MARCO ESTRATÉGICO

La *metodología* para la formulación del presente plan se fundamenta en el concepto de cadena de valor, la cual busca evidenciar los bienes y servicios que las instituciones entregan a la población para satisfacer sus necesidades. Entre los elementos que se definen están los productos terminales que serán entregados a la población, además se identifican los resultados esperados y el impacto que se persigue alcanzar.

La CDEEE asume el compromiso en su rol de líder y coordinador de garantizar el cumplimiento de las metas definidas con las empresas eléctricas estatales en la entrega de los productos intermedios (ETED y EGEHID) y terminales (EDENORTE, EDESUR, EDEESTE y UERS). Cabe resaltar que esta metodología es recomendada por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para los fines de documentar los planes estratégicos de las instituciones públicas y el Plan Nacional Plurianual de Sector Público (PNPSP).

El sector eléctrico representa uno de los pilares fundamentales para desarrollo del país, por lo que la estrategia del Gobierno durante el período 2013-2016 buscó contribuir de manera integral a la solución del servicio eléctrico, enfocándose en tres grandes ejes: modificación de la matriz de generación y ampliación del parque existente, la reducción de pérdidas y la mejora en la eficiencia de la gestión. Sin embargo, los desafíos actuales siguen siendo similares: alta dependencia de los derivados del petróleo para la generación de electricidad, altas pérdidas de energía, técnicas (debilidad en la infraestructura de transmisión y distribución) y no técnicas (por alta propensión al fraude y al no pago del servicio por parte de los usuarios finales), y una estructura tarifaria que no refleja los costos reales de la distribución y comercialización de la energía.

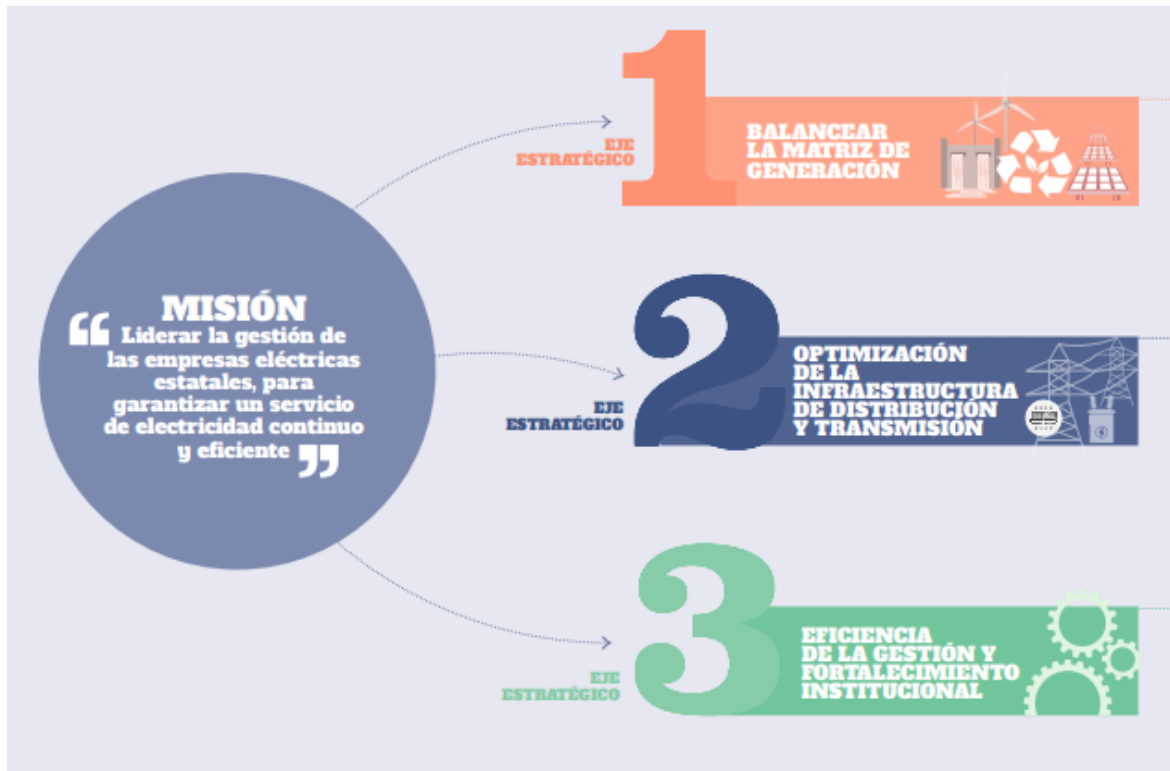
Es por eso que para el período 2017-2020 se continuarán las acciones emprendidas para dar cumplimiento a la misión de “Liderar la gestión de las empresas eléctricas estatales, para garantizar un servicio de electricidad continuo y eficiente.”, sobre la base de tres (3) ejes estratégicos y alineados a los indicadores de gestión:

MARCO ESTRATÉGICO

- Modificar la matriz de generación procurando un balance entre las fuentes de generación, por lo que el Eje Estratégico No. 1 lo hemos denominado Balancear la matriz de generación.
- Los esfuerzos para reducir las pérdidas, mejorar las infraestructuras actuales de distribución y transmisión los hemos plasmado en el Eje Estratégico No. 2: Optimización de la infraestructura de distribución y transmisión.
- Las instrucciones de robustecer la función de rectoría eléctrica y organizar de manera funcional el sector, continuar con las acciones para mejorar la rentabilidad de las empresas distribuidoras, aumentar la satisfacción del cliente, entre otros aspectos, serán gestionados desde el Eje Estratégico No. 3: Eficiencia de la gestión y fortalecimiento institucional.

MARCO ESTRATÉGICO

Productos



1. Central termoeléctrica Punta Catalina
2. Plan de apoyo a los proyectos de energía renovable
3. Centrales hidroeléctricas repotenciadas
4. Micro hidroeléctricas
5. Suministro de energía auto sostenible en Alto Bandera
6. Calendario de reducción de pérdidas
7. Construcción y rehabilitación de redes de distribución
8. Clientes normalizados
9. Macro mediciones

MARCO ESTRATÉGICO

10. Instalación Sistema de Gestión de Datos de Medidores MDM
11. Estudio expansión red de distribución
12. Construcción y repotenciación de subestaciones de distribución
13. Construcción y repotenciación de subestaciones de transmisión
14. Construcción y reconducción de líneas de transmisión
15. Licitación para compra de energía (corto y largo plazo)
- 16.+ Clientes 24 horas
- 17.+ Clientes comercialmente activos
18. Programa educativos sobre uso eficiente de energía
19. Estudios de opinión satisfacción clientes EDE
20. Programa de eficiencia energética en las instituciones gubernamentales no cortables
21. Estados financieros auditados y actualizados
22. Monitoreo de la cuenta concentradora
23. Propuesta decreto presidencial
24. Patrimonio CDEEE regularizado
25. Estrategias de comunicación
26. Cuerpo especializado de seguridad (CESEM)
27. Escuela de Formación del Sector Eléctrico
28. Centro tecnológico corporativo
29. Instalaciones y almacén COOPCDEEE
30. Revista conecta
31. Procesos de gestión humana homologados

HISTORIA

La Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) es una empresa autónoma de servicio público, con patrimonio propio y personalidad jurídica del Estado Dominicano, encargada de:

- Liderar y coordinar todas las estrategias, objetivos y actuaciones de las empresas eléctricas de carácter estatal (EdeEste, Edesur, Edenorte, ETED, EGEHID), así como aquellas en las que el Estado sea propietario mayoritario o controlador o de cualquier otra empresa estatal vinculada al sector eléctrico.
- Ejecutar los programas de electrificación rural y sub-urbana a través de la UERS, a favor de las comunidades de escasos recursos económicos, así como de la administración y aplicación de los contratos de suministro de energía eléctrica con los Productores Independientes de Electricidad (IPP).

Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE):

Empresa de Distribución y Comercialización de Electricidad Estatal cuya zona geográfica de responsabilidad comprende en el Distrito Nacional desde la acera este de la Av. Maximo Gómez, además de la Provincia de Santo Domingo abarca los municipios de Santo Domingo Norte, Santo Domingo Este, Guerra y Boca Chica, además de las provincias de Monte Plata, Hato Mayor, San Pedro de Macorís, El Seibo, La Romana, y La Altagracia.

HISTORIA

Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR):

Empresa de Distribución y Comercialización de Electricidad Estatal cuya zona geográfica de responsabilidad inicia en la acera oeste de la Avenida Máximo Gómez, en el Distrito Nacional y termina en la provincia fronteriza de Elías Piña. Comprende parte de la Provincia Santo Domingo con el municipio Santo Domingo Oeste, además de las provincias de San Cristóbal, San José de Ocoa, Azua, San Juan de la Maguana, Elías Pina, Bahoruco, Independencia, Barahona, Pedernales y Peravia.

Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE):

Empresa de Distribución y Comercialización de Electricidad Estatal cuya zona geográfica de responsabilidad comprende las provincias de: Santiago, La Vega, Espaillat, Monseñor Nouel, Duarte, Samaná, Sánchez Ramírez, María Trinidad Sánchez, Hermanas Mirabal, Valverde, Santiago Rodríguez, Montecristi y Dajabón.

HISTORIA

Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana (UERS):

Unidad dependiente de la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) creada en virtud del artículo 138, párrafo II de la Ley no. 125-01 con el objetivo de: Electrificar las comunidades rurales y sub-urbanas de la República Dominicana a partir de fuentes renovables y no renovables de energía, fomentando la cultura del ahorro y el manejo responsable de la energía, para propiciar su desarrollo integral.

Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED):

Compañía eléctrica estatal cuyo objetivo es la operación, mantenimiento y administración de todas las redes de alta tensión y subestaciones de transmisión del Sistema Eléctrico Nacional, SENI)

ETED, es una Empresa descentralizada propiedad del Estado Dominicano que surge a partir de la segmentación del sector eléctrico producto de la capitalización de la Corporación Dominicana de Electricidad mediante la Ley General de Reforma de la Empresa Pública No. 141-97 de fecha 24 de junio del año 1997, teniendo su marco legal en la Ley General de Electricidad No. 125-01 de fecha 26 de julio del año 2001, que regula todos los aspectos relativos a la producción, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica en la Republica Dominicana

HISTORIA

Empresa de Generación Hidroeléctrica (EGEHID):

Compañía de generación hidroeléctrica estatal responsable de diseñar, construir, administrar y operar las unidades de generación de energía hidroeléctrica del país mediante el aprovechamiento de la energía cinética y potencial de la corriente de ríos, saltos de agua o mareas y de cualquier otra fuente hidráulica; incluyendo la comercialización, administración y desarrollo de operaciones de esa clase de energía.

Instituciones Relacionadas

Superintendencia de Electricidad de la República Dominicana (SIE):

Institución descentralizada del Estado Dominicano cuya misión es la de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, así como las normas técnicas en relación con la generación, la transmisión, la distribución y la comercialización de electricidad.

La institución fue creada mediante la Ley General de Electricidad No.125-01 promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 26 de Julio del 2001 y la administración corresponderá a un Consejo integrado por un (1) presidente y dos (2) miembros designados por el Poder Ejecutivo y ratificados por el Congreso Nacional. Ostentará el cargo de Superintendente quién sea señalado como Presidente del Consejo.

Comisión Nacional de Energía (CNE):

Institución encargada de trazar la política del Estado en el Sector Energía que incluye: Sector Eléctrico, Hidrocarburos, Fuentes Alternas y Uso Racional de Energía.

Es responsable de dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Incentivo al desarrollo de las Energías Renovables y sus Regímenes Especiales (Ley No.57-07)

Organismo Coordinador del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (OC-SENI):

Creado el 29 de octubre de 1998, mediante la Resolución N° 235 de la Secretaría de Estado de Industria y Comercio, para coordinar la operación de las instalaciones de las empresas de generación, transmisión y distribución de electricidad que pertenecen al Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI) de la República Dominicana.

Planifica y Coordina la operación de los sistemas de generación, transmisión, distribución y comercialización en el SENI y determina las transacciones económicas entre los Agentes del Mercado Eléctrico Mayorista.

HISTORIA

El **21 de abril de 1955**, mediante la Ley No. 4115, se creó la Corporación Dominicana de Electricidad (CDE), como una institución autónoma de derecho público con las atribuciones de producción, transmisión y distribución de energía eléctrica. La CDE tiene su origen tras la adquisición de la Compañía Eléctrica de Santo Domingo de inversión extranjera que operaba en el país desde el año 1928.

Varios años después de un proceso de muchos intentos pocos fructíferos por mejorar el sistema eléctrico, el **24 de junio de 1997** se dictó la Ley General de Reforma de la Empresa Pública No. 141-97, con el objeto principal de dar inicio al proceso de capitalización de diversas empresas propiedad del Estado Dominicano, entre las cuales se encontraba la Corporación Dominicana de Electricidad (CDE), bajo la supervisión, coordinación y regulación de la Comisión de Reforma de la Empresa Pública (CREP).

Este proceso de capitalización se refería a la ejecución de una serie de medidas, entre las cuales cabe resaltar:

- La creación de tres (3) empresas de distribución de electricidad y dos (2) empresas de generación de energía a base de combustibles fósiles. (EDEESTE, EDENORTE, EDESUR, EGEHAINA, EGEITABO)
- La creación de una empresa de propiedad estatal, que se encargara de la transmisión de energía eléctrica. (ETED)
- La creación de una empresa de propiedad estatal, que se encargara de administrar las facilidades de generación hidroeléctrica que operan dentro del territorio nacional. (EGEHID)
- La aprobación de un nuevo marco normativo destinado a regir la nueva realidad del Sector Eléctrico Dominicano, en sustitución de la Ley No. 4115, del 21 de abril de 1955.

HISTORIA

Con la promulgación de la Ley General de Electricidad No. 125-01, **del 26 de julio de 2001**, se creó la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), la cual le consignó, en su Artículo 138, las funciones de liderar y coordinar las Empresas Eléctricas Estatales y de ejecutar los programas del Estado de electrificación rural y sub-urbana a favor de las comunidades de escasos recursos económicos, así como de la administración y aplicación de los contratos de suministro de energía eléctrica con los Productores Independientes de Electricidad (IPP).

En fecha **19 de junio del año 2002**, el Poder Ejecutivo dictó el Decreto No. 555-02, mediante el cual se instituye el Reglamento para la Aplicación de la Ley No. 125-01.

El **21 de agosto de 2002**, mediante el Decreto No.647-02, se reconoce la creación de la CDEEE, como una empresa autónoma de servicio público, con patrimonio propio y personalidad jurídica. De igual modo, a través del Decreto No. 648-02, dictado en esa misma fecha, se estableció el Reglamento para el Funcionamiento de la Institución.

En **septiembre de 2003**, el Estado Dominicano compra las acciones del Grupo Unión Fenosa en EDENORTE Dominicana S.A y en EDESUR Dominicana S.A., pasando ambas distribuidoras a manos del Estado Dominicano. Más tarde en junio de 2009, se adquieren las acciones del Grupo Trust Company of the West (TCW) de EDEESTE, con lo cual las tres (3) empresas distribuidoras pasan a ser propiedad del Estado Dominicano.

En fecha **30 de diciembre de 2009**, el Poder Ejecutivo promulgó el Decreto No. 923-09, a través del cual se reitera el rol de la CDEEE de líder y coordinador de todas las estrategias, objetivos y actuaciones de las empresas eléctricas de carácter estatal, así como aquellas en las que el Estado sea propietario mayoritario o controlador o de cualquier otra empresa estatal vinculada al sector eléctrico. A tales fines, se incluye dentro de dicho régimen, a las empresas ETED, EGEHID, EDENORTE, EDESUR y EDEESTE.

HISTORIA

En fecha **30 de septiembre de 2013**, el Poder Ejecutivo promulgó la Ley No. 142-13, mediante la cual, entre otras cosas, se modificó la Ley No. 100-13 para prorrogar durante un plazo de cinco (5) años la aplicación de las disposiciones relativas a las atribuciones, facultades y funciones que en la actualidad corresponden a CDEEE y que fueron transferidas al Ministerio de Energía y Minas mediante la Ley No. 100-13.

Mediante la Ley No. 394-14, de fecha **20 de agosto de 2014**, el Estado Dominicano, a través de la CDEEE y en conformidad con las previsiones del Artículo 219 de la Constitución Dominicana, quedó facultado a participar en la actividad empresarial de generación de electricidad.

Mediante Decreto No. 389-14, de fecha **13 de octubre de 2014**, el Poder Ejecutivo convocó al Consejo Económico, Social e Institucional para que, en conjunto con las instancias del Gobierno competentes, organizaran el espacio para la discusión y concreción del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico.

Criterio 1: Liderazgo

Avances

CRITERIO	TAREAS	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN				
		0%	25%	50%	75%	100%
1: LIDERAZGO	1. Revisión de la Política de Evaluación de Desempeño.					
	2. Solicitar y dar seguimiento a TI para realizar los cambios en la herramienta digital de Evaluación de Desempeño.					
	3. Recepción y revisión de los objetivos de las direcciones. (*)					
	4. Elaborar el cronograma de tareas a ejecutar para evaluar al personal:					
	4.1. Coordinar fecha de aplicación					
	4.2. Difusión del proceso de evaluación.					
	4.3. Taller de re-instrucción a los evaluadores sobre la herramienta digital (form. de evaluación) .					
	4.4. Aplicar la evaluación					
	4.5. Dar seguimiento al proceso					
	4.6. Evaluar resultados					
4.7. Elaborar plan de acción						

Subcriterio 1.3

Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Pregunta 5:

Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos como individual

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):

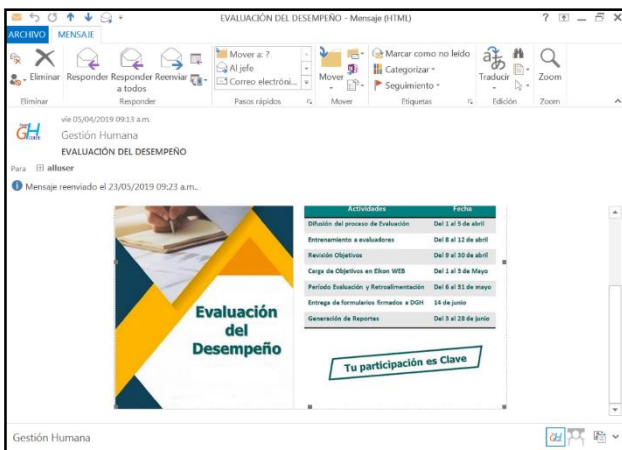
No se evidencia la realización de evaluación de desempeño de manera consistente en períodos específicos preestablecidos, a partir del 2016.

Acción de Mejora

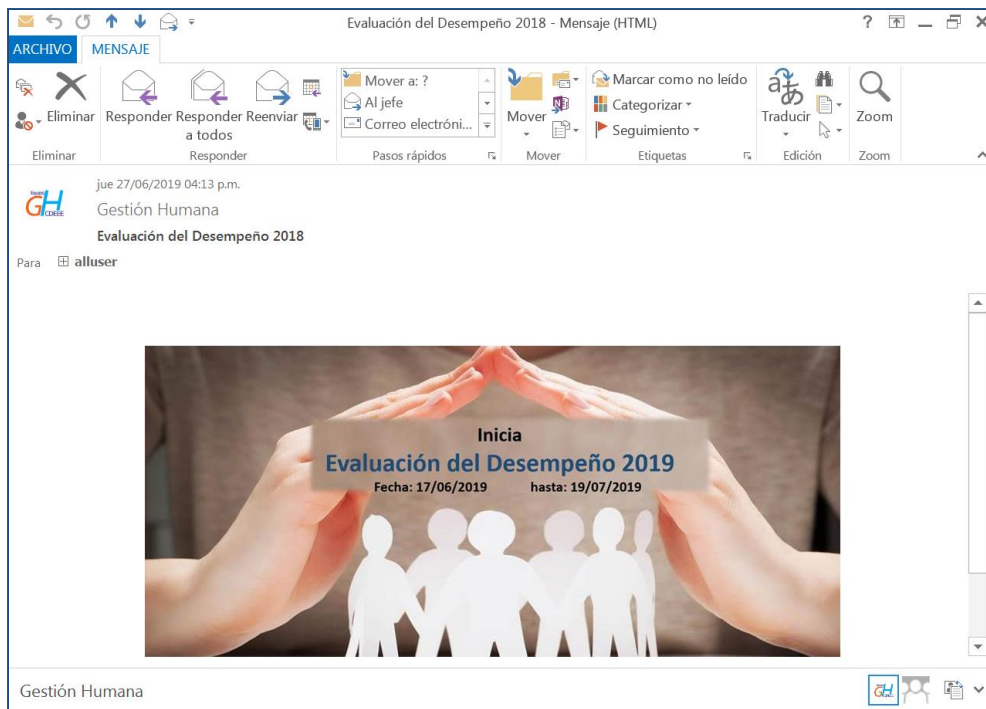
- Coordinación de la evaluación de desempeño: ejecución del proceso estableciendo un cronograma de tareas a ejecutar en relación a: difusión, talleres de instrucción, aplicación de la evaluación y seguimiento; evaluación de los resultados para elaborar el plan de acción.

Evidencias

Evidencia 1: Difusión del calendario de actividades y fecha de socialización.



Evidencia 2: Difusión de la fecha de aplicación de la evaluación de desempeño.



Evidencia 3: Difusión del calendario y convocatoria de talleres sobre temas identificados en los resultados de la evaluación de desempeño; iniciado el 10 de septiembre de 2019.

LES RECORDAMOS LOS TALLERES DE SEPTIEMBRE - Mensaje (HTML)

ARCHIVO MENSAJE

Eliminar Responder Responder a todos Reenviar

Mover a: ? Al jefe Correo electróni...

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento

Traducir Zoom

jue 05/09/2019 12:11 p.m.

Gestión Humana

LES RECORDAMOS LOS TALLERES DE SEPTIEMBRE

Para alluser

Programación Talleres Septiembre Salón Julio Negrozi	
LIDERAZGO Y SUPERVISIÓN Facilitador: Waldo José Portes Coordinador: Santa Espinal mailto:sest@cddee.gov.do Ext. 2033	Martes 10 y jueves 12 Horario: 8:00pm-5:00pm 16 horas
SERVICIO AL CLIENTE Facilitador: Zuleika Elizabeth Stralón M. Coordinador: Eveling Castillo mailto:ecastillo@cddee.gov.do Ext. 2022	Martes 17 y Miércoles 18 Horario: 8:00 - 1:00 p.m. y de 2:00pm - 6:00pm. 8 horas
DESARROLLO DE MANDOS MEDIOS Facilitador: Vianello Cigando Arnaud Coordinador: Paula Batz mailto:pbatz@cddee.gov.do Ext. 1046	Jueves 26 / viernes 27 Horario: 2:00pm-6:00pm 8 horas
MANEJO DEL CAMBIO Facilitadora: Edra Miquelina Anderson Aquino Coordinador: Eveling Castillo mailto:ecastillo@cddee.gov.do Ext. 2022	Sábado 28 Horario: 8:00am-6:00pm 8 horas

Fecha límite para recibir solicitudes de participación: jueves 05 de sept.
Cupo limitado

Gestión Humana

Evidencia 4: Lista de participantes e imágenes fotográficas de los talleres Liderazgo y Supervisión, y Servicio al Cliente; iniciado el 10 y 17 de septiembre de 2019 respectivamente.

Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE)					
Dirección de Gestión Humana/ Departamento Gestión de Talentos					
Listado de Asistencia					
Actividad: Taller Servicio al Cliente					
Facilitador(a): Zulma Soublet M.					
Institución Facilitadora: Infotep					
Duración: 8 Horas					
Hora: 2:00 a 6:00					
Fecha: 17 y 18 de septiembre					
Información General					
No.	No. Matriculado	Nombre	Cargo	Martes 17 Firma	Miércoles 18 Firma
1	31007	Benigno Medina	auxiliar	[Firma]	[Firma]
2	30417	Madalena Daulty Pérez	Técnica Senior	[Firma]	[Firma]
3	37022	Elvira Sotillo Linares	Auxiliar	[Firma]	[Firma]
4	35958	Fredy Felicio Rojas	Camarero	[Firma]	[Firma]
5	37567	Patricia González Amador	auxiliar	[Firma]	[Firma]
6	38889	Kissia de Hernández Sureda	Camarero	[Firma]	[Firma]
7	37054	José Manuel Luna	comunicación	[Firma]	[Firma]
8	36677	José Elías González	Telefonista	[Firma]	[Firma]
9	028830	Ruth Leidy Ganga F.	Asistente de	[Firma]	[Firma]
10	36650	José Art. Bautista P.	Recepcion	[Firma]	[Firma]
11	35575	Rafael Ant. Valentin	Analista	[Firma]	[Firma]
12	20970	Felipe Vinas	analista	[Firma]	[Firma]
13	30402	Edmundo Vela Gómez	Encargado	[Firma]	[Firma]
14	35045	Maria C. Solano	Comserge	[Firma]	[Firma]
15	35846	Denyris Ceballos	Comserge	[Firma]	[Firma]
16	37023	Alexandrina Japari	Comserge	[Firma]	[Firma]
17	39205	Wendell RIVERA NUNEZ	Asistente	[Firma]	[Firma]
18	38959	Stefania Martinez	Protector	[Firma]	[Firma]
19	36005	Aledys Peubiel	SR auxiliar	[Firma]	[Firma]
20					
21					
22					
23					
24					
25					



ACCIONES DE MEJORA CAF

CRITERIO 1 LIDERAZGO

Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE)

Actividad: Taller INFOTEP
Facilitador(a): Walmys Portes
Tema actividad: Liderazgo y Supervisión
Coordinador: Karla Espinal

Duración: 16 horas
Hora: 8:30am - 5:00pm
Fecha: Martes 10 y Jueves 12 de Sept. 2019



No. Inscripción	Nombre	Identificación	Categoría	Cargo	Unidad	Nombre del Depto	Nombre del Depto
						Real	Real
1	FRANZISKI ROBERTO TORRERO PICHINA	229-008960-2		ENCARGADO	DEPARTAMENTO MEDIA DE AYUDA		
2	MARIA YHONNA BAZZ CASTELLAN	229-009152-8		SUPERVISOR	SUPERVISIÓN ACTIVIDADES Y PUESTOS	Maria Bazz	Maria Bazz
3	ROSEMARY WILLY SOLANO	800-1-709940-5		SUPERVISOR	SUPERVISIÓN RECEPCIÓN Y TELEFONÍA	Rosemary Brito	Rosemary Brito
4	DANNY SILVERIO BATISTA OLIVERA	800-1422725-9		ANALISTA	EMISIÓN DE VOUCHERS	Danny Batista	Danny Batista
5	REYAMET CANALES COLEADO	800-348898-8		ANALISTA TÉCNICO	COORDINACIÓN GESTIÓN FINANCIERA	Reyamet Canales	Reyamet Canales
6	OTHEL MICHAEL	802-810123-2		ALIBERD	COORDINACIÓN ASISTENTE	Othel Michael	Othel Michael
7	REBECCA MELBAENA MORA PRINZETTI	800-848388-8		ALIBERD	COORDINACIÓN ASISTENTE FINANCIERA	Rebecca Mora	Rebecca Mora
8	OSIEL ALFARACA MUÑOZ PUEA	800-912872-1		ASISTENTE DIRECTOR	DIRECCIÓN ALIMENTACIÓN INTERNA	Osiel Alfara	Osiel Alfara
9	FRANZISKI PÉREZ DE	800-139313-2		ENCARGADO	DEPTO. PROGRAMAS PARA EL PUEBLO	Franziska Perez	Franziska Perez
10	CARMEN YULIUSE GONZÁLES CARRASCO	807-608880-2		ASISTENTE DEL CONTROL	CONTABILIDAD GENERAL	Carmen Carrasco	Carmen Carrasco
11	LUIS EDUARDO PUELO LINERA	800-129839-4		TÉCNICO SENIOR	SUPERVISIÓN SENIOR SOPORTE	Luis Puelo	Luis Puelo
12	ISABELLE TOCHE CÁRTEA	800-128833-6		ARBOLEADO	DEPARTAMENTO DE IT/ISS	Isabelle Carte	Isabelle Carte
13	CAROL MANCHEGA ADAMES	800-189588-0		ANALISTA	SENERGIA DE COMBUSTIBLES	Carol Manchega	Carol Manchega
14	ANTONIO CORTINAVAL URRUTIA	065-045222-2		SUPERVISOR	SUPERVISIÓN ACTIVIDADES	Antonio Urrutia	Antonio Urrutia
15	JUAN MANUEL MIRANDA	065-045222-6		TÉCNICO ELECTRICISTA	DEPTO. SERVICIOS SIMBOLICOS	Juan Miranda	Juan Miranda
16	DOMINGO MORALES HEREDIA	038-006308-8		TÉCNICO	SECCIÓN ELECT. Y ABL. ACORDEONADO	Domingo Morales	Domingo Morales

Altagracia Méndez Acosta
Gerente de Recursos Humanos




Criterio 2: Estrategia & Planificación

Avances

CRITERIO	TAREAS	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN				
		0%	25%	50%	75%	100%
2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	1. Levantar los procedimientos con el área.					
	2. Elaborar los borradores de procedimientos.					
	3. Discutir con las áreas involucradas.					
	4. Aprobar y socializar el manual.					
	Solicitar a la Gerencia de Planificación la inclusión del enfoque hacia los diferentes "Grupo de Interés" cuando se revise y/o elabore el Plan Estratégico.					
	Solicitar a la Gerencia de Planificación el análisis de variables demográficas y socio-culturales cuando se revise y/o elabore el Plan Estratégico.					
	Solicitar a la Gerencia de Planificación la inclusión de la categoría "Análisis FODA" cuando se revise y/o elabore el Plan Estratégico.					

Subcriterio 2.1

Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

Preguntas:

1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):

- No se evidencia el término/concepto de grupos de interés de manera explícita en el plan estratégico.
- No se evidencia recopilación o análisis de informaciones demográficas o socio-culturales
- No se evidencia de manera explícita un análisis FODA convencional.

Acciones de Mejora

Programadas

- Solicitar a la Gerencia de Planificación la inclusión del enfoque hacia los diferentes "Grupo de Interés", el análisis de variables demográficas y socio-culturales y la inclusión de la categoría "Análisis FODA" cuando se revise y/o elabore el Plan Estratégico.

Implementadas:

- Estas actividades están previstas a ejecutarse en el periodo junio-diciembre 2020.

Evidencias

N/A

Subcriterio 2.2

Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):

No se evidencian documentos y normativas internas (procedimientos, políticas, etc.) que rijan los procesos estándar de la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa.

Acción de Mejora

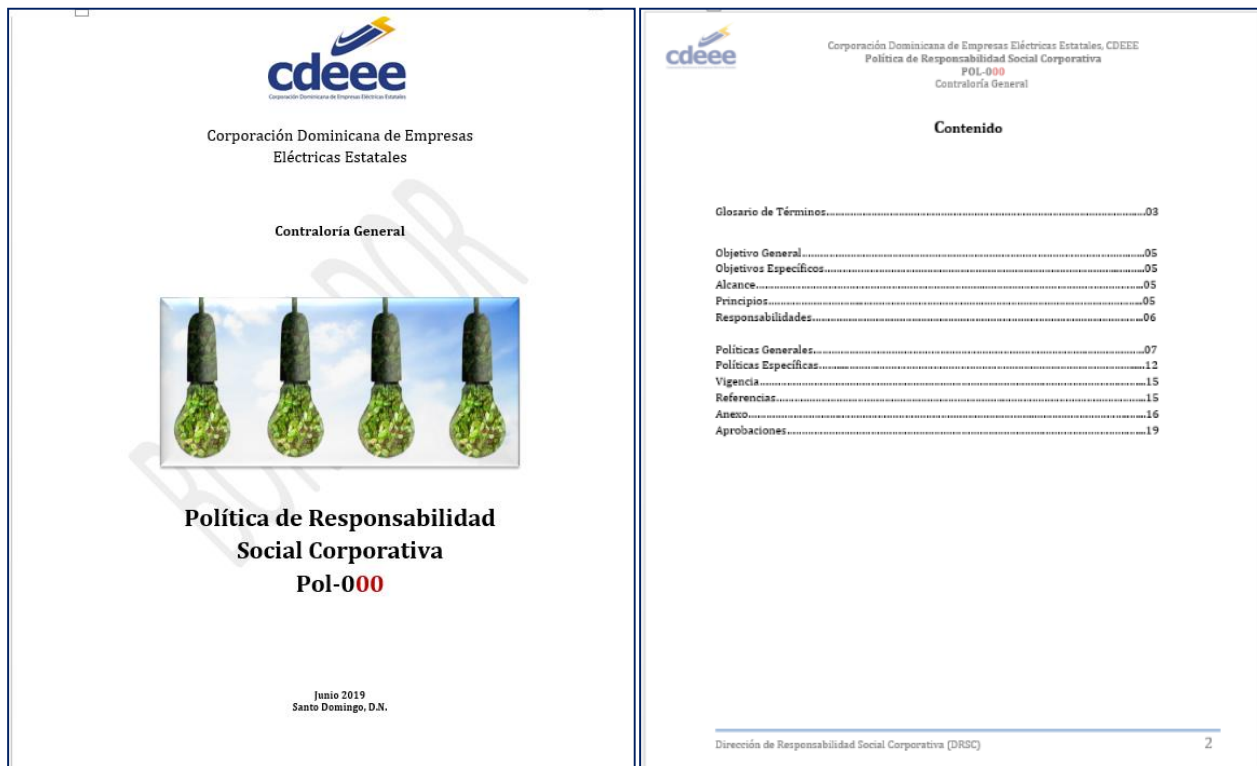
Programadas

- Elaborar, aprobar y socializar los procedimientos correspondientes a la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa (DRSC).


Implementadas:

- Se elaboró el procedimiento “Trámite administrativo de las acciones de responsabilidad social y las solicitudes de ayuda” y la “Política de Responsabilidad Social Corporativa”. Ambas normativas están pendientes de validación por parte del Director de RSC.
- Elaboración e implementación del “Formulario Entrega de Donación”.

Evidencia 1: Propuestas del manual de políticas de responsabilidad social corporativa (portada e índice), y el procedimiento sobre trámite administrativo de las acciones de responsabilidad social; ambos en proceso de revisión por parte de la Dirección de Responsabilidad Social Corp.



Evidencia 2: Formulario Entrega de Donación, implementado el 9 de agosto de 2019.

 Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE)		F-DRSC-001 DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	
FORMULARIO ENTREGA DE DONACION			
No. de Solicitud:		Coordinación que tramita:	Fecha:
DATOS DEL BENEFICIARIO (Persona Física o Jurídica)	Nombre	No. de Cédula o Registro Nacional de Contribuyente	
	Dirección	Teléfono	Correo Electrónico
	CATEGORIAS DE DONACION <input type="checkbox"/> PATROCINIO <input type="checkbox"/> REFORESTACION <input type="checkbox"/> COMESTIBLES <input type="checkbox"/> EDUCACION <input type="checkbox"/> SALUD <input type="checkbox"/> DEPORTES <input type="checkbox"/> SOSTENIBILIDAD <input type="checkbox"/> REDES ELECTRICAS E ILUMINACION <input type="checkbox"/> EFICIENCIA ENERGETICA <input type="checkbox"/> GESTION SOCIAL <input type="checkbox"/> Otros, especifique: _____		
TIPO DE DONACION <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Total			
LUGAR DE ENTREGA Oficinas CDEEE: _____		Fuera de la Institución (localización): _____	
FINALIDAD DE LA DONACION			
DETALLE DE DONACION			
Cantidad	Descripción		Total
Comentarios/Observaciones:			

AUTORIZACIONES	Nombre Director o Coordinador de Responsabilidad Social Corporativa	
	Firma	
CONTROL DE ENTREGA	Responsable de la entrega por CDEEE: Nombre: _____ Empleado No.: _____	
	Responsable de la recepción: Nombre: _____	
Cedula No.: _____	Fecha: _____	
Firma y Sello (Sello de la entidad jurídica)	El beneficiario de la donación no podrá transferir ni comercializar la donación recibida.	

Original: Dirección de Responsabilidad Social Corporativa
Copia: Dirección de Administración
Copia: Beneficiario

Evidencia 3: Portal de Sistematización de Solicitudes de la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa, implementado el 1ro. de julio de 2019.



Criterio 3: Personas

Avances

CRITERIO	TAREAS	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN				
		0%	25%	50%	75%	100%
3: PERSONAS	1.- Gestionar con el área de Comunicación Estratégica una acción conjunta para dar a conocer las actividades y eventos internos institucionales.					
	2.- Coordinar la publicación por los canales de comunicación interna.					
	3.- Asegurar la publicación de las actividades y eventos en el momento oportuno en relación a la realización de estos.					

Subcriterio 3.3

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

Pregunta:

Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):

Promover un plan integral con la participación del área de Comunicación Estratégica, a fin de difundir con mayor fluidez y de manera oportuna las actividades, eventos y novedades de la Institución.

Acción de Mejora

- Elaboración de un manual de Comunicación Interna que normalice el manejo eficiente de los canales de difusión internas de la Institución.

Evidencias

Evidencia 1: Índice de la propuesta del manual de Comunicación Interna, en elaboración (documento en proceso).

Dirección de Gestión Humana
Política de Comunicación Interna

cdeee

CONTENIDO

CAPITULO I
Glosario de Términos y Definiciones

Alcance
Objetivos
Principios

CAPITULO II
Políticas Generales

CAPITULO III
Políticas Específicas

Comunicación interna

Acuerdos, resoluciones
Boletín interno
Buzones de sugerencias
Correo interno
Identificación (carnets)
Imagen corporativa interna
Intranet
Medios audiovisuales
Medios escritos (circulares, memorándum, etc.)
Medios sociales
Murales
Señalización interna

Política Comunicación Interna. Agosto de 2019
Controlaría General/Gerencia de Control de Sistemas y Procesos

Pág. 1 de 11

Criterio 4: Alianzas & Recursos

Avances

CRITERIO	TAREAS	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN				
		0%	25%	50%	75%	100%
4: ALIANZAS Y RECURSOS	Completar procesos, requerimientos para la Certificación en NORTIC A6 y A4					
	• Instalación del System Center Service Manager (SCSM) de Microsoft,					
	• Coordinar reunión con el soporte de la compañía Microsoft para la puesta en funcionamiento					
	• Realización de pruebas al sistema para validar sus especificaciones contratadas					
	• Entrenamiento del personal que estará dando el servicio a través del call center					
	• Puesta en ejecución del nuevo sistema					
	• Socialización de nueva plataforma tecnológica a través de los diferentes medios.					

Subcriterio 4.5

Gestionar la tecnología

Pregunta:

Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):

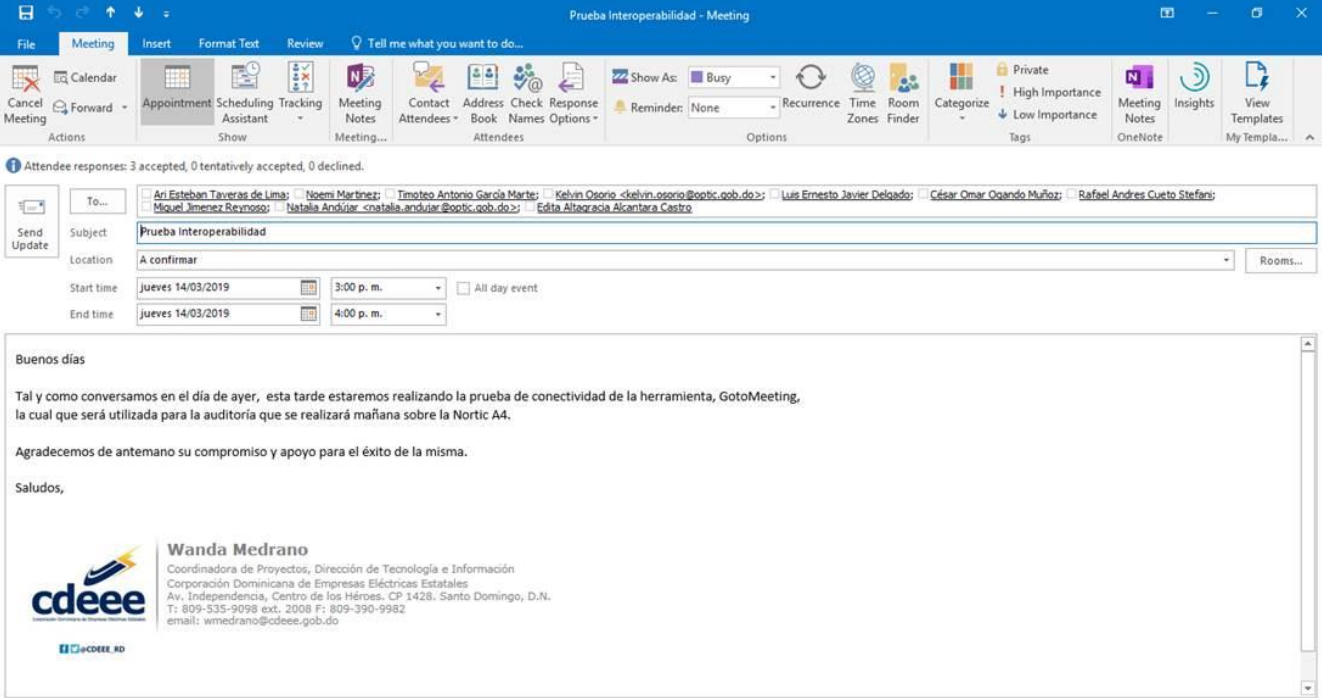
Obtener las certificaciones A6 y A4 y otras que puedan hacer falta, según la OPTIC.

Acción de Mejora

- Cumplir con las solicitudes para la certificación A6 y A4 exigidas por la Optic

Evidencias

Evidencia 1: Notificación al Equipo de Tecnología para realizar las pruebas de interoperabilidad y auditorías Nortic A4




The screenshot shows a Microsoft Outlook meeting invitation window titled "Prueba Interoperabilidad - Meeting". The window includes a ribbon with tabs for File, Meeting, Insert, Format Text, and Review. The Meeting tab is active, showing options like Calendar, Appointment, Scheduling Assistant, Meeting Notes, Contact Attendees, Address Book, Check Names, Response Options, Show As (Busy), Reminder (None), Recurrence, Time Zones, Room Finder, Categorize, High/Low Importance, Meeting Notes, Insights, and View Templates. Below the ribbon, it indicates "Attendee responses: 3 accepted, 0 tentatively accepted, 0 declined." The "To:" field lists several email addresses, including Ari Eteban Taveras de Lima, Noemi Martinez, Timoteo Antonio Garcia Marte, Kelvin Osorio, Luis Ernesto Javier Delgado, César Omar Oquendo Muñoz, and Rafael Andrés Cueto Stefani. The "Subject" is "Prueba Interoperabilidad", the "Location" is "A confirmar", and the "Start time" is "jueves 14/03/2019 3:00 p. m." with an "End time" of "jueves 14/03/2019 4:00 p. m.". The main body of the invitation contains the following text:

Buenos días

Tal y como conversamos en el día de ayer, esta tarde estaremos realizando la prueba de conectividad de la herramienta, GotoMeeting, la cual que será utilizada para la auditoría que se realizará mañana sobre la Nortic A4.

Agradecemos de antemano su compromiso y apoyo para el éxito de la misma.

Saludos,

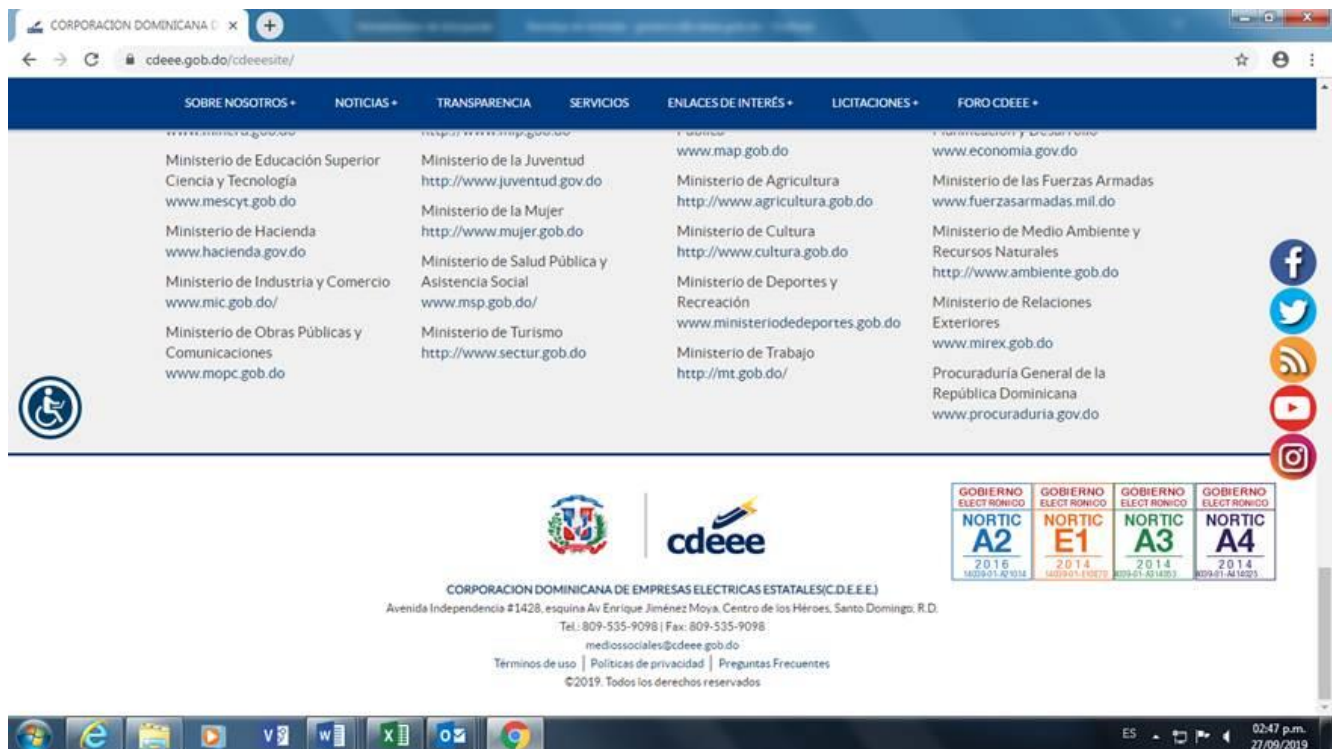
 **Wanda Medrano**
Coordinadora de Proyectos, Dirección de Tecnología e Información
Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales
Av. Independencia, Centro de los Héroes. CP 1428. Santo Domingo, D.N.
T: 809-335-9098 ext. 2008 F: 809-390-9982
email: wmedrano@cdeee.gob.do

Evidencia 2: Notificación para realizar las pruebas de interoperabilidad y auditorias Nortic A4

The screenshot shows an email client interface with the following details:

- Subject:** Auditoria NORTIC A4 - CDEEE VIDEOCONFERENCIA - Message (HTML) (Read-Only)
- Sender:** Ari Esteban Taveras de Lima, Auditoria NORTIC A4 - CDEEE VIDEOCONFERENCIA
- To:** kelvin5_7@hotmail.com; kelvinosorio@optic.gob.do
- Cc:** Wanda Margarita Medrano Peguero; Luis Ernesto Javier Delgado; Noemi Martinez
- Content:**
 - New Meeting**
Fri, Mar 15, 2019 10:00 AM - 11:30 AM -04
 - Please join my meeting from your computer, tablet or smartphone.**
<https://global.gotomeeting.com/join/817389749>
 - You can also dial in using your phone.**
United States: +1 (669) 224-3412
 - Access Code: 817-389-749**
 - New to GoToMeeting? Get the app now and be ready when your first meeting starts:
<https://global.gotomeeting.com/install/817389749>
- Signature:**
 - Ari Esteban Taveras**
Analista, Dirección de Proyectos CDEEE
Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales
Av. Independencia, Centro de los Héroes, Santo Domingo, D.N.
Tel. (809) 535-9098 ext. 4043, Cel. (829) 669-9430
Email: ataveras@cdeee.gob.do

Evidencia 2: Estampa de la OPTIC en la página web de la CDEEE haciendo constar la certificación en Nortic A4



Evidencia 3: Comunicación de la OPTIC sobre el proceso a llevar a cabo para la certificación Nortic A6.

Susanna Félix de Astacio

From: Natalia Andujar <natalia.andujar@optic.gob.do>
Sent: 12 de octubre de 2018 09:42 p.m.
To: Wanda Margarita Medrano Peguero
Subject: Proceso de certificación NORTIC A6 - COEEE
Attachments: COEEE - A6 - Informe de Diagnóstico Inicial.xlsx

Buenas tardes Estimada,

Después de un cordial saludo, y aprovechando la oportunidad para desearte un provechoso resto del día de trabajo, tenemos a bien informarle que he sido designada para llevar junto a ustedes los procesos de certificación en la **Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano (NORTIC A6.2016)**. Para continuar con el mismo, es absolutamente necesario conocer la normativa, de manera que puedan aplicar los requerimientos que esta contempla.

En ese sentido, adjunto encontrarán un informe de diagnóstico inicial, con los puntos a evidenciar por la institución, de manera que puedan proceder a trabajar en las evidencias de lugar y una vez terminen o cuenten con avances, nos remitirán el documento con el estado de resolución de los puntos, evidencias adjuntas y medidas correctivas tomadas.

Nota: Es importante informar que los avances a estos requerimientos deben remitirse a más tardar **45 días calendario luego de su emisión**, de conformidad con lo establecido en nuestras políticas de tiempo de certificación, no obstante el organismo cuenta con **6 meses a partir del envío de este correo** para culminar el proceso de certificación, recordando que el seguimiento y avance de los requerimientos debe ser **constante**, es decir, no debe encontrarse **ausente superior a un mes**.

Quedamos a espera de los avances con respecto a los puntos del Informe para proceder a su revisión correspondiente.

Es para nosotros un placer guiarles en los procesos de certificaciones.

Estamos a su disposición ante cualquier inquietud.

Saludos cordiales,

Natalia Andujar
Especialista en Estudios y Normativas

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación
Av. 27 de Febrero #419, 7to. Piso, El Millón, Santo Domingo, R.D.
Tel.: (809-908-0311) ext. 4469
E-mail: natalia.andujar@optic.gob.do
URL: www.optic.gob.do

1

Evidencia 4: Certificación Nortic A6 emitido por la OPTIC. Febrero 2019



Subcriterio 4.6

Gestionar las instalaciones

Pregunta

Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):

Establecer un programa general de mantenimiento y reporte de averías que permita medir la efectividad en la solución de problemas y mejorar su eficacia en la solución de los problemas existentes.

Acción de Mejora

- Establecimiento de un programa sistemático general de mantenimiento. y una mesa de ayuda en Servicios Generales para la recepción de reportes de mantenimientos, quejas, averías, entre otros, a través del cual se le dará seguimiento a las actividades solicitadas y/o trabajos a realizar

Evidencias

Evidencia 1: Reporte de resolución de incidencias del Servicio de Microsoft System Center Service Manager. Septiembre 2019

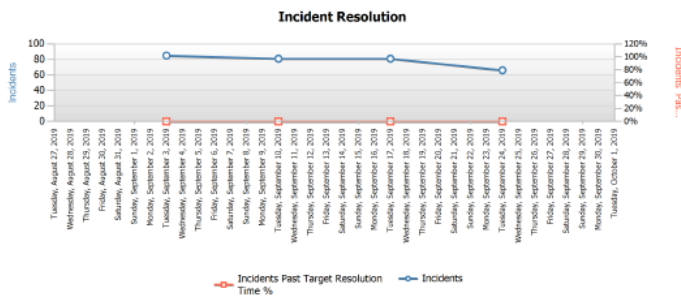
Service Manager
System Center 2016

Incident Resolution

Expand this section to see a full description of this report and any applicable filter criteria

This report provides the number of incidents as well as how many of them are past their target resolution time and the average time to resolution. The data can be grouped by Day, Week, Month, Quarter or Year.

Report generated : 9/27/2019 5:46 PM
 Start and end time : From 9/1/2019 12:00 AM to 9/27/2019 12:00 AM
 Date filter : Created date
 Source : (All)
 Priority : (All)
 Status : (All)
 Report Series : Classification Category
 Date Rollup : Weekly



Unit of Time (UTC)	Incidents	Incidents Past Target Resolution Time	Avg. Time in Active Status (Hours)	Avg. Time in Pending Status (Hours)	Avg. Time to Resolution (Hours)
(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan					1/2
Tuesday, September 3, 2019	85		16.17	0.00	17.03
Tuesday, September 10, 2019	81		16.63	0.00	17.48
Tuesday, September 17, 2019	81		6.47	0.00	7.23
Tuesday, September 24, 2019	66		1.93	0.00	3.12

Evidencia 2: Reporte de resolución de incidencias del Servicio de Microsoft System Center Service Manager por Analista de la Dirección de Tecnología. Septiembre 2019

Service Manager		System Center 2016	
Incident Analyst			
Expand this section to see a full description of this report and any applicable filter criteria			
This report provides key metrics regarding a specific analyst's performance including the number of incidents assigned to the analyst, resolved by the analyst, and/or worked on by the analyst as well as any labor logged.			
Report generated	: 9/27/2019 5:04 PM		
Start and end time	: Start and end time		
Date filter	: Created date		
Assigned to	: 0		
Classification Category	: (All)		
Support Group	: (All)		
Service	: (All)		
Queue	: (All)		

Analyst	Assigned Incidents					Resolved Incidents		Worked On Incidents	
	Incidents	Active Incidents	Resolved Incidents	Incidents Past Target Resolution Time	Escalated Incidents	Resolved Incidents	Avg. Time to Resolution (Hours)	Incidents	Avg. Time Worked (Hours)
Andy Miguel Valdez Melendez	13	2	8	0	0	10	52.30	1	0.07
Carlos José Shepard Cruz	0	0	0	0	0	49	0.03	88	0.06
Carlos José Shepard Cruz	49	0	0	0	0	0	0.00	0	-
Carlos Noel Sánchez Cuevas	39	4	26	0	0	35	9.47	1	0.02
César Omar Ogando Muñoz	0	0	0	0	0	0	0.00	1	0.03
Francisco Roberto Terrero Piccini	0	0	0	0	0	0	0.00	1	0.02
Hannel Alfonso Reynoso Vega	78	0	1	0	0	79	0.05	125	0.08
Jorge Luis Fortuna	4	3	0	0	0	0	0.00	0	-
José Manuel Carela	32	0	0	0	0	33	0.02	41	0.04
Julio Antonio Ortiz Pol	4	0	0	0	0	4	0.10	13	0.10
Luis Eduardo Nuñez Mena	2	2	0	0	0	0	0.00	0	-
Luis Eduardo Puello Urefia	12	1	6	0	0	11	106.25	0	-
Luis Ernesto Javier Delgado	13	4	6	0	0	9	23.08	0	-
Madelin Peralta López	15	0	0	0	0	15	0.03	44	0.05
Martines Sanchez	3	0	3	0	0	3	4.47	0	-

(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan 1/2

Service Manager		System Center 2016	
Analista de incidentes		Coordinación de Seguridad Mesa de Ayuda	
Período: Julio 2019		Generado: 09/01/2019 4:16:00 p. m.	
Este informe proporciona métricas clave con respecto al rendimiento de un analista específico, incluida la cantidad de incidentes asignados al analista, resueltos por el analista y/o trabajados.			

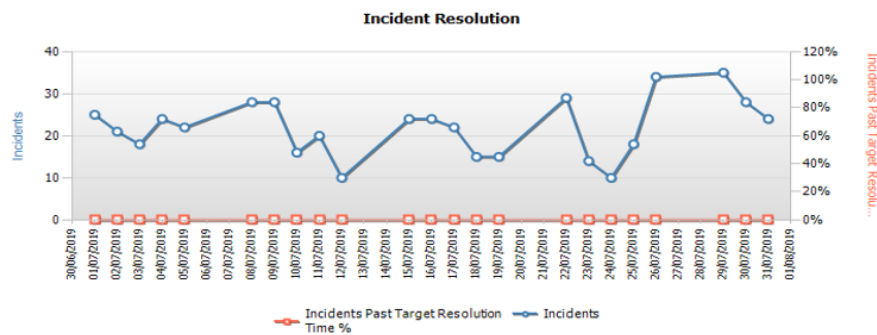
Analyst	Assigned Incidents					Resolved Incidents		Worked On Incidents	
	Incidents	Active Incidents	Resolved Incidents	Incidents Past Target Resolution Time	Escalated Incidents	Resolved Incidents	Avg. Time to Resolution (Hours)	Incidents	Avg. Time Worked (Hours)
Andy Miguel Valdez Melendez	9	1	2	0	0	8	28.83	0	-
Carlos José Shepard Cruz	140	0	0	0	0	0	0.00	0	-
Carlos Noel Sánchez Cuevas	52	1	13	0	0	50	4.02	8	0.81
César Omar Ogando Muñoz	0	0	0	0	0	2	99.02	1	0.03
Hannel Alfonso Reynoso Vega	36	0	0	0	0	36	0.23	90	0.12
Johan Rafael Leon Garcia	1	0	0	0	0	0	0.00	0	-
Jorge Luis Fortuna	2	0	2	0	0	2	2.28	2	0.04

Continuación....

Evidencia 2: Reporte de resolución de incidencias del Servicio de Microsoft System Center Service Manager por Analista de la Dirección de Tecnología. Septiembre 2019

Resolución de incidentes Coordinación de Seguridad | Mesa de Ayuda
 Período: Julio 2019 Generado: 08/01/2019 4:16:00 p. m.

Este informe proporciona el número de incidentes, así como cuántos de ellos han pasado su tiempo de resolución objetivo y el tiempo promedio de resolución.



Unit of Time (UTC)	Incidents Past Target Resolution Time	Avg. Time in Active Status (Hours)	Avg. Time in Pending Status (Hours)	Avg. Time to Resolution (Hours)
7/1/2019		17,52	13,45	32,82
7/2/2019		10,55	0,00	12,53
7/3/2019		25,65	0,00	25,72
7/4/2019		10,07	0,00	10,13
7/5/2019		18,95	0,00	5,03
7/8/2019		9,80	0,32	10,15
7/9/2019		3,23	0,00	3,28
7/10/2019		3,80	0,00	3,83
7/11/2019		1,33	0,00	1,37
7/12/2019		2,20	0,00	2,23
7/15/2019		14,17	0,00	14,22
7/16/2019		16,40	0,05	22,82
7/17/2019		27,30	0,00	27,38
7/18/2019		32,67	0,00	32,83
7/19/2019		11,73	0,00	11,77
7/22/2019		31,45	0,00	13,45
7/23/2019		1,20	0,00	1,25
7/24/2019		25,82	0,00	26,07
7/25/2019		0,00	0,00	0,05
7/26/2019		11,17	0,00	11,23
7/29/2019		4,92	0,00	4,97
7/30/2019		2,32	1,88	4,42
7/31/2019		3,02	0,00	3,27

Evidencia 2: Reporte detallado de incidentes del Servicio de Microsoft System Center Service Manager. Septiembre 2019

Service Manager		System Center 2016						
List of Incidents								
Expand this section to see a full description of this report and any applicable filter criteria								
This report provides a list of incidents as well as several of their important attributes like who they are assigned to, when they were created, their current status and more.								
Report generated	: 9/27/2019 5:21 PM							
Start and end time	: From 9/1/2019 12:00 AM to 9/27/2019 12:00 AM							
Date filter	: Created date							
Source	: (All)							
Priority	: (All)							
Impact	: (All)							
Status	: (All)							
Urgency	: (All)							
Resolution Category	: (All)							
Assigned to	: 0							
ID	: (All)							

ID	Title	Assigned to	Created on	Resolved on	Source	Status	Priority	Impact
IN7520	Restablecer contraseña	Carlos José Shephard Cruz	9/2/2019 8:13 AM	9/2/2019 8:14 AM	Phone	Closed	5	Low
IN7518	Cuenta bloqueada.	Carlos José Shephard Cruz	9/2/2019 8:02 AM	9/2/2019 8:05 AM	Phone	Closed	5	Low
IN7526	desbloqueo	Hannel Alfonso Reynoso Vega	9/2/2019 8:38 AM	9/2/2019 8:42 AM	Phone	Closed	5	Low
IN7530	Usuario Windows bloqueado.	José Manuel Carella	9/2/2019 8:56 AM	9/2/2019 8:58 AM	Phone	Closed	5	Low
IN7524	resteo	Hannel Alfonso Reynoso Vega	9/2/2019 8:34 AM	9/2/2019 8:37 AM	Phone	Closed	5	Low
IN7528	Cuenta bloqueada.	Carlos José Shephard Cruz	9/2/2019 8:46 AM	9/2/2019 8:47 AM	Phone	Closed	5	Low
IN7522	Cuenta bloqueada.	Carlos José Shephard Cruz	9/2/2019 8:19 AM	9/2/2019 8:46 AM	Phone	Closed	5	Low
IN7532	desbloqueo	Hannel Alfonso Reynoso Vega	9/2/2019 9:05 AM	9/2/2019 9:11 AM	Phone	Closed	5	Low
IN7536	desbloqueo	Hannel Alfonso Reynoso Vega	9/2/2019 9:37 AM	9/2/2019 9:38 AM	Phone	Closed	5	Low

(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan

1/14

ID	Title	Assigned to	Created on	Resolved on	Source	Status	Priority	Impact
IN8965	Usuario Windows bloqueado.	José Manuel Carella	9/26/2019 8:44 AM	9/26/2019 8:45 AM	Phone	Closed	5	Low
IN8977	Problemas con el telefono	Andy Miguel Valdez Melendez	9/26/2019 9:45 AM	9/26/2019 10:08 AM	E-Mail	Closed	3	Medium
IN8975	desbloqueo	Hannel Alfonso Reynoso Vega	9/26/2019 9:37 AM	9/26/2019 9:40 AM	Phone	Closed	5	Low
IN8989	Cuenta bloqueada	Madelin Peralta López	9/26/2019 10:13 AM	9/26/2019 10:14 AM	Phone	Closed	5	Low
IN8991	Cuenta bloqueada	Madelin Peralta López	9/26/2019 10:33 AM	9/26/2019 10:36 AM	Phone	Closed	5	Low
IN8997	desbloqueo sap	Hannel Alfonso Reynoso Vega	9/26/2019 11:00 AM	9/26/2019 11:01 AM	Phone	Closed	5	Low
IN8993	Problemas con el mouse		9/26/2019 10:45 AM		Phone	Active	1	High
IN8995	desbloqueo	Hannel Alfonso Reynoso Vega	9/26/2019 10:57 AM	9/26/2019 10:59 AM	Phone	Closed	5	Low
IN9003	No puede imprimir	Carlos Noel Sánchez Cuevas	9/26/2019 11:48 AM	9/26/2019 12:34 PM	Phone	Resolved	5	Low
IN9007	Cuenta bloqueada	Carlos José Shephard Cruz	9/26/2019 1:44 PM	9/26/2019 1:46 PM	Phone	Closed	5	Low
IN9005	Toner negro vacío	Carlos Noel Sánchez Cuevas	9/26/2019 1:41 PM		Phone	Active	3	Medium
IN9009	proyector	Rafael Peralta Torres	9/26/2019 2:31 PM		Phone	Active	5	Low
IN9027	desbloqueo	Hannel Alfonso Reynoso Vega	9/26/2019 3:51 PM	9/26/2019 3:53 PM	Phone	Closed	5	Low
IN9025	Problema de conexión		9/26/2019 3:50 PM		Phone	Active	4	Low
IN9102	Problema con el equipo	Rafael Peralta Torres	9/27/2019 7:59 AM		Phone	Active	4	Medium
IN9114	desbloqueo	Hannel Alfonso Reynoso Vega	9/27/2019 9:01 AM	9/27/2019 9:05 AM	Phone	Closed	5	Low
IN9106	desbloqueo	Hannel Alfonso Reynoso Vega	9/27/2019 8:53 AM	9/27/2019 8:55 AM	Phone	Closed	5	Low
IN9104	Impresora ricoh	Carlos Noel Sánchez Cuevas	9/27/2019 8:51 AM	9/27/2019 3:43 PM	Phone	Resolved	5	Low
IN9124	problema con la impresora	Carlos Noel Sánchez Cuevas	9/27/2019 10:04 AM	9/27/2019 3:44 PM	Phone	Resolved	5	Low
IN9122	problemas con impresora	Carlos Noel Sánchez Cuevas	9/27/2019 10:04 AM	9/27/2019 3:45 PM	Phone	Resolved	5	Low
IN9120	Usuario Windows bloqueado.	José Manuel Carella	9/27/2019 9:59 AM	9/27/2019 10:00 AM	Phone	Closed	5	Low
IN9132	desbloqueo	Hannel Alfonso Reynoso Vega	9/27/2019 10:26 AM	9/27/2019 10:27 AM	Phone	Closed	5	Low
IN9130	Problema con el telefono	Ricardo Fabelo Santana	9/27/2019 10:25 AM	9/27/2019 10:39 AM	Phone	Resolved	3	Medium
IN9128	equipo frito	Rafael Peralta Torres	9/27/2019 10:23 AM		Phone	Active	5	Low

(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan

13/14

Evidencia 3: Reporte detallado de solicitudes de cambios al Servicio de Microsoft System Center Service Manager. Septiembre 2019

Service Manager		System Center 20						
List of Change Requests								
Expand this section to see a full description of this report and any applicable filter criteria								
This report provides a list of change requests as well as several of their important attributes including their current status, category, who they are assigned to and more.								
Report generated	:							
Start and End Date	:							
ID	:							
Status	:							
Impact	:							
Category	:							
Assigned To	:							
Description	:							
Priority	:							
Risk	:							
Change Result	:							
Created By	:							
ID	Name	Category	Status	Created By	Assigned To	Created Date	Scheduled Start Date	Scheduled E
CC7608	Movimiento de RPool de SAPSOLMAN a ZSS		Completed	Mekdy Eduvigis Álvarez Guerrero	Jorge Luis Fortuna	9/3/2019 9:39 AM	9/13/2019 5:00 PM	9/13/2019
Change Request Details report								
CC7702	Pase a Producción Cambios en Mobile Version del portal Institucional		In Progress	Ruben Luciano Zarzuela		9/4/2019 1:22 PM	-	-
Change Request Details report								
(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan								
1/8								
ID	Name	Category	Status	Created By	Assigned To	Created Date	Scheduled Start Date	Scheduled E
CC7800	Cambio para implementar procesos de Eikon WEB(Solicitudes, Vacaciones y permisos), EIKON Desktop		In Progress	Ruben Luciano Zarzuela		9/5/2019 2:15 PM	-	-
Change Request Details report								
CC7959	T.2212 -Error de Determinación de Cuenta EDES-PRD-0002- ____-10L2.		In Progress	Wilda Messina Ventura	Jorge Luis Fortuna	9/10/2019 8:18 AM	-	-
Change Request Details report								
CC7980	Mensaje AK005		Completed	Yaritza Altigracia Contreras Amparo	Jorge Luis Fortuna	9/10/2019 9:02 AM	9/6/2019 12:45 PM	9/20/2019
Change Request Details report								
CC8021	Caja Chica Neyba		Completed	Yaritza Altigracia Contreras Amparo	Jorge Luis Fortuna	9/10/2019 10:16 AM	9/3/2019 9:27 AM	9/13/2019
Change Request Details report								
CC8069	Asignación Número de Comprobante Fiscal Automático		On Hold	Yaritza Altigracia Contreras Amparo	Jorge Luis Fortuna	9/10/2019 11:30 AM	8/15/2019 9:34 AM	9/13/2019
Change Request Details report								
CC8129	Sustitución código de liberación de la gerencia Sector Sur		In Progress	Hipatia Rumakdo Espallat	Jorge Luis Fortuna	9/10/2019 3:06 PM	9/9/2019 12:00 AM	9/10/2019
Change Request Details report								
(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan								
3/8								

Criterio 5: Procesos

Avances

CRITERIO	TAREAS	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN				
		0%	25%	50%	75%	100%
5: PROCESOS	1.-) Desarrollar un formato modelo base para la comprensión y elaboración de indicadores de desempeño de procesos.					
	2.-) Elaborar un instructivo explicativo de las categorías de indicadores.					
	3.-) Socializar con el equipo encargado de elaborar y revisar procedimientos en la empresa (Gerencia de Control de Sistemas y Procesos-GCSP) el instructivo.					
	4.-) Incluir en los procedimientos en proceso de revisión y/o creación, una sección denominada "Indicadores de desempeño".					
	5.-) Monitorear el cumplimiento de la acción de mejora en el tiempo.					
	1.-) Diseñar la matriz formato con las categorías de recursos tecnológicos, procesos y niveles de impacto.					
	2.-) Aprobar la matriz.					
	3.-) Difundirla a través de los medios habilitados para los fines, tales como intranet, y actualizarla periódicamente en la medida que nuevos recursos sean adicionados o asignados a procesos diferentes.					

Subcriterio 5.1

Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Pregunta

Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):






No se evidencian indicadores de desempeño/resultado de procesos como parte integral de los procedimientos documentados, en la medida que nuevos procedimientos son creados y procesos existentes son revisados.

Acción de Mejora

- Desarrollo, implementación y socialización de un formato modelo de indicadores de desempeño; como componente integral de los procedimientos documentados, en la medida que éstos sean creados o revisados.

Evidencias

Evidencia 1: Instructivo y formato modelo para la elaboración de indicadores de procesos (MIMPRO)

 <p>CONTRALORIA CDEEE GERENCIA DE CONTROL DE SISTEMAS Y PROCESOS</p> <p>INSTRUCTIVO SOBRE MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE INDICADORES DE MONITOREO DE PROCESOS (MIMPRO)</p>		
<p>Justificación:</p> <p>El presente instructivo da cumplimiento al plan de mejora derivado del Marco Común de Evaluación - CAF (del inglés Common Assessment Framework), Criterio 5 (Procesos); Sub-criterio 5.1 (Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua...); Item 8; el cual requiere: "...implementar indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos...".</p> <p>En ese sentido, el documento facilita un esquema o modelo guía para la elaboración de indicadores de monitoreo de procesos a incluir en los procedimientos elaborados, revisados o mejorados a partir de la implementación y socialización del presente instructivo.</p> <p>Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Constitución de la República Dominicana del año 2015, la cual consagra el principio de calidad en los servicios públicos brindados por el Estado. Ley 41-08 de función pública, del 16/01/2008. Decreto No. 516-05 que crea el premio nacional a la calidad y reconocimiento a las prácticas promisorias en el sector público, del 20/09/2005. Decreto No. 211-10 que declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF-Marco Común de Evaluación, en la administración pública, del 15/04/2010. Guía CAF 2013 para la realización del autodiagnóstico. Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional, 2017. <p>Definiciones:</p> <p>Indicador(es): son medidas estadísticas (basadas en cifras, cantidades, ratios, promedios, porcentajes, sigma, etc.) utilizados como criterio para juzgar y evaluar el desempeño de un sistema o un proceso.</p> <p>Ratio: es la relación que presentan dos datos y que hace posible analizar el estado de un proceso en base a sus niveles óptimos.</p> <p>Sigma: es la desviación típica que da una idea de la variabilidad en un proceso.</p> <p>Preparación del Modelo:</p> <ol style="list-style-type: none"> El Modelo para la Elaboración de Indicadores de Monitoreo de Procesos (MIMPRO) será el marco general sobre el cual se analizarán y elaborarán indicadores para el monitoreo de procesos a ser incluidos en procedimientos, con el fin de: <ul style="list-style-type: none"> Monitorear, controlar y gestionar el desempeño. Proporcionar información para la determinación de acciones y estrategias que contribuyan a mejorar la calidad, eficiencia y eficacia. 		
<p>1.1. El procedimiento incluirá las siguientes variables: Indicador, finalidad, método de análisis y frecuencia.</p> <p>2. Las áreas funcionales de la empresa recopilarán datos y analizarán el comportamiento de los indicadores; los cuales servirán para el monitoreo y establecimiento de planes de mejora continua.</p> <p>3. El Modelo MIMPRO considera la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fuente de datos: se refiere al proceso, sistema, criterio, proyecto, módulo informático, etc. Desde el cual se extraerán los datos. Indicador: es el título/nombre designativo de lo que se mide (medida). Finalidad: es el atributo que se desea medir y el propósito a demostrar con el indicador. Ej. Calidad, eficiencia, eficacia, rapidez, fortaleza, etc. Método de análisis: especifica la fórmula empleada para determinar la relación de las variables Frecuencia: es el Intervalo de tiempo para análisis presentación y análisis de datos. Criterio de decisión: variables a considerar como regla o norma para definir el momento o circunstancia de las acciones y decisiones. Ej. Tendencia adversa, número de casos por encima o por debajo. Responsable <p>4. Para el análisis de tendencias en el control estadístico de procesos de calidad (CEC) y criterios para establecer acciones de mejora, se podrán seguir las reglas generales de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando hay solo un punto fuera de control. Cuando hay dos de cada tres puntos sucesivos ubicados a un lado de la línea central y más de dos desviaciones estándar (sigma) alejados de esta línea. Cuando hay 4 de cada 5 puntos sucesivos ubicados a un lado de la línea central y más de una desviación estándar (sigma) alejados de esta línea. Cuando hay una serie de 8 puntos sucesivos ubicados a un lado de la línea central, sin importar cuántas desviaciones estándar estén alejados de la línea central. Por ejemplo 8 de cada 10 puntos, 12 de cada 14 puntos o 16 de cada 18 puntos. Cuando hay 6 puntos consecutivos ascendentes o descendentes. Cuando hay 14 o más puntos consecutivos cruzando la línea central de arriba a abajo, sin que haya al menos 2 puntos sucesivos en un mismo lado. Cualquier patrón recurrente que esté observando, puede ser considerado algo inusual. 		
<p>Elaborado por:</p>  <p>Ing. Jhoan Regalado Especialista de Control de Sistemas y Procesos</p>	<p>Visto por:</p>  <p>Ing. Susanna Félix Gerente de Control de Sistemas y Procesos</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Lic. Rubén Jiménez Bichara Vicepresidente Ejecutivo CDEEE</p>  <p>Lic. Carlos Fco. Contreras Núñez Contralor General CDEEE</p>

Evidencia 1 (Continuación): Instructivo y formato modelo para la elaboración de indicadores de procesos (MIMPRO)



Handwritten initials

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE INDICADORES DE MONITOREO DE PROCESOS							
ITEM	FUENTE DE DATOS	INDICADOR	FINALIDAD	MÉTODO DE ANÁLISIS	FRECUENCIA	CRITERIO DE DECISIÓN	RESPONSABLE
<i>No. del indicador</i>	<i>Proceso, sistema, criterio, proyecto, módulo informático...</i>	<i>Título/nombre designativo de lo que se mide (medida).</i>	<i>Atributo que se desea medir. Propósito a demostrar con el indicador. Ej. Calidad, eficiencia, eficacia, rapidez, fortaleza...</i>	<i>Fórmula empleada para determinar la relación de las variables</i>	<i>Intervalo de tiempo para presentación y análisis</i>	<i>Momento o circunstancia a considerar para la toma de decisiones. Ej. Tendencia adversa, número de casos por encima o por debajo</i>	<i>Área específica responsable de: a) Contabilización y monitoreo del indicador b) Toma de acción y decisión</i>
1	Cuentas por cobrar	Porcentaje de cuentas cobradas	Eficacia en la gestión del cobro	No. de cuentas cobradas/total de cuentas por cobrar*100=100%	Bimensual	Dos períodos consecutivos por encima de la meta predeterminada (<= 20%)	- Encargada de CxC - Directora (TD)
2	Planificación	Índice planes operativos POA elaborados	Grado de compromiso del liderazgo con la planificación	No. de POA recibidos/Total de POA solicitados=1.0	Quincenal <i>(Luego de la solicitud de los mismos hasta el período esperado de entrega según lo establece el marco legal y la Dirección Ejecutiva/Gerencia de Planificación)</i>	Semanalmente, hasta la entrega de los mismos.	Gerencia de Planificación (GP) Dirección Ejecutiva/GP

Modelo para la Elaboración de Indicadores de Monitoreo de Procesos



Handwritten signature
Página 1 de 1

ACCIONES DE MEJORA CAF

CRITERIO 5 PROCESOS

Evidencia I1: Taller/Socialización sobre elaboración de indicadores de procesos basado en el instructivo y formato modelo (MIMPRO)

Taller Indicadores de Monitoreo de Procesos
 Instructivo sobre Modelo para la Elaboración de Indicadores de Monitoreo de Procesos (MIMPRO)
 Plan de Acción-Marco Común de Evaluación (CAF)

Miércoles 19/06/2019. Salón Julio Cesar Matos. CDEEE. 10:00 pm - 11:30 pm

No.	Nombre	Puesto	Área	Firma
1	Zaily Romero	Analista	GCSP/Contraloría	Zaily Romero
2	Ana I. Rojas F	Analista	GCSP	Ana I. Rojas
3	Yvonne M. Rojas	Analista Sr.	GCSP	Yvonne M. Rojas
4	Rosa F. Adams de	Analista Sr.	GCSP	Rosa F. Adams
5	Patricia Alberto	Analista Sr.	GCSP/Contraloría	Patricia Alberto
6	Donna Velasco	Analista Sr.	GCSP/Contraloría	Donna Velasco
7	Paula de Jarcia	Analista Sr.	GCSP	Paula de Jarcia
8	Maria Ines	Analista	GCSP	Maria Ines
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

INSTRUCTORES		
NOMBRES	PUESTO	AREA
SUSANNA PEZZI JIMENEZ	Enfoque Proceso	Contraloría
Jhon Hernandez	Especialista GCSP	Contraloría



MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE INDICADORES DE MONITOREO DE PROCESOS (MIMPRO)

Generación de Control de Sistema y Procesos
Censatario General, Años 2019

CONTENIDO

PARTE I – Introducción-Aspectos generales
1.1 Requerimientos generales
1.2 Definiciones
1.3 Ejemplos

PARTE II – Fases para el diseño indicadores
2.1 Pasos para establecimiento de indicadores
2.2 Ejemplos para el establecimiento indicadores

PARTE III – Socialización y práctica final
3.1 Instructivo CDEEE para indicadores
3.2 Prácticas de indicadores a procedimientos

OBJETIVOS

GENERAL
Conocer y aplicar el modelo MIMPRO para el diseño eficaz de indicadores de monitoreo de procesos.

ESPECÍFICOS

- 1) Recordar marcos-estándares de calidad en los que se enmarcan los requerimientos para la medición, análisis y mejora de procesos
- 2) Reforzar el concepto de **indicador** y su importancia para la mejora de procesos
- 3) Socializar el **Instructivo** sobre el MIMPRO
- 4) Aplicar el MIMPRO a **procedimientos reales** de la CDEEE

INDICADORES DE MONITOREO DE PROCESOS

FUENTE	INDICADOR	FINALIDAD	METODO DE ANALISIS	FRECUENCIA	CRITERIO	RESPONSAB.
Proceso, sistema, criterio, proyecto, medida, información...	Título/nombre e descriptivo de lo que se mide (medida)	Derivado que se desea medir. Propósito a demostrar que el indicador mide Calidad, eficiencia, eficacia, rapidez, permanencia...	Fórmula empleada para determinar la relación de las variables	Intervalo de tiempo para presentación análisis	Número o área específica a considerar para la toma de decisiones, Tienda de valores, número de casos por caso o por etapa	a) Contabilizar acción y monitoreo del indicador b) Toma de acción y decisión.
Proceso de recepción de quejas	Extratasa (% de casos)	Índice de satisfacción al cliente	Índice de satisfacción/ No de quejas/100 Caso Quejas	Mensual	Tendencia adversa	Servicio al cliente

PARTE III
SOCIALIZACIÓN
INSTRUCTIVO-PRÁCTICA
PROCEDIMIENTOS





Subcriterio 5.1

Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Pregunta

Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):

No se evidencia documentación del nivel de impacto que tiene el uso de los recursos tecnológicos sobre los procesos del negocio; esto es, el grado de afectación de los procesos del negocio ante la indisponibilidad o el hecho de que se vean comprometidos dichos recursos




Acciones Implementadas:

- Diseño de una matriz con un listado de los recursos tecnológicos relevantes (*software* y *hardware*) y sus niveles de impacto en los procesos del negocio de la CDEEE.

Evidencias:

Evidencia 1: Matriz de sistemas/procesos tecnológicos y niveles de impacto.

CORPORACION DOMINICANA DE EMPRESAS ELECTRICAS ESTATALES DIRECCION DE TECNOLOGIA E INFORMACION COORDINACION DE PROYECTOS					
MATRIZ DE SISTEMAS / PROCESOS TECNOLOGICOS Y NIVELES DE IMPACTO					
NO.	SISTEMAS	PROCESOS	NIVEL DE IMPACTO		
			ALTO	MEDIO	BAJO
1	Eikon	Nominas Gestión Humana	*		
	SAP	Finanzas (FI)	*		
		Materiales (MM)	*		
		Gestión de Proyectos (PS)	*		
		Gestión de Mantenimiento (PM)	*		
		Presupuesto (BCS)	*		
		Ventas (SD)	*		
2		Control de Calidad (QM)	*		
3	Control Acceso Visitantes	Control entrada/salida de visitantes y equipos.		*	
4	Portal de Compras	Mostrar proceso de compras y contrataciones en sus diferentes etapas.		*	
5	Sistema de Información Geográfica - IGEA	Información de georeferencia de las distribuidoras - GIS	*		
6	Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática - SIGOB	Registro de correspondencias enviadas y recibidas en la institución.		*	
7	Sistema Clasificador de Información - NOBACI	Automatizar el proceso de obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica, la revisión y gestión del levantamiento de las informaciones en la institución.			*
8	Portal Web UEP	Difusión de información sobre el Programa de Modernización de la Red.			*
9	Orbás	Almacenamiento y manejo de la documentación técnica del Proyecto Central Termoeléctrica Punta Catalina y otros departamentos de CDEEE		*	
10	Aplicación Web Club Julio Sauri	Eficiencia las gestiones de acceso y administrativas realizadas por los empleados del Holding en las instalaciones del Club Julio Sauri			*
11	Inteligencia de Negocios - BI	Mejorar la gestión de las empresas de distribución de energía (EDEs) y permitir la explotación de información estructurada en talleres de control.	*		
12	Eikon Comedor	Gestión administrativa de la Cafetería para empleados de la institución.		*	
13	Chatbot	Informar y desarrollar interacciones automáticas con los ciudadanos, permitiéndoles realizar consultas y recibir información a través de un mecanismo automático, que brinde respuesta a sus inquietudes.			*
14	Human Capital 360	Análisis de información de forma fácil y rápida, para apoyar el proceso de toma de decisión del área de Gestión Humana.		*	
15	Portal PUNTA CATALINA	Administrar de forma eficiente las solicitudes de información realizadas por los ciudadanos a la institución, en el Proyecto Central Termoeléctrica Punta Catalina a fin de facilitar los trámites administrativos.			*
16	Portal Institucional CDEEE y Transparencia	Satisfacer las necesidades de actualización y modernización de la comunicación institucional a través de su portal web.	*		
17	Sistema de Control del Personal de los Contratistas (SCPC)	Administración y registro de los contratistas que operan en casa una de las distribuidoras.			*
18	Sistema Correo Electronico	Correo electrónico.	*		
19	Portal Intranet	Satisfacer las necesidades de actualización y modernización de la comunicación institucional a través de la intranet corporativa, cumpliendo con las normas de la Óptica.			*

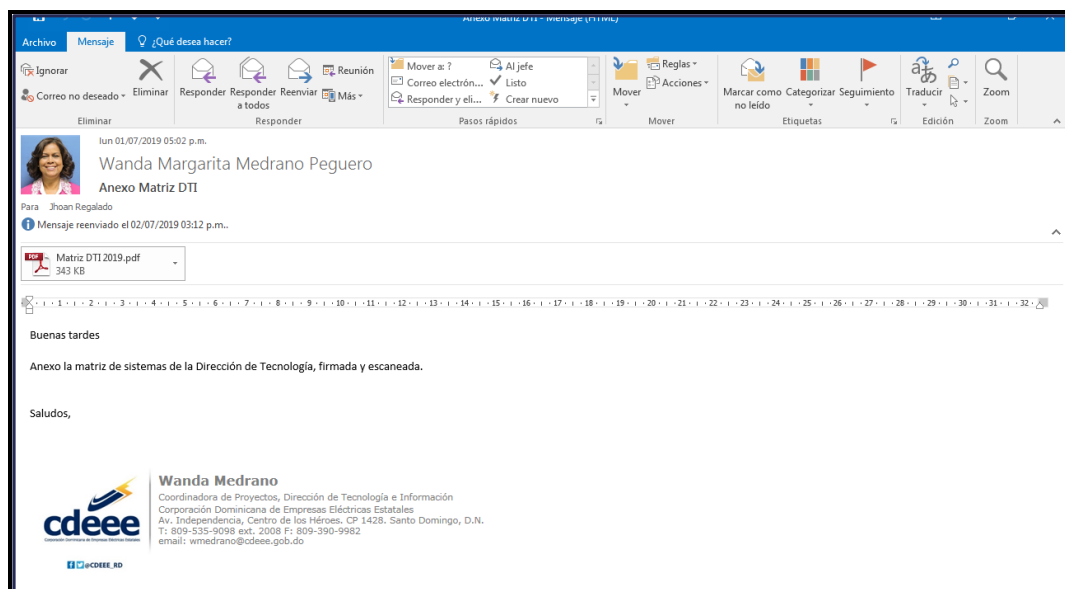
Elaborado por:  Revisado Por:  Aprobado Por: 

Wanda Medrano
Coordinadora de Proyectos

Jenny Salto
Gerente de Sistemas

Rafael Cueto
Director TI

Evidencia 2: Matriz de sistemas/procesos tecnológicos y niveles de impacto.



Criterion 6: Results Oriented to Citizens Clients

CRITERIO	TAREAS	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN				
		0%	25%	50%	75%	100%
6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	Subcriterio 6.1. a) Coordinar reuniones con las áreas responsables de manejar la imagen institucional para dar a conocer el plan de acción (Dir. Comunicación Estratégica, Oficina Acceso a la Información Pública, Dir. Gestión Humana)					
	b) Dar seguimiento a las áreas responsables para ejecución de las mejoras.					
	Subcriterio 6.2 a) Coordinar reuniones con el área responsable del tema (Comisión de Ética Pública) para su difusión.					
	b) Implementación del indicador de medición requerido por el área competente (Dirección Jurídica).					

Subcriterio 6.1

La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):

Fortalecer la imagen de la organización.

Acción de Mejora

- Fueron realizadas las visitas programadas a la Responsable de Acceso a la Información Pública, para los temas de Transparencia. Así como también con las Direcciones de Comunicación Estratégica y de Gestión Humana, para los aspectos que tienen vinculación directa con estas áreas.

Evidencias

Evidencia 1: Se realizaron tres reuniones en cada uno de los directores o representantes de las áreas responsables (Direcciones de Comunicación Estratégica, Gestión Humana y Responsable de Acceso a la Información Pública). Ver correo de convocatoria a reunión de fecha 17/09/2019.

The screenshot displays an Outlook email window titled "Acciones de mejora-Modelo de Calidad CAF (criterio 6-Resultados orientados a ciudadanos/clientes) - Mensaje (HTML)". The interface includes a ribbon with tabs for "ARCHIVO", "MENSAJE", and "ACROBAT". The "MENSAJE" tab is active, showing various actions like "Ignorar", "Eliminar", "Responder", "Reenviar", and "Más". The email content is as follows:

martes 17/09/2019 3:00 p. m.
Susanna Féliz de Astacio
Acciones de mejora-Modelo de Calidad CAF (criterio 6-Resultados orientados a ciudadanos/clientes)

Para Melanea Mercado
CC Carlos Contreras; Carmen Rosalia Ortiz; Ana Isabel Rojas
Mensaje enviado con importancia Alta.

Buenas tardes, D. Melanea!

En ocasión de los trabajos de seguimiento realizados por esta Contraloría, de manera particular, los Planes de Mejora Institucional **vinculados al Modelo de Excelencia en la Calidad CAF**, a los cuales la Gerencia de Control de Sistemas y Procesos viene dando seguimiento desde el pasado año 2018; cuyo objetivo es desarrollar acciones específicas para el monitoreo y control de mejoras detectadas durante el proceso de auto-evaluación de esta CDEEE. Los avances para los referidos planes están insertados en el SISMAP (Sistema de Monitoreo de la Administración Pública) como parte de las indicadores de Metas Presidenciales.

Conforme a lo anterior, deseamos coordinar breve reunión con usted, con la finalidad de retroalimentarle y validar los avances en las acciones de mejora –de haberlos- que involucran de manera directa a su dirección con el Criterio No. 6: " **RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**". En este criterio, se identificaron oportunidades de mejora en los sub-criterios 6.1 " **resultados de mediciones de percepción en cuanto a: imagen, reputación, transparencia, satisfacción de servicios al ciudadano, etc.**"; y 6.2 " **implementación del indicador de medición de las actuaciones o intermediaciones para el Defensor del Pueblo**".

Finalmente, le informamos que la Lic. Ana Rojas, es la Analista responsable del referido criterio, quien estaría trabajando con el(los) enlace(s) designado(s) por usted.

Saludos,

Ing. Susanna Féliz de Astacio

Ver más acerca de Susanna Féliz de Astacio.

The screenshot also shows the Windows taskbar at the bottom with the date and time: 3:56 p. m., 25/09/2019.

Subcriterio 6.2

Mediciones de resultados. Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos.

Pregunta

Número de actuaciones del Defensor Público.

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):

Conocer de manera precisa las intervenciones del Defensor Público.

Acción realizada:

Luego de una verificación en las áreas correspondientes, se determinó que a la fecha no hay actuaciones de parte del Defensor Público con la institución. Estamos en el proceso de establecer un indicador de medición de las actuaciones o intermediaciones del Defensor Público, con las áreas vinculantes.

Evidencias:

Se realizaron las investigaciones en las áreas responsables de recibir ese tipo de intermediación (Dir. Jurídica y Oficina de Acceso a la Información Pública), vía telefónica y de manera presencial.

**Criterio 8: Resultados Orientados a la
Responsabilidad Social**

CRITERIO	TAREAS	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN				
		0%	25%	50%	75%	100%
8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Coordinar reuniones con la Dirección de Responsabilidad Social de la institución, la cual es la responsable de la implementación y desarrollo de las acciones de mejora. Dar seguimiento a dicha dirección para la ejecución de las mejoras.					

Subcriterio 8.2

Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social

Pregunta

Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):

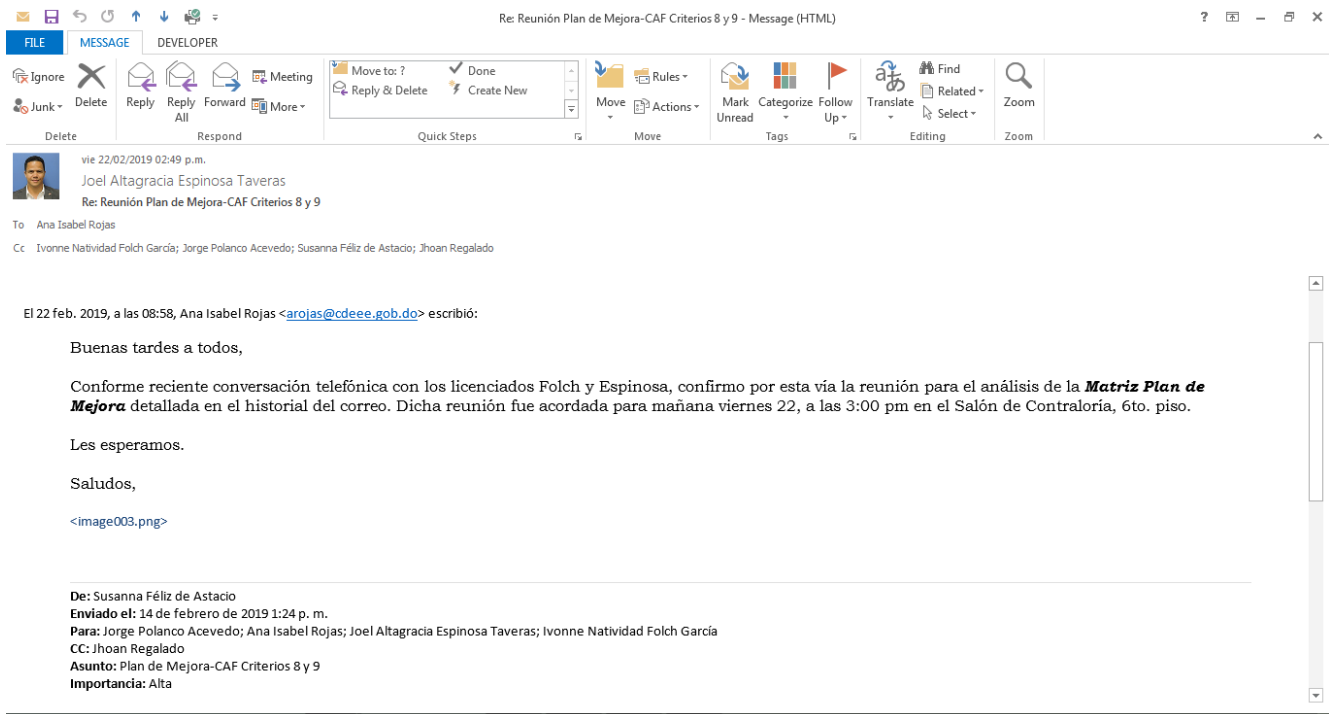
Implementar y desarrollar un informe de sostenibilidad a corto /mediano plazo. Identificar, implementar y desarrollar indicadores de medición que permitan valorar y evaluar las acciones de responsabilidad social y sostenibilidad realizadas por la institución.

Acción(es) de Mejora

- En proceso de evaluación de los formatos viables para implementar en la institución. Varias reuniones de seguimiento entre las partes.

Evidencias

Evidencia 1: Correos de convocatorias a reuniones realizadas para el seguimiento a las acciones del Plan del Mejora.



Re: Reunión Plan de Mejora-CAF Criterios 8 y 9 - Message (HTML)

FILE MESSAGE DEVELOPER

Ignore Delete Reply Reply All Forward More Meeting Move to: ? Done Reply & Delete Create New Rules Move Actions Mark Unread Categorize Follow Up Translate Related Select Zoom Zoom

Delete Respond Quick Steps Move Tags Editing Zoom

vie 22/02/2019 02:49 p.m.
Joel Altagracia Espinosa Taveras
Re: Reunión Plan de Mejora-CAF Criterios 8 y 9

To Ana Isabel Rojas
Cc Ivonne Natividad Folch García; Jorge Polanco Acevedo; Susanna Félix de Astacio; Jhoan Regalado

El 22 feb. 2019, a las 08:58, Ana Isabel Rojas <arojas@cdeee.gob.do> escribió:

Buenas tardes a todos,

Conforme reciente conversación telefónica con los licenciados Folch y Espinosa, confirmo por esta vía la reunión para el análisis de la **Matriz Plan de Mejora** detallada en el historial del correo. Dicha reunión fue acordada para mañana viernes 22, a las 3:00 pm en el Salón de Contraloría, 6to. piso.

Les esperamos.

Saludos,

<image003.png>

De: Susanna Félix de Astacio
Enviado el: 14 de febrero de 2019 1:24 p. m.
Para: Jorge Polanco Acevedo; Ana Isabel Rojas; Joel Altagracia Espinosa Taveras; Ivonne Natividad Folch García
CC: Jhoan Regalado
Asunto: Plan de Mejora-CAF Criterios 8 y 9
Importancia: Alta

Criterio 9: Resultados Claves del Rendimiento

CRITERIO	TAREAS	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN				
		0%	25%	50%	75%	100%
9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	Monitoreo y evaluación de los avances en la implementación del CAF					
	Requisitos para la participación en la premiación excelencia a la calidad (MAP).					
	Retroalimentación a las áreas de los avances y desarrollo implementado en el logro de las metas establecidas					

Subcriterio 9.2

Resultados internos: nivel de eficiencia.

Pregunta

Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).

Área(s) de mejora (hallazgo según el autodiagnóstico):

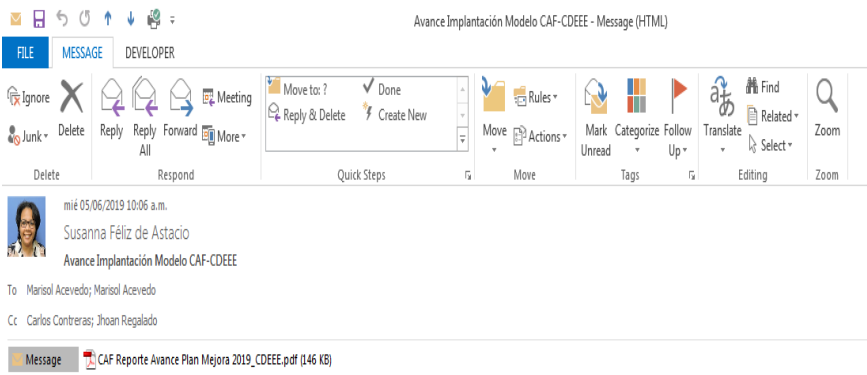
No se evidencia participaciones de la CDEEE en concursos o premios/certificaciones en sistemas de gestión de calidad.

Acción de Mejora

- La CDEEE ha asumido la implantación del modelo CAF como parte de la aplicación de estándares internacionales.
- Se continúa con el proceso de revisión y evaluación de los avances en la implementación del modelo de calidad CAF
- Actualmente en la primera fase, para la elaboración de una normativa que regule los procesos de participación en premiaciones en modelos de excelencia.
- Preparación de la socialización de los avances alcanzados en materia de mejora de continua a los procesos institucionales establecidos.

Evidencias

Evidencia 1: Remisión al Ministerio de Administración Pública (MAP) del primer reporte de avance en la implantación del CAF, en formato de Matriz. Mayo 2019.



Buenos días!
Anexo le remitimos nuestra Matriz de Plan de Avance correspondiente al Proyecto de Implantación modelo CAF actualizado a mayo 2019.

Saludos cordiales,

Ing. Susanna Féliz de Astacio
Contraloría CDEEE

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL								
		RESPONSABLE PLAN:	INDICADOR DE REALIZACIÓN				RESULTADO FINAL	COMENTARIOS
		Ing. Susanna Féliz de Astacio	0%	25%	50%	75%	100%	
		Aprobado: Lic. Rubén Jiménez Echazá					(de objetivos previstos)	
CONTENIDO	TAREAS	RESPONSABLE	0%	25%	50%	75%	100%	
1. LIDERAZGO	1. Revisión de la Política de Evaluación de Desempeño.	Dirección de Gestión Humana						1. Actualización del Manual de Política Evaluación y Reorientamiento del Desempeño por Instituto de políticas actuales a la región de evaluación en el formato, en proceso de revisión. 2. Modificación del formato de Evaluación de Desempeño.
	2. Solicitar el presupuesto a TI para realizar los cambios en el herramienta SIGEP de Evaluación de Desempeño.	Dirección de Gestión Humana						1. Actualización en la plataforma informática de cambios introducidos en el formato digital de Evaluación de Desempeño. 2. Objetivos de las directrices pendientes de cargar en el sistema. (*)
	3. Recepción y revisión de los objetivos de las direcciones. (*)	Dirección de Tecnología e Información						1. Recepción de objetivos de las direcciones. (*) 2. Revisión de objetivos de las direcciones.
	4. Elaborar el cronograma de tareas a ejecutar para evaluar el proceso.							1. Recepción de objetivos de las direcciones. (*) 2. Revisión de objetivos de las direcciones.
	4.1. Coordinar fecha de ejecución.							1. Cronograma elaborado y en proceso de ejecución.
	4.2. Definición del proceso de evaluación.	Dirección de Gestión Humana						1.1. Fecha de evaluación ha sido para noviembre, el proceso se inició desde la última convocatoria la revisión de los criterios por parte de algunas direcciones, se programó para julio/diciembre. 2.1. Definición del proceso de evaluación a todo el personal de la institución mediante las cartas circulares de convocatoria, como institución abierta, rurales, etc., mediante reunión convocada en sala.
	4.3. Tabla de implementación de actividades para el primer ciclo de evaluación.							4.3. Se ingresó el cronograma del primer ciclo de evaluación.
	4.4. Definición de indicadores.							4.4. Definición de indicadores de gestión.
	4.5. Definición de indicadores.							4.5. Transferencia de datos al sistema.
	4.6. Definición de indicadores.							4.6. Transferencia de datos al sistema.
2. ESTRATEGIA Y PLANEACIÓN	1. Levantar los procedimientos con el área.	Dirección de Responsabilidad Social Corporativa						1. Definición y formalización de políticas de procedimientos de Responsabilidad Social Corporativa.
	2. Elaborar los formatos de procedimientos.	Dirección de Control de Sistemas y Procesos						2. Proced. Trabajo administrativo de las acciones de Responsabilidad social y de actividades de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, en proceso de revisión y ajuste por parte del Área de gestión de la DCCP.
	3. Diseñar con las áreas involucradas.							
	4. Aprobación y validación el manual.							
3. ESTRATEGIA Y PLANEACIÓN	Solicitar a la Gerencia de Planificación la inclusión de actividades hacia los Objetivos Estratégicos de la Institución en el Plan Estratégico.	Gerencia de Planificación						Incluido en el Plan Estratégico Institucional en el proceso de revisión y actualización de la DCCP.
	Solicitar a la Gerencia de Planificación el análisis de variables demográficas y socioeconómicas para la revisión y actualización del Plan Estratégico.	Gerencia de Planificación						Realizar un análisis puntual de las variables demográficas y socioeconómicas.
	Solicitar a la Gerencia de Planificación la inclusión de la categoría "Módulo FODA" cuando se realice ya sea en el Plan Estratégico.	Gerencia de Planificación						Incluido en el Plan Estratégico Institucional en el análisis FODA que sirve como base para definir la estrategia institucional.
								Estas actividades están previstas a ejecutarse en el período junio-diciembre 2020.

Compilado y Editado por la

Gerencia de Control de Sistemas y Procesos
Contraloría General CDEEE

Septiembre 2019