



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales

FECHA

1 de febrero de 2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- a) Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- b) Trabaje un criterio a la vez.
- c) Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- d)** Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- e) Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- f) En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- g) Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>La misión, visión y valores de la CDEEE fue formulada, desarrollada y aprobada implicando a los empleados por medio de reuniones en las diferentes direcciones e intercambios de opinión por medios mensajes electrónicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a reuniones de trabajo para formular propuestas. • Listas de asistencia, minutas. • Correos electrónicos • Plan Estratégico Institucional 2013-2016. <p>Los valores fueron inicialmente trabajados al mismo tiempo que se realizó la planificación estratégica 2013-2016, extensivos al plan estratégico 2017-2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Integridad – Compromiso – Calidad – Trabajo en equipo – Perseverancia <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a reuniones de trabajo para formular propuestas. 	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listas de asistencia, minutas. • Correos electrónicos • Plan Estratégico Institucional 2013-2016. • Plan Estratégico Institucional 2017-2020. • Manual de valores institucionales <p>Se realizó un plan de difusión de la misión, visión y valores: difusión a través de la intranet, protector de pantalla, monitores en la institución, afiches o láminas en diferentes áreas de la institución, brochures, socializaciones del código de ética, en el proceso de inducción, página web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de socializaciones realizadas • Correos electrónicos • Capturas de pantalla • Lista de asistencia de las socializaciones • Constancia de inducciones realizadas • Presentaciones PPT de las socializaciones <p>La misión, visión y valores fueron revisados en el marco de la actualización del Plan Estratégico Institucional 2017-2020. Se realizó un análisis de la situación actual (cinco fuerzas de Porter, tomando en cuenta el entorno externo e interno de la CDEEE).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2017-2020 • Imágenes fotográficas • Convocatorias 	
--	---	--

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Análisis de fuerzas y entorno externo e interno <p>En conjunto con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) se conformó la Comisión de Ética, se instituyó el Código de Ética Institucional y se realizaron capacitaciones, talleres e inducciones al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Comisión de Ética • Designación de un Oficial de Cumplimiento. • Normativa interna (Nota de Contraloría) 149-A sobre Ambiente de Control (AMC) • Campañas de difusión (charlas, correos electrónicos, publicaciones en la intranet, brochure (panfletos), talleres, etc.) • Plan de trabajo de la Comisión de Ética • Instrucción sobre la obligatoriedad del cumplimiento de aspectos éticos en las normativas institucionales. <p>La CDEEE cuenta con un Reglamento Disciplinario y un Código de Ética Institucional con mecanismos de denuncias, quejas, sugerencias, etc., establecidos en la institución. De igual manera, se gestionan los riesgos de forma integral en las normativas y se realiza la verificación de cumplimiento por parte de la Dirección Auditoría Interna. Se participa en comités para la toma de</p>	
---	---	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>decisiones (Comité de Compras y Contrataciones, Comité de Gestión Humana, Personal de la Gerencia de Desarrollo Humano, el cual evalúa los casos de faltas disciplinarias, etc.)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del Sistema de Atención Ciudadana 311 • Captura de pantalla del Sistema de Información y Comunicación para el Desarrollo Eléctrico Nacional (ICODEN) • Imagen fotográfica del buzón de sugerencias • Imagen fotográfica de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) • Informes de Auditorías en base a riesgos • Código de Ética y Normas de Conducta para los Servidores de la CDEEE y de los Entes Eléctricos Estatales. <p>Anualmente en la CDEEE se realizan jornadas de integración para cada una de las áreas de la Institución, actividad que busca unificar los equipos de trabajo mediante charlas y técnicas de motivación/liderazgo.</p> <p>En adición, se formula, desarrolla y aprueba la misión, visión y valores, dándoles participación a los empleados por medio de reuniones e intercambios de correos electrónicos.</p>	
--	--	--

	<p>Así mismo, durante el proceso de inducción se comparte con los colaboradores en el marco del Plan Estratégico, la misión, visión y valores de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a la jornada de integración • Imágenes fotográficas de las jornadas de integración • Minutas para la formulación de la misión, visión y valores. • Formulario de certificación recepción de informaciones durante la inducción. • Plan Estratégico 2013-2016. • Imágenes fotográficas de la misión, visión y valores visibles en las áreas de mayor exposición de los colaboradores (entrada de los ascensores, lobby de empleados, entre otros) • Normativas internas (Código de Ética y Normas de Conducta para los Servidores de la CDEEE y de los Entes Eléctricos Estatales y NC 149-A sobre Ambiente de Control). 	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y</p>	<p>La CDEEE cuenta con una estructura organizacional acorde a los planes estratégicos de la institución. Las funciones, responsabilidades y competencias de cada</p>	

<p>expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>puesto de trabajo se tiene definido tanto en las descripciones de puestos como en la normativas internas.</p> <p>La empresa ha identificado y definido los procesos claves, de soporte y estratégicos, y los ha documentado en procedimientos operacionales, y otras normativas internas aplicables a las diferentes áreas funcionales de la empresa, a los fines de viabilizar la gestión por procesos.</p> <p>La CDEEE ha canalizado alianzas para responder a los intereses comunes de los grupos de interés (empresas del sector eléctrico) en temas como educación, responsabilidad social, medio ambiente, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripciones de puestos • Organigrama Organizacional • Manual de Funciones • Manuales de Procedimientos, Notas de Contraloría, Reglamentos y Políticas. • Artículos periodísticos donde se evidencia las alianzas, entre los cuales podemos citar: <ul style="list-style-type: none"> – Acuerdo de colaboración y asistencia para el mejoramiento de la plataforma tecnológica del órgano regulador del sector energético nacional, firmado entre la Superintendencia de Electricidad (SIE) y CDEEE. 	
---	--	--

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Convenio entre la CDEEE y el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI) para la construcción de viviendas de bajo costo para los empleados de menores ingresos del holding eléctrico. <p>La Dirección de Gestión Humana se encarga de hacer las revisiones requeridas a la estructura de la Institución, con el fin de identificar los cambios estructurales necesarios. En adición, la gestión y desempeño de la organización es monitoreada a través de la Gerencia de Planificación mediante el seguimiento a los indicadores de desempeño de los ejes y objetivos estratégicos, así como con la evaluación periódica de los Planes Operativos Anuales (POAs); así mismo, la Dirección de Auditoría Interna genera en sus informes los puntos de mejora para la gestión de los procesos claves, generándose planes de acción para los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructuras organizacionales modificadas. • Informes de ejecución de los objetivos y ejes del plan de desempeño, emitidos periódicamente. • Informes de auditoría interna <p>Los objetivos y metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional de la CDEEE, son cuantificables y expresados mediante indicadores de gestión, tomando en cuenta</p>	
---	---	--

<p>acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>los requerimientos de la población dominicana; a la vez que se consideran a los diferentes grupos de interés, ciudadanos/clientes, entre otros, en alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y las metas de la Presidencia, para que sea aplicable a la diversidad de la población dominicana sin importar género ni etnia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2017-2020 • Planes Operativos Anuales • Procedimiento interno PEI DE-GP-001 sobre elaboración y actualización del PEI • Procedimiento DE-GP-002 sobre elaboración POA • Imágenes fotográficas • Convocatorias • Correos electrónicos <p>La CDEEE ha implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), teniendo actualmente una puntuación de 98.65% de cumplimiento. En este sentido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha aprobado, difundido y actualizado la política interna NC 156A sobre la gestión íntegra y oportuna en los sistemas de información. • Ha establecido un sistema para la identificación, análisis, y valoración integral de los riesgos en torno a los objetivos estratégicos, operacionales, entre otros. 	
---	--	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se monitorea y comunican los logros y objetivos estratégicos y operacionales a los niveles intra-institucional e interinstitucional, empleando como soporte un cuadro integral de indicadores de gestión. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación sobre progreso NOBACI (Agosto 2018) • Manual SCII • Guía sobre las Normas de Control Interno (NCI) • Nota de Contraloría (NC) 149-A sobre Ambiente de Control • NC 137 A sobre Valoración y Administración de Riesgos • NC 156A sobre Información y Comunicación • NC 153 Políticas Generales sobre Gestión Ambiental para la CDEEE • Plan Estratégico Institucional 2017-2020 (Sección “Monitoreo y evaluación” , página 70; y cuadro de indicadores insertado en la página 90) • Informes de Gestión Comercial • Informes de Desempeño del Sector Eléctrico • Informes Consideraciones sobre Indicadores Financieros y de Gestión de las Empresas del Sector Eléctrico <p>La CDEEE se encuentra en fase de implementación del Modelo CAF. Se dio formal inicio con el Taller Marco Común de</p>	
---	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Evaluación (CAF) impartido por el MAP en las instalaciones de la CDEEE, en fecha 5 de octubre 2018. Cabe destacar que la práctica estándar de la gerencia de la CDEEE responde a los principios de sistemas de calidad certificados, ejecutando acciones como la gestión por procesos, establecimiento de indicadores, planes estratégicos operativos, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas del taller CAF. • Listado de participación del taller CAF. • Borrador de la matriz de autodiagnóstico según la Guía CAF 2013. • Plan Estratégico Institucional 2017-2020 • Informes de Gestión Comercial • Informes de Desempeño del Sector Eléctrico • Informes Consideraciones sobre Indicadores Financieros y de Gestión de las Empresas del Sector Eléctrico • Normativas internas elaboradas, aprobadas e implementadas. <p>Los procesos claves de la empresa han sido automatizados y son gestionados a través de sistemas informáticos que garantizan la integridad de dichos procesos. De igual forma, las normativas internas son colocadas en la intranet de la institución para fines de consultas por los usuarios de los diferentes procesos ejecutados.</p>	
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del Sistema de Aplicación y Productos (SAP) • Captura de pantalla del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) • Captura de pantalla Sistema EIKON • Captura de pantalla del Sistema de Atención al Ciudadano, ICODEN • Captura de pantalla del Sistema de Atención Ciudadana Línea 311 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del portal de Transparencia CDEEE • Captura de pantalla del portal de Intranet CDEEE <p>La institución tiene por costumbre crear comités o equipos de trabajo multidisciplinarios para aquellos procesos y/o proyectos que lo ameriten, integrados por personal de las diferentes áreas, dependiendo del tema tratado. Algunos ejemplos, son: Comisión para la consolidación de los fondos de caja chica, Comisión de Ética, Equipos para la implementación NOBACI, Comisión para la apertura de sobres, Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional, Equipo Coordinador Central Termoeléctrica Punta Catalina (CTPC) para la puesta en marcha de los procesos claves de Punta Catalina, Comité de revisión de procedimientos CTPC, Comité de Licitaciones, Comité de Gestión Humana, entre otros.</p>	
---	---	--

	<p>La CDEEE emplea el método híbrido para la gestión, esto es el enfoque en estructura orgánico funcional aunado al enfoque en gestión de proceso. Esta última crea las condiciones para la sinergia en equipo, ya que los integrantes no se visualizan de forma aislada sino como un elemento dentro del proceso, el cual debe contribuir al logro en común de sus objetivos.</p> <p>A los fines de contribuir a las condiciones apropiadas para la gestión de proyectos, se elaboraron normativas internas tales como, NC 195A sobre Proyectos Administrativos de la CDEEE y el Procedimiento DE-GP-007 sobre Presentación de Proyectos Administrativos para la CDEEE.</p> <p>Uno de los valores incluidos en el Plan Estratégico Institucional es el “trabajo en equipo”. Los valores de la CDEEE, incluyendo el trabajo en equipo, son socializados con los colaboradores de la Institución en el proceso e inducción, charlas periódicas, protectores de pantalla, entre otras iniciativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos constitutivos de algunas comisiones de la CDEEE • Minutas/actas reuniones • Convocatorias • Normativas internas generadas • Normativa interna (Notas de Contraloría-NC) 195A sobre Proyectos Administrativos de la CDEEE y Procedimiento DE-GP-007 sobre 	
--	--	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Presentación de Proyectos Administrativos para la CDEEE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2017-2020, página 29, sección 2.3 sobre el marco estratégico. • Correos electrónicos remitidos por la Dirección de Gestión Humana promoviendo los valores. • Campañas de difusión de valores mediante videos publicados en la intranet institucional • Mapa de procesos de CDEEE. <p>La institución tiene definido y normado las áreas responsables de la comunicación tanto interna como externa. De igual forma, están abiertos los canales de comunicación a lo largo de toda la organización, recayendo sobre la Dirección de Gestión Humana la responsabilidad de comunicar a toda la organización lo concerniente a la gestión del personal; por su lado, la Contraloría CDEEE se encarga de socializar las normativas internas establecidas sobre las mejoras de los procesos; y la Dirección de Comunicación a nivel externo. En adición, la comunicación interna es facilitada a los colaboradores mediante el correo electrónico, internet y comunicación telefónica, entre otras.</p> <p>Evidencias: <u>Comunicación interna:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa interna (Nota de Contraloría-NC) 156A sobre Información y Comunicación 	
---	---	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pol 011 sobre Políticas complementarias para la identificación y clasificación de la información • Correos remitidos por la DGH comunicando las vacantes, promociones, cambios de estructuras y demás concernientes a la gestión del personal. • Lista de asistencia de las socializaciones • Presentaciones PPT de las socializaciones • Monitores colocados en la puerta de entrada empleados y en el comedor • Imágenes fotográficas de los murales informativos • Capturas de pantalla de las publicaciones en la intranet • Revistas Nexos y Radar • Captura de pantalla e imágenes fotográficas de correos electrónicos, acceso a internet y teléfonos instalados en las estaciones de trabajo. <p><u>Comunicación externa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capturas de pantalla de las redes sociales • Capturas de pantalla y/o reseña en los medios del Programa semanal Conectando <p>La Institución ha implementado el programa “Premios Energía” con el fin de reconocer a los empleados o equipos de alto desempeño del Holding, cuyo trabajo es considerado extraordinario por el aporte</p>	
--	---	--

	<p>significativo al logro de las metas de cada una de las empresas que lo conforman; se busca reconocer la creatividad, innovación, liderazgo, vocación de servicio y compromiso.</p> <p>También está el Programa "Yo me Comprometo" enfocado hacia aquellos empleados que en un período establecido o proyecto determinado, cumplan con los compromisos asumidos, excediendo las expectativas de entrega en tiempo y/o calidad, cumpliendo con políticas, procedimientos, normativas y ética profesional.</p> <p>En búsqueda de fomentar la mejora continua y tomando en cuenta la retroalimentación de los empleados, los procesos son actualizados y mejorados en función a los requerimientos legales aplicables, cambio en la estructura orgánica funcional, dinámica para la mejora de la eficiencia y eficacia. Para esto, se procura que los dueños de los procedimientos sean involucrados proveyendo sugerencias e incluyéndolos en el bloque de aprobación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Convocatorias a los Premios Energía• Videos de la premiación Premios Energía• Proyectos ganadores Premios Energía• Fotos de reconocimientos del Programa "Yo me Comprometo"• Formulario de nominación para reconocimiento "Yo me comprometo"	
--	---	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa interna Pol-007 sobre Política de reconocimiento al personal • Intercambios de correos electrónicos donde se evidencia el involucramiento de los empleados. • Hojas de firmas de los procedimientos internos institucionales de la CDEEE <p>En la institución se socializan los nuevos proyectos y/o cambios a ser introducidos, mediante charlas, talleres, comunicaciones y correos electrónicos, entre otros. De igual forma, los cambios en los procesos son actualizados en las normativas internas y comunicados al personal involucrado.</p> <p>Se remiten correos electrónicos a todo el personal de la institución, cuando se trata de temas de cambios de estructuras o acciones que afectan al personal. Por ejemplo, cambio de puerta de entrada del personal, restricción de acceso al parqueo interno de la CDEEE y disposición de un parqueo externo.</p> <p>A los fines de comunicar las motivaciones y consideraciones en torno a los proyectos e iniciativas de cambio, durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional se conformaron mesas interinstitucionales compuestas por los integrantes de los grupos de interés; como resultado de esta actividad, se incluye en la sección 3.1 la metodología de trabajo para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</p>	
---	---	--

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de socialización para la implementación de nuevos proyectos • Correos electrónicos y comunicaciones comunicando los cambios y/o introducción de nuevos procesos • Normativas internas generadas • Plan Estratégico Institucional, pagina 31, sobre metodología de trabajo para la formulación del plan 2017-2020 	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Se procura actuar de acuerdo a los principios y valores establecidos en el Código de Ética de la Institución. Para tales fines, la Comisión de Ética se encarga de impartir charlas de temas éticos y celebra la semana de la ética, que incluye diferentes actividades de índole moral. Existe la figura del Oficial de Cumplimiento, quien junto a la Comisión de Ética, vela por el fortalecimiento de la ética y la Transparencia de la CDEEE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas y material de charlas impartidas • Convocatorias y listados de asistencias • Acta constitutiva de la Comisión Ética • Descripción de Puesto del Oficial de Cumplimiento 	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración Semana de la Ética (películas, charlas, etc.) • Código de Ética y Normas de Conducta para los Servidores de la CDEEE y de los Entes Eléctricos Estatales y la comunicación de ratificación de dicho Código. <p>La Institución procura que sus integrantes se sientan valorados y respetados, por lo que la conformación del equipo de colaboradores (nómina de empleados) no hace distinción por condición de género, discapacidad, etnia o doctrina. Durante los procesos de contratación no es pre-requisito pertenecer a un credo religioso, tendencia ideológica u otro tipo de factor que conlleve a actos de discriminación.</p> <p>Uno de los valores incluidos en el Plan Estratégico Institucional es la integridad, como aspecto reflector del respeto. Los valores de la CDEEE, incluyendo el respeto, son socializados con los colaboradores de la Institución en el proceso e inducción, charlas periódicas, protectores de pantalla, entre otras iniciativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de nómina: 593 masculinos, 349 femeninos, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> – Nueve (9) con condiciones físicas especiales – Un (1) venezolano, un (1) brasileño, un (1) nicaragüense y varios norteamericanos. 	
---	---	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2017-2020, página 29, sección 2.3 sobre el marco estratégico. • Correos electrónicos remitidos por la Dirección de Gestión Humana (DGH) promoviendo los valores. • Campañas de difusión de valores mediante videos publicados en la intranet institucional <p>La Dirección de Gestión Humana, como responsable de la comunicación interna, da a conocer al personal, entre otros, los cambios relativos a la modificación de la estructura organizacional, vacantes disponibles, movimientos y promociones del personal; también mantiene al tanto al personal del progreso de la puesta en marcha del proyecto de generación Central Termoeléctrica Punta Catalina (CTPC). Por su lado, la Contraloría CDEEE comunica a las diferentes áreas los cambios a ser realizados en los procesos ejecutados, ya sea por nuevas regulaciones externas o mejoras internas en dichos procesos; así mismo la implementación de nuevos proyectos que afecten a toda la organización, como el caso de NOBACI y CAF.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos all user (a todos los usuarios) remitidos por DGH informando cambios en la estructura, vacantes y promociones. 	
--	---	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas impartidas sobre los proyectos Punta Catalina, NOBACI, CAF, entre otros. • Convocatorias a reuniones para gestionar los cambios en los procesos internos realizados. • Normativas internas que regulan los procesos de comunicación institucional. <p>La Dirección de Gestión Humana (DGH) pone a disposición de los empleados interesados, algunos cursos y talleres de temas relacionados con las labores realizadas en la institución.</p> <p>Por su lado, la Contraloría CDEEE publica en la intranet las normativas y procedimientos elaborados de los procesos claves para fines de ser consultados por los que ejecutan dichos procesos y se mantiene brindando el soporte requerido para la aplicación de las mismas.</p> <p>Así mismo, la Dirección de Tecnología e Información, entrena y da seguimiento personalizado a los usuarios de las plataformas tecnológicas desarrolladas e implementadas, de forma que puedan lograr las metas pautadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas y procedimientos internos de la CDEEE publicados en la intranet institucional • Entrenamientos realizados por la Dirección de Tecnología e Información 	
---	--	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>(DTI) para la puesta en marcha de las plataformas tecnológicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación de la CDEEE • Correos remitidos por DGH de los cursos/talleres disponibles. <p>La CDEEE inició en el año 2015 con un programa de evaluación de desempeño al personal, en búsqueda de retroalimentar a los colaboradores en el ejercicio de sus funciones y determinar las oportunidades de mejoras presentadas. Para los fines fue elaborada la normativa interna Pol 013 sobre evaluación y retroalimentación de desempeño. Dichas evaluaciones a todo el personal de la Institución fueron realizadas durante los años 2015 y 2016.</p> <p>Adicionalmente, se realizan anualmente actividades de integración en las cuales los colaboradores de las diferentes áreas ofrecen observaciones y presentan iniciativas a ser tomadas en cuenta por los distintos niveles de mando y liderazgo en la empresa, a la vez que reciben retroalimentación de su desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política interna 013 sobre Evaluación y retroalimentación del desempeño • Correos electrónicos informando sobre las jornadas de evaluación institucionales • Imágenes fotográficas y material de las charlas de socialización sobre los procesos de evaluación de desempeño 	<p>No se evidencia la realización de evaluación de desempeño de manera consistente en periodos específicos preestablecidos, a partir del 2016.</p>
--	---	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de la actividades de integración • Convocatorias a la jornada de integración <p>La Institución tiene definido cómo se debe proceder en caso de ausencia de los empleados, normando su sustitución y autorización de los procesos bajo su responsabilidad, de forma que se garantice la continuidad del proceso.</p> <p>La estructura orgánica-funcional establece los niveles y líneas de comunicación entre las diferentes áreas funcionales.</p> <p>La empresa a través de las diferentes direcciones asigna responsabilidad en los empleados para fines de proveer informaciones en el marco de la Ley de Libre Acceso a la Información (Ley 200-04), a solicitud del ciudadano/cliente para responder a los criterios de transparencia y ética gubernamental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa interna (NC-Nota de Contraloría) No. 108 sobre la Sustitución y las Autorizaciones en caso de Ausencia de Incumbentes • Manuales de Descripción de Puestos de la CDEEE • Estructura Organizacional de la CDEEE 	
--	---	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>La Dirección de Gestión Humana (DGH) promueve la cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias de los empleados, poniendo a disposición una serie de charlas, cursos y talleres impartidos en la Institución y fuera de la misma. Además, de contar con los programas de becas y pasantías para estudiantes universitarios.</p> <p>La institución ha establecido normativas a los fines promover de forma sistémica la cultura del aprendizaje y el desarrollo de las competencias, en torno a planes de capacitación, pasantías, estudios universitarios, entre otros. Estas se socializan y en casos específicos se realizan talleres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política interna de Capacitación de la CDEEE • Correos remitidos por la DGH invitando a las charlas, talleres, cursos • Procedimiento interno DGH-GDH-004 sobre trámite de pasantía para estudiantes del régimen de educación universitaria • Procedimiento interno DGH-GDH-002 sobre trámite de solicitud de beca para estudios universitarios de grado. • Procedimiento interno DGH-GDH-001 sobre trámite de licencia para estudios en el extranjero. • Copia de certificados de participación de los empleados 	
---	--	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>La institución ha puesto a disposición de los empleados, los buzones de sugerencias, para que estos puedan expresar las propuestas y recomendaciones de lugar. De igual forma, los líderes tienen la política de puertas abiertas, de forma que el personal bajo su mando pueda tener acceso y abordarlos con los temas de interés.</p> <p>Adicionalmente, se realizan actividades de integración y planificación operativa y estratégica en las cuales los colaboradores ofrecen observaciones y presentan iniciativas a ser tomadas en cuenta por los distintos niveles de mando y liderazgo en la empresa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de los buzones de sugerencias de la CDEEE • Correos electrónicos invitando a usar los buzones institucionales • Imágenes fotográficas de las actividades de integración de la CDEEE 	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Con el fin de reconocer el esfuerzo encaminado al logro de los objetivos, la empresa ha creado el Programa "Yo me Comprometo" enfocado hacia aquellos empleados que en un período establecido o proyecto determinado, cumplan con los compromisos asumidos, excediendo las expectativas de entrega en tiempo y/o calidad, cumpliendo con políticas, procedimientos, normativas y ética profesional.</p>	

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>De igual forma, mediante los Premios Energía se enaltece el esfuerzo que los empleados y equipos de trabajo realizan cuando contribuyen de forma extraordinaria al logro de las metas de la CDEEE y empresas vinculadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa Pol-007 sobre Política de reconocimiento al personal • Imágenes fotográficas de los reconocimientos del programa "Yo me Comprometo" • Formulario de nominación para reconocimiento "Yo me comprometo" • Captura de pantalla de las convocatorias a los Premios Energía • Videos de la premiación • Documentos sobre proyectos ganadores <p>La institución ha dispuesto buzones de sugerencias para fines de que los empleados puedan expresar sus necesidades. De igual modo, buscando responder a algunos requerimientos del personal, la empresa dispone de una serie de beneficios marginales, entre los cuales se pueden citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Subsidio de cafetería – COOPCDEEE (préstamos personales, ferias de opciones y de madres, financiamiento escolares, entre otros) – Préstamos para adquisición o remodelación primera vivienda 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría legal para los empleados - Ayuda a hijos de empleados que sean estudiantes universitarios - Descuentos por nómina de servicios prestados por empresas suplidoras (Body Shop, Fundación APEC-FUNDAPEC, cafetería) - Programa de Verano hijo de empleados - Celebración cumpleaños hijo de empleados - Campamento de Verano hijo de empleados - Convenio entre la CDEEE y el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI) para la construcción de viviendas de bajo costo para los empleados de menores ingresos del holding eléctrico. <p>A los fines de responder a las necesidades personales de seguridad y salud dentro y fuera del trabajo, la CDEEE ha establecido el Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional certificado por el Ministerio de Trabajo.</p> <p>Dentro de su alcance se incluyen actividades de promoción de la salud, chequeos médicos, verificaciones oftalmológicas, orientaciones sobre manejo seguro, entre otras actividades.</p> <p>Como muestra de respeto a las circunstancias personales de los colaboradores, la CDEEE ha establecido medios de acceso a las instalaciones para personas con condiciones físicas especiales, esto es rampas para sillas de rueda,</p>	
--	--	--

	<p>identificación y respeto a los parqueos para personal con discapacidad, entrenamiento a los colaboradores a los fines de ser amables con personal no videntes, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas del buzón de sugerencias • Normativa interna (Nota de Contraloría NC-159-A sobre Políticas interacción COOPCDEEE con los empleados • NC 135-C sobre Servicios de las cafeterías del Edificio Principal CDEEE y Club Julio Sauri. • Invitaciones por MS Outlook a ferias y financiamiento escolares. • Normativa Pol-008 sobre Beneficios para viviendas familiares • NC185-A sobre Servicios y asesoría legal a empleados de la CDEEE UC • Formularios de autorización de descuento de nóminas por concepto de Body Shop y Fundación Acción Pro Educación y Cultura-FUNDAPEC. • Procedimiento interno DGH-CGH-001 sobre Programa de Verano para hijo empleados • Procedimiento interno DGH-CSG-003 sobre logística para la celebración de cumpleaños • Correos de invitación en participación campamento de verano • Imágenes fotográficas de celebración de ferias, cumpleaños, campamentos, etc. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Revista Nexos, boletín No. 338 de fecha 11 de junio del 2018. • Imagen fotográfica de política de seguridad ocupacional • Certificación de Sistema de Salud Ocupacional por parte de del Ministerio de Trabajo • Imágenes fotográficas de rampas y parqueos señalizados para embarazadas • Listado e imágenes fotográficas de charlas, talleres, etc. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>La CDEEE como líder de las empresas eléctricas estatales, al formular su Plan Estratégico Institucional, lo ha definido enfocado en satisfacer las necesidades de la población dominicana, tomando en cuenta a todas las empresas del sector eléctrico (Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana-ETED, Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana-EGEHID, Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte-EDENORTE, Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur-EDESUR, Empresa Distribuidora de Electricidad del Este-EDEESTE y Unidad de Electrificación Rural y Suburbana-UERS).</p> <p>Dicho documento ha sido divulgado y está publicado en la intranet de la Institución.</p>	

	<p>públicas. Una vez que son elaboradas y aprobadas, esta Gerencia procede a socializarlas y acompañar a las áreas responsables en la puesta en marcha, de ser requerido.</p> <p>Las normativas tienen un acápite llamado “Base Legal”, para fines de listar aquellas regulaciones públicas que son aplicables a cada proceso clave normado.</p> <p>Se pueden citar normativas relacionadas a la gestión de compras y contrataciones, activos fijos, archivo de documentación, procesos financieros, sistema de control interno, planificación estratégica, entre otros.</p> <p>La CDEEE identifica las políticas públicas regulatorias aplicables a la empresa y en cumplimiento de este, elabora los marcos contractuales, resaltándolos en las secciones de “Por Cuanto” y “Visto” de los contratos suscritos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplos de normativas internas, donde se incorporan las políticas públicas aplicables, tales como: <ul style="list-style-type: none"> – Procedimiento interno PEI DE-GP-001 sobre elaboración y actualización del PEI – Procedimiento interno DE-GP-002 sobre elaboración del programa operativo anual (POA) – Procedimiento interno DE-GP-003 sobre evaluación a la ejecución POA 	
--	---	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa Interna (Nota de Contraloría-NC) 149-A sobre Ambiente de Control - NC 156A sobre Información y Comunicación - NC 137 A sobre Valoración y Administración de Riesgos - NC 153 Políticas Generales sobre Gestión Ambiental para la CDEEE - NC 174A sobre Políticas sobre el ciclo de auditorías internas de la CDEEE UC - Pol-013 sobre Evaluación Retroalimentación de Desempeño Mayo 17 - NC 177-A sobre Funcionamiento de la Comisión de Ética Pública de la CDEEE - Código de Ética de la CDEEE - Pol 014 sobre Clima Organizacional • Ejemplos de contratos suscritos <p>En el Plan Estratégico y en el Plan Operativo se definen los ejes estratégicos y objetivos operacionales de la Institución, tomando en cuenta los lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo y las metas del Plan de Gobierno. Estos son monitoreados periódicamente generándose informes semestrales de desempeño. De igual forma, la CDEEE se ha caracterizado por dar cumplimiento a las regulaciones que son normadas por organismos externos y que le son aplicables a la Institución, como es el caso de la Ley de Transparencia,</p>	
---	--	--

	<p>implementación NOBACI y CAF, disposiciones impositivas de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).</p> <p>Los recursos necesarios (financieros, tecnológicos, entre otros) son identificados, sometidos a solicitud de aprobación y plasmados en el presupuesto de la Institución. Su ejecución es monitoreada por programas e ítems de manera periódica.</p> <p>Los recursos materiales (bienes, obras o servicios) son identificados y contemplados en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), el cual es aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) de la CDEEE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2017-2020 • Procedimiento interno PEI DE-GP-001 sobre elaboración y actualización del PEI • Procedimiento interno DE-GP-002 sobre elaboración POA • Procedimiento interno DE-GP-003 sobre Evaluación a la Ejecución POA • Imagen fotográfica de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) • Documento constitutivo del Proyecto NOBACI • Constancia de intención de implementación del proyecto CAF en la CDEEE • Ejemplos de declaraciones y formatos remitidos a la DGII • Ejemplo del Presupuesto de la CDEEE 	
--	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejemplo de PACC <p>Para la definición del Plan Estratégico Institucional se integra a todas las empresas del sector eléctrico nacional. De igual forma, se mantiene una relación muy estrecha con otras instituciones del Estado para fines de implementar algunos proyectos de gestión como por ejemplo, NOBACI a través de la Contraloría General de la República (CGR) y el CAF con el Ministerio de la Administración Pública (MAP), entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a representantes de la CDEEE y empresas vinculadas para elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI). • Correos electrónicos remitidos a las instituciones externas • Remisión de información requerida por instituciones externas 	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>El Vicepresidente Ejecutivo de la CDEEE participa en las reuniones que realiza el Presidente de la República para fines de monitorear los avances de la institución en relación a los indicadores de metas de la Presidencia.</p> <p>Así mismo, se integra a través de la realización y participación en foros, charlas</p>	

	<p>y conferencias conducidas por entidades como la Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana-AMCHAMDR, Fundación Global Democracia y Desarrollo -FUNGLODE, entidades educativas, entre otras, manteniendo relaciones periódicas en torno al intercambio de tendencias y lineamientos estratégicos con autoridades políticas, líderes empresariales, entidades de la sociedad civil, entre otros.</p> <p>Cabe resaltar, que la CDEEE desde la Dirección Jurídica de CDEEE, ha participado en la elaboración del Proyecto de Ley de Electricidad, remitiendo su propuesta al Consejo Económico Social (CES) para ser discutida dentro del proceso del Pacto Eléctrico, conforme al procedimiento establecido mediante el Decreto No.389-14, de fecha 13 de octubre 2014.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte general de los resultados e indicadores de Metas de la Presidencia • Imágenes fotográficas de la participación de la CDEEE en la definición del Pacto Eléctrico Nacional. • Informe de Ejecución Consolidado al Primer Semestre POA CDEEE 2016, página 18, acápite 3.4. sobre Ámbito Marco Regulatorio. • Artículos periodísticos y redes sociales donde se evidencia al Vicepresidente Ejecutivo de la CDEEE (VPE) impartiendo charlas y conferencias. 	
--	---	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La CDEEE ha desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración con diferentes sectores del país, tales como: Organismos Multilaterales de Financiamiento (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional-OFID, Banco Interamericano de Desarrollo-BID, Banco Mundial-BM), Universidades, Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional-INFOTEP, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales-MIMARENA, Consorcio de la Caoba Dominicana-CONCADOM, Centro de Operaciones de Emergencia-COE.</p> <p>De igual forma, la CDEEE en su rol de líder del sector eléctrico se relaciona con las demás empresas del holding eléctrico, como son EDESUR, EDEESTE, EDENORTE, ETED, EGEHID. Así mismo, con otras instituciones relacionadas al sector como la Superintendencia de Electricidad-SIE, Comisión Nacional de Energía-CNE, Ministerio de Energía y Minas-MEM, Organismo Coordinador del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado-OC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Interinstitucional para la ejecución de un Programa Forestal de Mitigación y Manejo Ambiental del proyecto de generación Central Termoeléctrica Punta Catalina (CTPC). • Plan Estratégico Institucional 2016-2020, que incluye las alianzas necesarias, tanto a corto, mediano y largo plazo. 	
---	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánica de la CDEEE. • Memoria de Rendición de Cuentas del 2017 de la CDEEE. • Políticas interna para la Gestión de las Mesas de Trabajo y/o Homologación. • Informe del Desempeño del Sector Eléctrico. <p>La CDEEE con el soporte de la Dirección de Comunicación Estratégica participa en eventos relacionados con la entidad y elabora crónicas de los mismos para fines de publicación a lo interno y externo de la CDEEE.</p> <p>Así mismo la Dirección de Gestión Humana coordina actividades de diferentes ámbitos organizadas por organizaciones externas, como es el caso de las jornadas de salud encabezadas por las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) afiliadas a la empresa, Administradoras de Fondos de Pensiones, renovación de marbete en coordinación con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos remitidos para fines de participación en las diferentes actividades • Stand colocado en la Feria del Libro organizada por el Ministerio de Cultura. • Participación del VPE en el Seminario Gestión de la Calidad en las Instituciones del Sector Eléctrico organizada por el MAP, donde disertó el 	
---	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>tema “Estrategias para la Mejora del Servicio Eléctrico Dominicano”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller sobre cáncer de mama impartido por ARS Universal (12 octubre 2018). • Stand colocado en la Institución por AFP Popular para fines de solicitud de estados de cuenta (13 de septiembre 2018). • Conferencia organizada por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y AFP Popular sobre “Aprendiendo a vivir sin edad y ser feliz”, impartida por Martha Beato en la Biblioteca Pedro Henríquez Ureña (13 de septiembre 2018). • Jornada Solidaria de Donación de Sangre, mediante la colocación de una unidad móvil para fines de donación para la Fundación de Amigos contra el cáncer (FACCI). 11 de septiembre 2018. • Invitación a actividad “Vístete de Azul” por el Día Mundial del Autismo. <p>Una de las funciones de la Dirección de Comunicación Estratégica se basa en fortalecer las relaciones e imagen pública institucional a través de los medios y redes sociales disponibles; así como gestionar y monitorear la presencia de la Institución en dichos medios. Así mismo el Vicepresidente Ejecutivo de la CDEEE ha asistido como invitado a programas televisivos y radiales, dando a conocer a la sociedad los avances en términos eléctricos. Por otro lado, la Dirección de Gestión Humana en coordinación con otras áreas de la</p>	
---	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Institución, imparten charlas a nivel interno sobre temas del sector eléctrico.</p> <p>En adición, la CDEEE como parte de su programa de responsabilidad social, promueve la sostenibilidad medio ambiental, la contribución material u orientadora a sectores vulnerables de la población, etc., contribuyendo con esto a la buena reputación y al reconocimiento positivo de la empresa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de las redes sociales • Reseñas en los medios sobre el Programa semanal Conectando • Reseñas en los medios sobre programas radiales y televisivos a los que ha asistido el VPE. • Imágenes fotográficas sobre el taller impartido en el mes de junio 2018 en el Club Julio Sauri, sobre “Aspectos Generales sobre Mercado Energético en R.D.” • Estructura organizacional donde se evidencia el área de Responsabilidad Social. • Plan operativo anual de Responsabilidad Social • Imágenes fotográficas de las actividades en las que participa la Dirección de Responsabilidad Social de la CDEEE <p>La Dirección de Comunicación Estratégica se encarga de proyectar una imagen institucional sólida, transparente y eficiente,</p>	
--	--	--

	<p>tanto a nivel interno como externo. Para esto utiliza diferentes medios, en los cuales se dan a conocer los servicios y proyectos desarrollados en el Sector Eléctrico Nacional. Podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Participación en actividades patrias, sociales, entre otras coordinadas por los diferentes grupos de interés. – Actividades coordinadas el área de Responsabilidad Social de la CDEEE. – A través del programa televisivo Conectando y de las redes sociales – Visitas de diferentes grupos al proyecto de generación Central Termoeléctrica Punta Catalina-CTPC. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea gráfica imagen institucional • Manual de Identidad Corporativa CDEEE • Capturas de las redes sociales • Reseñas del programa semanal Conectando • Imágenes fotográficas de las actividades en las que participa responsabilidad social • Imágenes fotográficas de las visitas al proyecto CTPC. • Artículos de revistas Nexos y Radar. 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>En la CDEEE hemos identificado los grupos de interés relevantes (<i>instituciones relacionadas que componen el sector eléctrico</i>) definidos en el plan estratégico institucional (secciones 2.1 y 2.2), las cuales incluyen, las empresas distribuidoras de electricidad (EDENORTE, EDESUR, EDEEste), la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED) y la Empresa de Generación Hidroeléctrica (EGEHID), entre otras.</p> <p>De igual manera, la empresa ha definido objetivos (<i>ejes estratégicos y líneas de acción</i>), cuyos resultados son monitoreados mediante indicadores de gestión y comunicados a la organización mediante las actividades de monitoreo y evaluación previstas en el plan estratégico institucional a dos (2) niveles:</p> <p>a) Intra-institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A través de las direcciones de CDEEE, se realiza el seguimiento de manera trimestral, a través de las plantillas de ejecución diseñadas para conocer el nivel de avance de los productos planteados. Se emplea como instrumento la matriz de planes operativos (POA) de ejecución en donde cada dirección reporta el nivel de avance de sus 	<p>No se evidencia el término/concepto de grupo de interés explícita en el Plan Estratégico Institucional</p>

	<p>productos en relación a lo planificado en los tres (3) ejes estratégicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con las mesas de trabajo o de homologación implementadas por CDEEE con las empresas eléctricas estatales. - Intranet institucional y portal de transparencia <p>b) Interinstitucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con las áreas de planificación y control de gestión de las empresas eléctricas estatales se contemplan reuniones trimestrales, a través de la mesa de planificación, liderada por la Dirección Ejecutiva de la CDEEE y compuesta por todas las direcciones y gerencias de planificación de dichas empresas. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional • Planes operativos (POA) • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Convocatoria a representantes del holding eléctrico • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas sobre el seguimiento y ejecución de los objetivos y estratégicos • Ley General de Electricidad No. 125-01 • Capturas de pantalla de intranet institucional y portal de transparencia 	
--	---	--

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>La CDEEE ha recopilado, analizado y revisado información relevante, de forma sistemática, sobre la situación y necesidades actuales y futuras de los grupos de interés relevantes (<i>sector eléctrico</i>), sobre productos y servicios, impacto y evolución del entorno externo. Lo anterior en el ámbito estratégico y aspectos financieros, tecnológicos, regulatorios, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional • Convocatoria a representantes del sector eléctrico • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas sobre seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Encuestas periódicas y evaluación de resultados de clima organizacional 	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>La CDEEE ha recopilado, analizado y revisado, de forma periódica, informaciones que incluyen variables legales, financieras, tecnológicas, entre otras, las cuales son aspectos esenciales del enfoque y ejecutorias estratégicas de la CDEEE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional 	<p>No se evidencia recopilación o análisis de informaciones demográficas o socio-culturales</p>

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Convocatoria a representantes del holding eléctrico • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas sobre seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos <p>La CDEEE ha establecido indicadores de gestión en base a objetivos estratégicos y planes operativos; a los cuales, de manera sistemática, se recopila información relevante sobre el desempeño/desarrollo de la empresa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Convocatoria a representantes del holding eléctrico • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas • Informe mensual de desempeño del sector eléctrico • Informe trimestral de indicadores del plan estratégico <p>La institución, como parte de las iniciativas de planificación estratégica y operacional, ha analizado los retos y oportunidades del sector eléctrico; así como los logros alcanzados a través del tiempo hasta el</p>	<p>No se evidencia de manera explícita un análisis FODA convencional. Sin embargo, la empresa está en proceso de completar el autodiagnóstico CAF.</p>
--	---	--

	<p>momento actual, mediante el análisis de los indicadores de gestión. En adición, ha identificado y analizado los riesgos en torno a los objetivos del plan estratégico como parte integral del sistema institucional de gestión de riesgos (VAR). Ha realizado análisis de brecha para identificar fortalezas, oportunidades de mejora en torno al control interno institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Convocatoria a representantes del holding eléctrico • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas • Matrices de identificación y análisis de riesgos del plan estratégico institucional y de los planes operativos anuales de la CDEEE • Normativa interna (Nota de Contraloría) No. 137 A sobre valoración y administración integral de riesgos • Autoevaluación e implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>La CDEEE ha establecido objetivos estratégicos y operativos, en concordancia con la misión y visión institucional; así como estrategias y planes de desarrollo nacional. En ese sentido, ha identificado y analizado los riesgos asociados a los referidos objetivos, definiendo cuadros programáticos en el plan estratégico de la empresa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional • Procedimientos operacionales sobre planificación estratégica y operativa • Normativa interna (Nota de Contraloría) No. 137 A sobre valoración y administración integral de riesgos • Matrices de identificación y análisis de riesgos del plan estratégico institucional y de los planes operativos anuales de la CDEEE • Matriz Mapa de Riesgos de la CDEEE • Socializaciones sobre metodología para los estudios de valoración de riesgos (listas de asistencias, fotos, presentaciones PPT, entre otros) • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas 	
<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Las expectativas y necesidades de los grupos de interés relevantes de la CDEEE han sido definidas en conjunto con éstos para servir de base en el desarrollo de las estrategias y</p>	

de la planificación. Las prioridades han sido definidas expresadas en porcentajes y establecidas en el plan estratégico institucional.

Evidencias:

- Socializaciones y reuniones con representantes de diferentes grupos de interés para recolectar insumos a los fines de estructurar acciones y planes estratégicos
- Cuadro de indicadores de las metas de la Presidencia: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Índice de Implementación TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE), Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Transparencia y Satisfacción Ciudadana.
- Borrador del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico.
- Fotos de fórums y convenciones del VPE compartiendo las fortalezas y retos del sector eléctrico
- Informes de prensa interno (RADAR) en lo que se muestra a la máxima autoridad compartiendo las estrategias y situación de avance del sector eléctrico dominicano
- Plan estratégico institucional
- Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos
- Convocatoria a representantes del holding eléctrico

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas • Normativa interna (Nota de Contraloría) No. 137 A sobre valoración y administración integral de riesgos • Matrices de identificación y análisis de riesgos del plan estratégico institucional y de los planes operativos anuales de la CDEEE • Socializaciones sobre metodología para los estudios de valoración de riesgos (listas de asistencias, imágenes fotográficas, presentaciones PPT, entre otros) <p>La CDEEE evalúa el impacto y efecto de sus productos, así como la calidad de sus planes estratégicos reflejados en los grupos de interés, incluyendo el impacto en la población dominicana y el sector eléctrico en general. En adición, la institución reporta insumos, los cuales son empleados para nutrir los indicadores de gestión gubernamental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes (Memoria Anual de Rendición de Cuentas) donde se muestran los resultados e impacto de las acciones y calidad de la perspectiva estratégica de la CDEEE • Indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el cual evidencia informes de productos 	
---	---	--

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>y resultados cargados en la plataforma correspondiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de indicadores de las metas de la Presidencia: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Índice de Implementación TIC y Gobierno Electrónico (iTICge), Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Transparencia y Satisfacción Ciudadana. • Informe mensual de desempeño del sector eléctrico • Informe trimestral de indicadores del plan estratégico • Plan estratégico institucional • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Convocatoria a representantes del holding eléctrico • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas • Captura de pantalla del Sistema de Atención al Ciudadano 311 • Captura de pantalla del Información y Comunicación para el Desarrollo Eléctrico Nacional (ICODEN) • Imágenes fotográficas de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) • Captura de pantalla del Portal Circuitos de la CDEEE <p>La CDEEE elabora y aprueba presupuesto anual basado en programas que soportan y actualizan las estrategias de la institución. En adición y como parte de las metas</p>	
--	---	--

presidenciales, la empresa (máxima autoridad) gestiona la consecución de recursos económicos con organismos multilaterales para contribuir a la financiación de proyectos relevantes que soportan las acciones estratégicas organizacional. La empresa cuenta con recursos humanos capacitados para la conducción de iniciativas importantes del sector; adicionalmente cuenta con recursos tecnológicos y de infraestructura adecuados.

Evidencias:

- Presupuesto de la institución
- Informe de ejecución presupuestaria de iniciativas y proyectos
- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)
- Estadísticas sobre capacitación y desarrollo del personal
- Captura de pantalla de los sistemas informáticos: Sistemas de Aplicaciones y Productos (SAP), portales web: institucional, transparencia, Sistema de Atención al Ciudadano 311, correo electrónico institucional, portal transaccional para las compras y contrataciones públicas, Sistema Eikon para manejo de nómina, Sistema de Información Gubernamental (SIGOB), Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).
- Informe de estatus de avance físico y financiero de iniciativas y proyectos
- Estados financieros donde se muestran los costos y gastos

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Las necesidades de los grupos de interés (sector eléctrico), traducidas a especificaciones de objetivos estratégicos y operacionales, se expresan en tareas, las que, con recursos asignados, se programan en el tiempo a los fines de distribuir de forma equilibrada con los hitos y resultados esperados de las iniciativas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de ejecución de iniciativas estratégicas relevantes • Plan estratégico • Planes operativos anuales • Planes de trabajo • Presupuesto de la institución • Informe de ejecución presupuestaria de iniciativas y proyectos 	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>La CDEEE ha integrado a su estructura orgánico-funcional la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa (DRSC) mediante la cual ha desarrollado planes y acciones de responsabilidad social en consonancia con lineamientos estratégicos tendentes a la contribución para el bienestar social, cuidado ambiental, educación sobre uso eficiente y eficaz de la energía, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánico-funcional de la CDEEE donde se muestra la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa 	<p>No se evidencian documentos y normativas internas (procedimientos, políticas, etc.) que rijan los procesos estándar de la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa.</p>

	<p>(RDSC), como iniciativa estratégica de la institución</p> <ul style="list-style-type: none">• Descripciones de puesto de directivos; los cuales reflejan los roles en torno a la responsabilidad social y la visión estratégica de la misma• Comunicación interna CDEEE-IN-2018-013850 sobre actividades y solicitudes de bienes y servicios afines a las funciones de la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La CDEEE ha realizado actividades e iniciativas, a través de las cuales ha implementado la estrategia y planificación en todos los niveles de la empresa. En ese sentido:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ha definido los ejes estratégicos conformándolos en orden de prioridad (1. Balancear la matriz de generación. 2.- Optimización de la infraestructura de distribución y transmisión. 3.-Eficiencia de la gestión y fortalecimiento institucional) – Ha establecido el marco temporal definiendo cronograma para la consecución de los productos proyectados en los planes. Por ejemplo, el logro de los productos del eje estratégico no. 1 se prevén para el año 2020. – Ha definido su estructura organizacional, sus procesos y proyectos alineados a la misión y visión de la institución, los que a su vez están alineados a la estrategia del sector eléctrico, a la Ley 125-01 de Electricidad y a la Estrategia Nacional de Desarrollo- END (Ley 1-12). Cada área funcional responde directamente a la planificación definida a corto, mediano y largo plazo. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional 	

<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo (END) • Planes operativos anuales • Estructura organizacional • Normativas internas sobre planificación estratégica y operativa • Planes y documentos de proyectos <p>La CDEEE ha establecido objetivos operativos, en concordancia con el plan estratégico institucional, los cuales son traducidos en planes de trabajo en cada área funcional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes operativos anuales • Planes de trabajo • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas <p>La CDEEE cada año establece planes operativos anuales para sus diferentes áreas, los cuales están alineados a la planificación estratégica de la institución, indicando los resultados esperados de cada actividad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes operativos anuales • Planes de trabajo • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos 	
--	---	--

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño <p>A los fines de comunicar de manera eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la CDEEE, la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Publica en la intranet, web institucional y portal de transparencia los planes estratégicos y operativos; los cuales contienen los objetivos alineados, para conocimiento de los grupos de interés. – Ha publicado letreros sobre la misión, visión y valores, en lugares visibles de la empresa, tales como espacio de espera de ascensores, lobby de visitantes, entre otros. – Al momento de aprobación del plan estratégico, la CDEEE realiza convocatorias generales para difundir el marco general de los planes aprobados, lo divulga a todas las direcciones a través del correo electrónico institucional y material publicitario (brochures, separadores, pines, entre otros). <p>Los resultados de los planes son monitoreados y comunicados a la organización a dos (2) niveles:</p> <p>a) Intra-institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> – A través de las direcciones de CDEEE, se realiza el seguimiento de manera trimestral, a través de las plantillas de ejecución diseñadas para conocer el nivel de avance de los productos planteados. Se emplea como instrumento la matriz de planes operativos (POA) de ejecución en 	
--	---	--

	<p>donde cada dirección reporta el nivel de avance de sus productos en relación a lo planificado en los tres (3) ejes estratégicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Con las mesas de trabajo o de homologación implementadas por CDEEE con las empresas eléctricas estatales. <p>b) Interinstitucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Con las áreas de planificación y control de gestión de las empresas eléctricas estatales se contemplan reuniones trimestrales, a través de la mesa de planificación, liderada por la Dirección Ejecutiva y compuesta por todas las direcciones y gerencias de planificación de dichas empresas: <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla (<i>pronto screen</i>) de portales institucionales donde se evidencian publicaciones de los diferentes planes • Imágenes fotográficas de misión, visión, valores ubicados en lugares visibles de la empresa • Imágenes fotográficas y lista de asistencia de difusión de planes • Plan estratégico institucional • Planes operativos anuales • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Convocatoria a representantes del holding eléctrico (imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas) 	
--	---	--

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>– Intranet institucional y portal web institucional</p> <p>La empresa ha definido objetivos (<i>ejes estratégicos y líneas de acción</i>), así como planes operativos anuales, cuyos resultados son monitoreados mediante indicadores de gestión y comunicados a la organización mediante las actividades de monitoreo y evaluación previstas en el plan estratégico institucional a dos (2) niveles:</p> <p>a) Intra-institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> – A través de las direcciones de CDEEE, se realiza el seguimiento de manera trimestral, a través de las plantillas de ejecución diseñadas para conocer el nivel de avance de los productos planteados. Se emplea como instrumento la matriz de planes operativos (POA) de ejecución en donde cada dirección reporta el nivel de avance de sus productos en relación a lo planificado en los tres (3) ejes estratégicos. – Con las mesas de trabajo o de homologación implementadas por CDEEE con las empresas eléctricas estatales. <p>b) Interinstitucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Con las áreas de planificación y control de gestión de las empresas eléctricas estatales se contemplan reuniones trimestrales, a través de la mesa de planificación, liderada por la Dirección Ejecutiva y compuesta por todas las 	
--	---	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>direcciones y gerencias de planificación de dichas empresas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional • Planes operativos anuales • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Convocatoria a representantes del holding eléctrico (imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas) • Intranet institucional <p>La empresa ha desarrollado y establecido métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral de indicadores del plan estratégico • Informe mensual de desempeño del sector eléctrico • Cuadro de indicadores de las metas de la Presidencia: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Índice de Implementación TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE), Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Transparencia y Satisfacción Ciudadana. • Evaluaciones de desempeño • Memoria Anual de Rendición de Cuentas 	
--	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La empresa ha evaluado periódicamente, en conjunto con los grupos de interés, las necesidades y puntos de mejora de la organización. Esto ha servido como base para el desarrollo de nuevas estrategias y métodos de planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socializaciones y reuniones con representantes de diferentes grupos de interés para recolectar insumos a los fines de estructurar acciones y planes estratégicos • Borrador del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico. • Imágenes fotográficas de fórums y convenciones del VPE compartiendo las fortalezas y retos del sector eléctrico • Informes de prensa interno (RADAR) en lo que se muestra a la máxima autoridad compartiendo las estrategias y situación de avance del sector eléctrico dominicano • Plan estratégico institucional • Convocatoria a representantes del holding eléctrico (imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas) • Procedimientos operacionales sobre planificación estratégica y operativa • Normativa interna (Nota de Contraloría) No. 137 A sobre valoración y administración integral de riesgos • Matrices de identificación y análisis de riesgos 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Socializaciones sobre metodología para los estudios de valoración de riesgos 	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La CDEEE promueve la cultura para la innovación mediante la planificación y ejecución de actividades y programas en torno a la capacitación y aprovechamiento del benchlearning para la implementación de procesos, sistemas y soluciones innovadoras. Al respecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Desarrolla planes de capacitación y desarrollo para los colaboradores, en concordancia con los requerimientos para la consecución de los objetivos de la empresa. – Promueve y viabiliza la participación en foros, congresos nacionales e internacionales con otras empresas de la industria energética para beneficiarse del benchlearning. – Realiza talleres, socializaciones y espacios de intercambio de conocimientos (por ejemplo, tour eléctrico) con las empresas del sector. <p>Como resultado, se han implementado sistemas de comunicación e informáticos acordes a las exigencias del sector, se han revisado diversos procesos, tales como los</p>	

	<p>financieros, comerciales, de seguridad y salud ocupacional, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación institucional • Documentos sobre los programas y viajes de los colaboradores a congresos, talleres, etc. • Portal de transparencia institucional • Lista de procesos/procedimientos revisados e implementados en torno a aspectos financieros, contables, comerciales, etc. • Proyecto de implantación de las normas de la OPTIC A6 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La CDEEE monitorea de manera periódica los indicadores internos de gestión a los fines de detectar las necesidades de cambio e innovación a lo externo. Al respecto, ha establecido objetivos y estrategias que impactan a los diversos grupos de interés, partiendo del análisis de la situación del sector y del entorno, evaluando y ajustando los procesos a los cambios de las normas internacionales, de tecnología, base legal nacional, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional • Informe de indicadores de gestión • Planes de acción • Informe de revisión periódica del comportamiento de los indicadores de 	

	<p>consecución de los planes estratégicos y operacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia a las mesas de trabajo • Informes periodísticos 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La empresa debate sobre la innovación y la modernización planificada y emplea mecanismos para la extensión de estas a los grupos de interés. Realiza sesiones de trabajo para la revisión de políticas y procesos internos, tales como las pertinentes a las TIC (tecnología de la información). Durante la elaboración del plan estratégico, fomenta las discusiones en foros y mesas para viabilizar acciones innovadoras integrales que responden a los grupos de interés relevantes. Diversos empleados, incluyendo la máxima autoridad ejecutiva, participan en conferencias, congresos, charlas, etc. en torno a las soluciones viables pertinentes a la mejora de la eficiencia y eficacia del sector eléctrico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa televisivo (CONNECTADO) donde se debate sobre la innovación y tendencias de desarrollo del sector eléctrico • Reseñas periodísticas y menciones en las redes sociales del Programa televisivo Energía TV • Informes periodísticos y programas televisivos donde se evidencia la participación de las máximas autoridades en debates sobre las 	

	<p>soluciones innovadoras que el sector eléctrico amerita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de procesos/procedimientos revisados e implementados en torno a tecnología de la información, etc. • Plan estratégico institucional • Documentos sobre los programas y viajes de los colaboradores a congresos, talleres, etc. • Comisiones para la revisión de planes estratégicos y operativos 	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>La CDEEE ha establecido medios para la gestión eficaz del cambio. Para los fines:</p> <ul style="list-style-type: none"> –La empresa asegura que se realizan procesos de socialización y capacitación de los colaboradores cuando algún procedimiento, proceso o política es revisada o modificada. –Frente a proyectos críticos, tales como aquellos relacionados a tecnología de la información, gestión de pérdidas, impacto en la matriz de generación, entre otros, los empleados son capacitados en las competencias requeridas para hacer frente a los cambios que estos introducen en las tareas, actividades, procesos y sistemas. –Se realizan actividades de difusión a través de las redes sociales, portal web de la institución, artículos periodísticos, entre otras, para involucrar y mantener informados a los grupos de interés relevantes sobre los proyectos y 	

	<p>cambios legales que pudieran afectar el sector eléctrico.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Los colaboradores participan en actividades de benchmarking con otras empresas del sector eléctrico a los fines de que las soluciones y acuerdos arribados sean asumidos de forma asertiva. – Los procesos críticos misionales de la empresa han sido diseñados considerando el ciclo PDCA, ya que se planifica al establecerlos en documentos aprobados, se ejecutan y verifican mediante las actividades de auditoría interna y control interno y se mejoran recibiendo con inputs (insumos) las observaciones y recomendaciones de informes. – Los colaboradores son informados frente a modificaciones en la estructura orgánico funcional de la CDEEE y son capacitados en sus nuevas funciones. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas internas que especifican el requerimiento de socializarlas luego de su elaboración y/o revisión • Hojas de asistencia a socializaciones y capacitaciones • Certificados de participación en talleres y capacitaciones • Informaciones publicadas en los murales sobre rotación de personal y movimientos de desarrollo de carrera • Procedimientos internos institucionales 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Informaciones publicadas en redes sociales e informes periodísticos • Procedimiento operacional y presentaciones sobre inducción al personal 	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La empresa garantiza la disponibilidad de los recursos para la implementación de cambios necesarios. En ese sentido:</p> <ul style="list-style-type: none"> –En los procesos para la compra o contratación de bienes, obras o servicios destinados a proyectos e iniciativas de la institución para introducir cambios en el bienestar de los grupos de interés relevantes (ciudadano/cliente) se emiten certificaciones de existencia de fondos para asegurar los fondos financieros para la ejecución de estos. –La empresa realiza presupuesto y planes de compras, cada año, para garantizar que los recursos financieros estén disponibles para ejecutar cambios e iniciativas necesarias. –Se monitorea la ejecución presupuestaria para validar la eficiencia y eficacia de los recursos financieros. –En la estructura organizacional, se incluyen áreas funcionales para sustentar líneas de acción estratégicas; las cuales garantizan recursos humanos competentes hacia el logro de los objetivos planteados. –La empresa facilita los recursos tecnológicos, materiales y de 	

	<p>infraestructura a los fines de viabilizar proyectos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de existencia de fondos para las compras y contrataciones • Presupuesto de la empresa • PACC-Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) • Informes de ejecución presupuestaria • Estructura orgánico-funcional • Procedimientos operacionales de compras y contrataciones; y de presupuesto • Captura de pantalla (print screen) del Sistema de Aplicaciones y Productos (SAP) • Imágenes fotográficas de equipos tecnológicos 	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Para establecer el equilibrio entre el enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba, la CDEEE:</p> <ul style="list-style-type: none"> –Ha establecido buzones de sugerencias mediante los cuales los empleados expresan sus inquietudes y propuestas. Estas son revisadas e implementadas por la alta gerencia, de acuerdo a las necesidades. –Realiza actividades de integración y planificación operativa y estratégica en las cuales los colaboradores ofrecen observaciones y presentan iniciativas a ser tomadas en cuenta por los distintos niveles de mando y liderazgo en la empresa. 	

	<ul style="list-style-type: none"> – Formaliza la estructura orgánico-funcional para responder a líneas de comunicación de abajo hacia arriba y viceversa. – Ha habilitado herramientas tecnológicas de comunicación (correo electrónico, telefonía fija, telefonía móvil, entre otras) mediante las cuales los colaboradores de cualquier nivel tienen acceso a los diversos niveles de la estructura organizacional. – Provee socializaciones y capacitaciones frente a cambio de procesos, tecnología, etc. sin importar el nivel jerárquico. – Revisa y mejora los procesos, incluyendo el consenso y los acuerdos entre las diferentes áreas de la empresa, aplicando la metodología de mesas de trabajo. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Imágenes fotográficas de buzones de sugerencias – Planes operativos anuales – Imágenes fotográficas y lista de asistencia de sesiones de trabajo en revisión y elaboración de planes estratégicos y planes operativos anuales – Imágenes fotográficas de sesiones de integración de diferentes departamentos y direcciones de la empresa – Estructura orgánico funcional de la CDEEE 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> -Imágenes fotográficas y capturas de pantalla (print screen) de medios de comunicación, tales como correo electrónico interno, telefonía. -Evidencia de socializaciones y capacitaciones. 	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La CDEEE ha implementado herramientas de administración electrónica, dentro de las cuales se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Captura de pantalla del Sistema de Aplicaciones y Productos (SAP), el cual permite a la CDEEE administrar los recursos financieros-contables, productivos, logísticos, proyectos, entre otros, para gestionar las fases de sus modelos de negocios, incluyendo la interacción con suplidores y empresas del sector eléctrico -Captura de los portales web: institucional, transparencia, Sistema de Atención al Ciudadano 311 -Captura de pantalla del correo electrónico institucional -Imágenes fotográficas de telefonía inalámbrica y fija mediante internet -Captura de pantalla del portal transaccional para las compras y contrataciones públicas -Captura de pantalla de las aplicaciones desarrolladas internamente (para uso en intranet) aplicables a procesos de gestión humana, cafetería, entre otras, los cuales permiten a grupos de interés el manejo eficiente de la información pública. 	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capturas de pantalla (print screen) del Sistema de Aplicaciones y Productos (SAP) - Capturas de pantalla (print screen) del portal institucional, de transparencia y el Sistema de Atención al Ciudadano 311 - Capturas de pantalla (print screen) del correo electrónico institucional y fotos de telefonía fija e inalámbrica - Capturas de pantalla (print screen) portal transaccional para las compras y contrataciones de la empresa en conjunto con la Dirección General de Contrataciones Públicas-DGCP. - Capturas de pantalla (print screen) de aplicaciones de uso interno, tales como Eikon. 	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>La Dirección de Gestión Humana planifica anualmente las necesidades de personal y capacitación de las áreas estratégicas de la institución; además se mantiene al día con dichas necesidades y los imprevistos que surgen en las unidades que integran la estructura orgánica, mediante la metodología de asignar enlaces de la Gerencia de Desarrollo Humano (GDH) con cada unidad, cuya función principal es conocer, validar y tramitar sus necesidades siempre que estén alineadas a los objetivos institucionales.</p> <p>En ese contexto, los cambios en las estructuras de las unidades, por ende en la estructura orgánica, responden a la estrategia institucional.</p> <p>A nivel del Sector Eléctrico Estatal (SEE), las estrategias de Gestión Humana son conocidas en la Mesa de Trabajo de Gestión Humana, la cual está compuesta por los máximos representantes de recursos humanos de CDEEE y de las empresas vinculadas. Estas acciones están enfocadas en la planificación, gestión y motivación de los colaboradores, alineada a la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo con las áreas estratégicas para determinar las necesidades de gestión y administración de personal. 	
---	--	--

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos de intercambio de información con las direcciones. • Planes Estratégicos 2013-2016 y 2017-2020. • Plan Operativo Anual -POA- • Estructuras orgánicas institucional y de las direcciones. • Acciones de personal • Correos y minutas de las Mesas de Trabajo realizadas de GH • Memorias de Gestión Humana • Memoria Institucional • Reseña periodística y menciones en las redes sociales del Programa Conectando (presentación del Plan Estratégico institucional) <p>Las acciones de Gestión Humana están alineadas a los objetivos del plan estratégico de la institución, enfocado principalmente en el eje No. 3 que describe la <i>Eficiencia de la Gestión y Fortalecimiento Institucional</i>.</p> <p>En relación a flexibilidad de horario, se toma en cuenta el personal que estudia, así como, el personal que por la naturaleza de sus funciones extiende sus labores fuera del horario y las localidades establecidas (Servicios Generales, Tecnología, Club Julio Sauri, entre otras).</p> <p>Cumplimos según lo indica la ley en relación a las colaboradoras embarazadas y a su posterior licencia de maternidad; así como, con el permiso de lactancia, por paternidad</p>	
---	---	--

	<p>y permisos y licencias por causas humanitarias.</p> <p>La nómina a oct./2018 está integrada por un total de 942 empleados de los cuales un 37% son femeninos: 593 masculinos, 349 femeninos, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 con condiciones físicas especiales - Un (1) venezolano, un (1) brasileño, - Un (1) nicaragüense y varios norteamericanos. <p>Las vacantes son publicadas internamente, para dar oportunidad a los colaboradores de participar en el proceso de selección y con ello promover el desarrollo de carrera para el personal. Las capacitaciones se asignan de acuerdo a las funciones que realiza cada colaborador. Todo lo anterior, en igualdad de condiciones, sin excluir por condición física especial, étnica, doctrina ni género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno de reclutamiento, selección y movimientos del personal (en base a competencias). • Manual interno con las políticas de capacitación • Publicación de vacantes y promociones por los canales de comunicación interna. • procedimiento interno de trámite solicitud de beca de grado. • procedimiento interno de concesión de licencias y permisos al personal. 	
--	---	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética y Normas de Conducta para los Servidores de la CDEEE y de los Entes Eléctricos. • Planes Estratégicos 2013-2016 y 2017-2020. • Plan Operativo Anual -POA- • Reportes de Control Asistencia • Reportes de nóminas • Expedientes del personal • Memorias de Gestión Humana • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas <p>La Institución se enfoca en la gestión por competencias. En tal sentido, el proceso de contratación, a los candidatos incluye pruebas de aptitud y actitud, para asegurar que la selección cumpla con los perfiles requeridos de los puestos a ocupar y los objetivos del área correspondiente, los cuales están alineados a la misión institucional.</p> <p>Existen programas de capacitación para desarrollar las habilidades y competencias técnico-profesionales del personal con potencial para desempeñar funciones de mayor responsabilidad u ocupar puestos acordes a su nivel académico: programa para becas de grado, maestría, niveles técnicos; así como facilidades para participar en el Programa de Pasantía a los colaboradores que están cursando una carrera universitaria.</p>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno de Reclutamiento, Selección y Movimientos del Personal • Competencias institucionales, definidas y compartidas con todas las empresas del Holding. • Manual de políticas de Capacitación • Procedimiento interno de trámite de pasantía para estudiantes del régimen de educación universitaria. • Procedimiento interno de trámite solicitud de beca de grado. • Procedimiento interno de trámite de licencia para estudios en el extranjero. • Manuales de Descripción de Puestos • Convocatoria y lista de participantes a cursos, talleres, etc. • Expedientes del personal • Memorias de Gestión Humana • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas • Estadísticas resultado de procesos de selección, asignación, desarrollo de personal, etc. <p>Existen políticas para los procesos de selección, promoción y remuneración; así como para reconocer a los colaboradores que exceden las expectativas de sus objetivos laborales. Para estos fines se ha implementado la evaluación de desempeño y un comité de evaluación de proyectos para los Premios Energía, para premiar el personal de CDEEE y todas las empresas del</p>	
---	--	--

	<p>holding que hayan tenido iniciativas de impacto. Contamos además, con el programa Yo Me Comprometo para reconocer el desempeño extraordinario de los empleados de CDEEE, donde se premia el desempeño, el compromiso y la dedicación del personal. El mismo fue socializado con las empresas del Holding Eléctrico, donde también fue implementado dicho programa.</p> <p>Cada Dirección cuenta con un manual de descripción de puesto que responde a los objetivos tanto del área como institucionales; esta herramienta es parte de la gestión por competencias la cual permite realizar un proceso de selección de personal apegado a los perfiles de los puestos y los objetivos institucionales.</p> <p>Se realiza la revisión de la escala salarial, a fin de conocer la paga del mercado vs la paga de CDEEE, hacer ajustes para beneficio del personal que cumple con los objetivos de su cargo, las normas y políticas institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Movimientos del Personal. • Manual interno de Políticas de Servicios y Beneficios • Manuales de Descripción de Puestos • Manual interno de políticas de Reconocimiento al Personal • Manual interno de políticas de Premios Energía 	
--	---	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos sobre el Programa Yo Me Comprometo • Manual interno sobre políticas de evaluación de desempeño • Resultados de evaluación de desempeño publicados en el MAP. • Acciones de Personal • Estadísticas resultado de procesos de selección, asignación, desarrollo de personal, etc. • Estadísticas de reconocimientos al personal. • Captura de pantalla de portales de Gestión Humana y Contraloría. • Memorias de Gestión Humana • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas <p>La CDEEE evalúa al personal en base a competencias y resultados; así como, reconoce a través de aumento salarial, promoción, entre otros, a los colaboradores cuyo desempeño cumple o excede los objetivos. También, se ha implementado el programa “Yo Me Comprometo” y “Premios Energía” para reconocer el trabajo o proyectos individuales y por equipos, que impacten significativamente el logro de objetivos; por ejemplo, eficiencia de un proceso, reducción de gastos administrativos, innovación, entre otros. El reconocimiento al personal se realiza mediante un Comité Evaluador integrado por el Director o representante de la Dirección de Gestión Humana, Director o representante del área donde impactó el</p>	
--	---	--

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>logro o resultado entregado, y el Director o representante del área a la que pertenece el(la) empleado(a) nominado(a).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno de reclutamiento, selección y movimientos del personal • Manual de políticas de evaluación de desempeño • Manual de políticas de reconocimiento al personal • Manual de políticas de premios energía • Formulario con resultados de evaluación de desempeño. • Manual interno de políticas de servicios y beneficios • Copias de tarjetas Yo Me Comprometo y certificados de Premios Energía archivados en los expedientes del personal. • Memorias de Gestión Humana • Captura de pantalla del portal de Gestión Humana • Estadísticas resultado de procesos de selección, asignación, desarrollo de personal, etc. <p>La Institución está enfocada en la gestión por competencias por lo que el proceso asegura que se seleccione el personal con los perfiles acordes a los puestos y en base a una evaluación previa que incluye entrevistas y aplicación de pruebas técnicas y de conocimientos. Las descripciones de</p>	
---	---	--

	<p>puestos -DP- son desarrolladas incluyendo las competencias requeridas. Este proceso tiene como base los manuales de DP que describen las competencias técnicas y conductuales, las funciones, así como el objetivo del puesto.</p> <p>Cada año se identifican personal con oportunidades de mejoras para manejar personas y se llevan a cabo programas enfocados a fortalecer el liderazgo, asimismo se incluye personal que se proyecta para cargos gerenciales y de supervisión.</p> <p>Existen programas de capacitación para desarrollar las habilidades y competencias técnico-profesionales de personal potencial para desempeñar funciones de mayor responsabilidad o para puestos especializados; sobre esta base se han implementado el programa de beca de grado, maestría, niveles técnicos y capacitación para directivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento interno de reclutamiento, selección y movimientos del personal. ▪ Manuales de descripciones de puestos ▪ Manual interno de políticas de capacitación ▪ Convocatoria y lista de participantes ▪ Procedimiento interno trámite solicitud de beca de grado. ▪ Procedimiento interno trámite de licencia para estudios en el extranjero. 	
--	---	--

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memorias de Gestión Humana ▪ Copia de los certificados de capacitación archivados en los expedientes del personal. ▪ Estadísticas de personal de nuevo ingreso y personal capacitado <p>Gestión Humana coordina formación virtual con INFOTEP (2012-2014), lo cual facilita a los colaboradores realizar estos cursos desde su hogar. Existen grupos de acceso a Internet mediante los cuales, considerando las funciones de los colaboradores, se otorgan nivel de acceso. CDEEE cuenta con procesos que se realizan de manera electrónica, como son: mesa de ayuda para soporte tecnológico, evaluación de desempeño, encuestas al personal sobre sus necesidades; además, solicitud de pedido, gestión de solicitudes y distribución de informaciones a través del correo institucional (MS Outlook).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual interno de políticas de capacitación • Manual interno de políticas de evaluación del desempeño • Manual interno de políticas para la gestión del Clima Organizacional -ECO. • Capturas de pantalla de los programas informáticos de encuestas y evaluación de desempeño. • Capturas de pantalla de las solicitudes de pedido de las áreas, a través del Sistema SAP 	
---	--	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo institucional (MS Outlook) • Correos de coordinación de cursos • Comunicaciones con centros de formación. • Convocatoria y lista de participantes • Estadísticas de capacitación • Memoria de Gestión Humana • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas <p>La CDEEE no discrimina en relación al género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión. Independientemente de su condición, se toma en cuenta el desempeño de todos los colaboradores para reconocer a los que cumplen con las normas y el trabajo, así como, para el desarrollo de sus capacidades que permita su crecimiento profesional a lo interno de la institución. La gestión está basada en los valores plasmados en nuestro plan estratégico, y en los principios éticos descritos en el Código de Ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Procedimiento interno de reclutamiento, selección y movimientos del personal. • Manual interno de políticas de capacitación • Procedimiento interno de trámite solicitud de beca de grado. 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética y Normas de Conducta para los Servidores de la CDEEE y de los Entes Eléctricos Estatales. • Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Copia de los certificados, acuerdos de becas, etc. archivados en los expedientes del personal. • Capturas de pantallas e impresos en los murales de las publicaciones de promociones • Memorias de Gestión Humana 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Las necesidades de la Institución están plasmadas en el plan estratégico, por ende las acciones de Gestión Humana están alineadas al mismo. En ese sentido, nuestra política de capacitación está en consonancia con la misión y visión institucional, y enfocada al logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Se solicita al personal la actualización de su hoja de vida, así como, copia de las formaciones realizadas. Igualmente, a través de la evaluación de desempeño basada en competencias y valores institucionales, puede ejecutar acciones alineadas a las necesidades de la Institución: plan de</p>	

	<p>capacitación, según resultados de desempeño toma en cuenta colaboradores para transferencia o promoción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Manual interno de políticas de evaluación de desempeño • Formularios con resultados de evaluación de desempeño. • Manual interno de políticas de capacitación • Estadísticas sobre capacitación al personal. • Memorias de Gestión Humana • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas 	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Nuestra política de capacitación está en consonancia con la misión y visión institucional, y enfocada al logro de los objetivos estratégicos. Enfocados en dichos objetivos existen programas de capacitación para desarrollar las habilidades y competencias técnico-profesionales de personal con potencial para desempeñar funciones de mayor responsabilidad, como por ejemplo: el programa que capacita a conserjes, auxiliares, mensajeros, choferes y personal militar quienes han sido transferidos a puestos administrativos afines a la formación universitaria realizada. Es importante destacar que estos colaboradores se han beneficiado del programa beca de grado, formación técnica-administrativa y habilidades de</p>	

	<p>comunicación. Las normativas de formación están publicadas en el portal de Gestión Humana.</p> <p>En adición la institución otorga becas para realizar maestrías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno de trámite solicitud de beca de grado. • Procedimiento interno de trámite de licencia para estudios en el extranjero. • Manuales de Descripción de Puestos • Manual interno de políticas de Capacitación • Plan de capacitación con Instituto de Administración Pública (INAP), Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), entre otros. • Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Memorias de Gestión Humana • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas • Captura de pantalla del portal de Gestión Humana • Estadísticas de capacitación 	
--	---	--

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Gestión Humana maneja un plan de desarrollo y capacitación dirigido a todo el personal, garantizando la equidad e igualdad. En adición, para los procesos de promoción y transferencia, se utiliza la información proveniente de la comparación entre el perfil del cargo y las capacidades de los candidatos, así como las recomendaciones de los supervisores de las áreas.</p> <p>Las capacidades de los colaboradores son identificadas mediante el análisis de los resultados de las evaluaciones del desempeño, sobre el cual se establece un plan de acción para la mejora continua del desempeño en coordinación con los supervisores inmediatos (ej. programa de formación, reuniones de revisión de resultados, entre otros). Estas acciones responden al enfoque institucional basado de la gestión por competencias.</p> <p>La Institución aplica la encuesta de clima laboral donde los colaboradores tienen la oportunidad de expresar las fortalezas y oportunidades de mejora y la institución elabora planes de acción, entre los cuales se incluyen capacitaciones que permiten mitigar las oportunidades identificadas. Se han realizado dos (2) encuestas de clima organizacional -ECO-, la primera en febrero 2015 y en septiembre 2018 la última.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual interna de políticas de capacitación 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno de Trámite Solicitud de Beca de Grado. • Procedimiento interno de Trámite de Licencia para Estudios en el Extranjero. • Manual interno de políticas de Evaluación del Desempeño • Manual interno de políticas para la gestión del Clima Organizacional -ECO- • Informe de resultados y Plan de acción de mejoras publicados acerca de ECO. • Capturas de pantalla de los correos sobre coordinación de los cursos y charlas. • Captura de pantalla de las convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Certificados, acuerdos de beca, etc. archivados en los expedientes del personal. 	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Gestión Humana ejecuta un programa de formación para los mandos medios que incluyen el desarrollo de competencias gerenciales y sobre el aspecto humano, proporcionando herramientas para desarrollar habilidades de supervisión de equipos, las que ayudan a mejorar el desempeño de este personal en los diferentes escenarios que debe participar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual interno de políticas de capacitación 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Memorias de Gestión Humana • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas • Captura de pantalla del portal de Gestión Humana • Estadísticas de capacitación 	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Gestión Humana tiene implementado un programa de inducción (presencial, video, ppt, etc.) para el personal de nuevo ingreso, el cual incluye: socialización sobre quiénes somos, misión, visión y valores, normas, deberes, derechos, saludo al Vicepresidente Ejecutivo, entre otros temas; así como, acompañamiento y entrega del recurso en el área de trabajo.</p> <p>El Supervisor inmediato acompaña al nuevo colaborador, orientándolo sobre la manera en que debe realizar las funciones a su cargo.</p> <p>De esta forma se asegura la adecuada integración y adaptación del nuevo personal a la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno de reclutamiento, selección y movimientos del personal. • Procedimiento de inducción al personal de nuevo ingreso y período probatorio. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de la Intranet: Normativas y manuales de descripción de puestos. • Documentos con presentaciones sobre inducciones al personal • Memorias de Gestión Humana • Documentos y formularios de ingreso y de inducción archivados en los expedientes del personal. 	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Gestión Humana realiza el proceso de selección interna publicando las vacantes por los canales de comunicación interna (correo institucional, murales, salvapantallas-screensaver), para dar oportunidad al personal de ser favorecido para una transferencia o promoción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno de reclutamiento, selección y movimientos del personal. • Acciones de personal y comunicaciones de transferencias y promociones. • Captura de pantalla y publicaciones de vacantes por los canales de comunicación interna. 	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Para la capacitación del personal se utilizan los medios multimedia disponibles. Gestión Humana promueve, gestiona y coordina cursos virtuales y presenciales con centros docentes externos, así como capacitaciones a lo interno de la institución con facilitadores internos y externos, y a lo interno se imparten charlas sobre uso de las redes</p>	

	<p>sociales, aspectos generales de sector eléctrico nacional, matriz de generación y sobre el uso de equipos tecnológicos (ej. impresora multifuncional, entre otros).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Certificados de Cursos • Plan de capacitación • Expedientes de los centros docentes y consultores. • Estadísticas de Capacitación • Memorias de Gestión Humana • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas 	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>El programa de capacitación incluye taller de riesgos para las áreas que lo requieren, como Contraloría, Auditoría Interna, Planificación, Servicios Generales, Transportación, entre otras; así como capacitación sobre seguridad y salud ocupacional. También se imparten talleres/charlas sobre el código de ética que incluye los temas sobre conflictos de interés, género y diversidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética y Normas de Conducta para los Servidores de la CDEEE y de los Entes Eléctricos. • Reglamento Disciplinario de la CDEEE • Manual de Seguridad y Salud Ocupacional 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación del Comité de Ética. • Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Publicaciones a través de los canales de comunicación interna. • Imágenes fotográficas 	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Los colaboradores beneficiados con becas, certificaciones, cursos especializados, congresos, conferencias, convenciones, entre otros, transfieren sus conocimientos al personal que por sus funciones se relacionan con el tema. Gestión Humana es el área responsable de coordinar los cursos y charlas para los fines. (Por ej. en 2017 colaboradores que participaron en conferencias sobre cambio climático, energía limpia, en otros, realizaron charlas sobre estos temas).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Políticas de Capacitación ▪ Procedimiento interno de trámite solicitud de beca de grado. ▪ Procedimiento interno trámite de licencia para estudios en el extranjero. ▪ Políticas internas para análisis costo-beneficio de las actividades de control. ▪ Capturas de pantalla de correos de coordinación de los cursos y charlas. ▪ Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. ▪ Imágenes fotográficas ▪ Copias de certificados en los expedientes del personal. 	

<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>La CDEEE en su política de gestión de recursos humanos toma en cuenta el desarrollo de carrera sin discriminación de género, dándoles participación a las colaboradoras en programas de formación, y flexibilidad de horario para estudios principalmente de las áreas de Servicios Generales, Correspondencia, Archivo, entre otras.</p> <p>Hemos desarrollado programas para colaboradores iletrados, a través de Quisqueya Aprende Contigo y se patrocinan con becas de grado a las que ingresan a la universidad, entre otras actividades formativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de políticas internas de capacitación ▪ Procedimiento interno de trámite solicitud de beca de grado. ▪ Convocatorias y lista de participantes a cursos, talleres, entre otras. ▪ Acuerdo de beca de grado de las colaboradoras estudiantes universitarias. ▪ Documentos sobre el programa Quisqueya Aprende Contigo. ▪ Imágenes fotográficas del programa Quisqueya Aprende Contigo 	
---	--	--

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>A través del trabajo en equipo, como uno de nuestros valores incluido en el plan estratégico institucional, se estimula el dialogo abierto y en ese contexto se promueve y motiva por medio de los canales de comunicación interna.</p> <p>Nuestras campañas de fortalecimiento institucional incluyen cursos, charlas impartidas por expertos, cine fórum, difusión por los canales de comunicación interna, entrega panfletos (<i>brochures</i>) y botones, entre otros.</p> <p>La Institución aplica la encuesta de clima donde los colaboradores tienen la oportunidad de expresar las fortalezas y oportunidades de mejora. Se han realizado dos (2) encuestas de clima organizacional -ECO-, la primera en febrero 2015 y en septiembre 2018 la más reciente, dándose a conocer los resultados al personal, mediante reuniones (grupo de enfoque y charlas), así como, por los canales de comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas para la gestión del Clima Organizacional -ECO-. • Informe de resultados al Vicepresidente Ejecutivo y publicación de la ECO 2015 y 2018. • Imágenes fotográficas del personal en mesas de trabajo • Imágenes fotográficas de murales permanentes 	<p>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.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantallas de los salvapantallas • Monitores áreas de recepción y descanso de empleados • Captura de pantalla del Portal de Gestión Humana • Archivo de publicaciones institucionales. • Correos de convocatoria a charlas, etc. • Panfletos (brochures) y botones • Imágenes fotográficas de los buzones de sugerencias 	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Para nuestra Institución es importante el aporte de los colaboradores. Parte de las acciones y mecanismos utilizados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comisión para la mejora de los procesos, en las que los colaboradores participan activamente en el diseño y actualización de los procesos. - Buzones de sugerencias para recibir las quejas y sugerencias. - Reconoce la creación de nuevos proyectos de impacto para la Institución. - Mesas de trabajo: planificación, gestión humana, cooperativa, auditoria interna, entre otras. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Captura de pantalla de correos de convocatorias y minutas de las Comisiones de mejora de proceso ▪ Imágenes de buzones de Sugerencia ▪ Manual de políticas sobre Premios Energía ▪ Manual de políticas de reconocimiento al personal 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imágenes fotográficas del personal en mesas de trabajo ▪ Memorias de Gestión Humana ▪ Capturas de pantalla de los portales de Gestión Humana y la Contraloría. 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Es importante para la Institución que el personal se involucre en la elaboración del Plan Operativo Anual -POA-, siendo responsable en el seguimiento a su ejecución; así como, en la elaboración de la matriz sobre Identificación, Evaluación, y Valoración de Riesgos -VAR-.</p> <p>La Gerencia de Control de Sistemas y Procesos es el área responsable de la elaboración y actualización de las normativas; el personal de las áreas colabora directamente con el diseño, definición y documentación de los procesos, así como, en la identificación e implementación de acciones de mejora mediante la actualización de dichos procesos.</p> <p>Además, se crean comisiones de trabajo en las cuales se involucra al personal que representa al área relacionada con los temas; uno de los propósitos de estas comisiones es trabajar en planes de mejoras, entre otros.</p> <p>Realizamos actividades donde participa todo el personal, con el fin de socializar los resultados obtenidos y difundir los objetivos a lograr para el siguiente período.</p>	

	<p>La Institución aplica la encuesta de clima organizacional, donde los colaboradores tienen la oportunidad de expresar las fortalezas y oportunidades de mejora. Se han realizado dos (2) encuestas de clima organizacional -ECO-, la primera en febrero 2015 y en septiembre 2018 la más reciente, dándose a conocer los resultados al personal, mediante reuniones (grupo de enfoque y charlas), así como, por los canales de comunicación interna.</p> <p>De esta forma la Institución toma en cuenta las iniciativas y acciones propuestas por nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes Estratégicos 2013-2016 y 2017-2020. • Plan Operativo Anual -POA- • Informe consolidado de ejecución del POA. • Procedimiento interno de elaboración del POA • Normativa interna de identificación, evaluación, y valoración de riesgos -VAR-. • Capturas de pantalla e impresos de correos de convocatorias y minutas de las comisiones de mejora de proceso • Manual de políticas para la gestión del Clima Organizacional -ECO-. • Informe de resultados al Vicepresidente Ejecutivo y publicación de la ECO 2015 y 2018. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las normativas publicadas en los portales de Contraloría, Gestión Humana y Transparencia. • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas • Memorias de Gestión Humana • Documentos de logística y Disco Compacto-CD de imágenes fotográficas de las actividades de integración de las direcciones. 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Cada año las direcciones elaboran el Plan Operativo Anual -POA- tomando como base la planificación estratégica, y la revisión trimestral de su ejecución; sobre esta la Gerencia de Planificación elabora un informe que consolida la ejecución de las actividades. Los supervisores son responsables establecer los objetivos alineados a las funciones propias de las áreas y de darlo a conocer a su personal, con quienes comparten dicha responsabilidad. Mediante los indicadores de gestión y la evaluación de desempeño se evalúa y se mide la consecución de los objetivos.</p> <p>Realizamos actividades donde participa todo el personal, con el fin de socializar los resultados obtenidos y difundir los objetivos a lograr para el siguiente período.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual -POA- • Matrices Ejecución del POA 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe consolidado de ejecución del POA. • Procedimiento interno de elaboración del Plan Estratégico. • Procedimiento interno de elaboración del Plan Operativo Anual -POA-. • Manual de políticas internas de evaluación de desempeño • Manual de políticas para la gestión del Clima Organizacional -ECO-. • Formulario con resultados de evaluación de desempeño del personal. • Informe de resultados al Vicepresidente Ejecutivo y publicación de la ECO 2015 y 2018. • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas • Memoria de Gestión Humana 	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La Institución ha realizado dos (2) encuestas de clima organizacional -ECO-, la primera en febrero 2015 y la última en septiembre 2018. Mediante los canales de comunicación interna y reuniones (Grupos de enfoque o Charlas) se da a conocer al personal los resultados de las encuestas, así como los planes de acción, como resultado de los aspectos de mejora se elaboran en conjunto con representantes de las áreas. Gestión Humana es la responsable de ejecutar estas acciones y de monitorear periódicamente el clima organizacional.</p> <p>Hemos utilizado el método de grupos de enfoque con nuestros colaboradores de</p>	

	<p>línea y de mandos medios, quienes han participado en reuniones donde expresaron las oportunidades de mejora sobre el clima organizacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas de Gestión del Clima Organizacional. • Formularios ECO completados por los colaboradores. • Publicación y promoción de resultados y planes de acción para fortalecer el CO. • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas • Memoria de Gestión Humana 	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>La Institución aplica la encuesta de clima donde los colaboradores tienen la oportunidad de expresar las fortalezas y oportunidades de mejora. Se han realizado dos (2) encuestas de clima organizacional - ECO-, la primera en febrero 2015 y en septiembre 2018 la última. Para este fin tenemos una política que establece realizar esta encuesta de manera periódica a nuestro personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Gestión del Clima Organizacional. • Formularios ECO completados por los colaboradores. • Publicación de resultados de la ECO y planes de mejoras correspondiente. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas • Memoria de Gestión Humana 	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La estructura de Gestión Humana incluye una unidad de Seguridad, Salud y Registro para el cumplimiento del mandato del Ministerio de Trabajo sobre salud y seguridad industrial, la cual se encarga de:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Realizar inspecciones en las instalaciones, y de los equipos de seguridad, – Revisión de riesgos en los puestos de trabajo, entre otras; – Desarrollar jornadas de charlas, talleres y operativos de salud (por ej. cáncer de mama, cardiológica). <p>La Institución (edificio principal y el Centro de Operaciones de Herrera -COH-) cuenta con dos (2) consultorios con personal médico; además, de las consultas habituales, se hacen consultas con un cardiólogo una vez por semana. De esta forma se aseguran las condiciones adecuadas de trabajo y de salud para el personal. Igualmente hay extintores y camillas para primeros auxilios instalados en cada nivel del edificio principal y COH.</p> <p>Nuestras instalaciones están debidamente rotuladas y señalizadas para situaciones de emergencia; estacionamientos para embarazadas y colaboradores con condiciones físicas especiales. Realizamos periódicamente simulacros de evacuación.</p>	

	<p>Los manuales de descripción de puestos indican los riesgos asociados a cada puesto de la Institución.</p> <p>Adicional, Gestión Humana maneja un programa en las instalaciones del club de CDEEE, que incluye rutinas de ejercicios y deportes, así como, terapias acuáticas para colaboradores con problemas lumbares.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación Seguridad y Salud del Ministerio de Trabajo. • Manual interno de Seguridad y Salud Ocupacional. • Procedimiento interno de investigación y reportes de accidentes. • Plan de Emergencia ante Desastres de la CDEEE. • Informes de inspecciones a las instalaciones y puestos de trabajo. • Dos (2) consultorios médicos, imágenes fotográficas. • Listado de consultas realizadas. • Convocatorias, lista de participantes y estadísticas de charlas, talleres y operativos de salud. • Convocatorias, lista de participantes y estadísticas de talleres a las brigadas de emergencia de la CDEEE. • Minutas reunión de Comité de Seguridad remitidas a Ministerio de Trabajo. • Manuales de descripción de puestos 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de Programas e inscripciones de rutinas de ejercicios y disciplinas deportivas. • Instalaciones e imágenes fotográficas del Club Julio Sauri. • Lista de participantes en las rutinas de ejercicios, disciplinas deportivas y terapias. • Memorias de Gestión Humana • Captura de pantalla del portal de Gestión Humana 	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>La CDEEE cumple con los días de licencia reglamentados para lactancia, maternidad, paternidad, matrimonio, fallecimiento de familiares, motivos humanitarios. Además, se conceden permisos a los colaboradores para asuntos personales y flexibilidad de horario por estudios.</p> <p>Por disposición administrativa nuestra política de vacaciones contempla más beneficios para los colaboradores que lo establecido por el Código de Trabajo, en cuanto al disfrute de vacaciones por antigüedad, beneficiando al personal con días adicionales y pagos adicionales de bono vacaciones.</p> <p>CDEEE cuenta con el Club Julio Sauri donde los colaboradores y sus familias disfrutan en sus instalaciones de actividades deportivas, rutinas de ejercicios, terapias acuáticas, clases de guitarra, baile, cafetería, entre otras.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas internas de Servicios y Beneficios • Procedimiento interno de concesión de licencias y permisos al personal. • Procedimiento interno de programación y seguimiento de las vacaciones del personal. • Procedimiento interno de trámite solicitud de beca de grado. • Procedimiento interno de trámite licencia de estudios en el extranjero. • Formularios de permisos, licencias y vacaciones. • Club Julio Sauri, imágenes fotográficas 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Los colaboradores con condiciones físicas especiales tienen facilidad para ingresar y trasladarse en las instalaciones, ya que está preparada pensando en este personal. La Institución ha patrocinado con beca a colaborador invidente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de rampas, baños, estacionamiento marcados y con preferencia. • Documentos sobre acuerdos de becas 	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Cada año la Institución realiza un programa enfocado en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores; incluye charlas y operativos de salud; un programa para colaboradores con problemas lumbares.</p>	

	<p>La institución (edificio principal y el centro de operaciones de herrera -COH-) cuenta con dos consultorios con personal médico; además, de las consultas habituales, se hacen consultas con un cardiólogo una vez por semana.</p> <p>Se realiza jornadas de integración para las direcciones, programa de verano y campamento para hijos de empleados, programa y actividades Recreativas y Educativas en el mes de la Familia, celebración de cumpleaños para hijos de empleados, asistencia económica para universitarios hijos de empleados; beneficio por nacimiento hijos, entre otros.</p> <p>Contamos con un coro que realiza actividades para CDEEE y las empresas del sector eléctrico, así como particulares. Desarrollamos un calendario semanal con rutinas de ejercicios y prácticas de disciplinas deportivas para los colaboradores y sus familias, e intercambios de los equipos deportivos de CDEEE y empresas de holding.</p> <p>Durante el año celebramos días especiales con el personal tales como: secretarias, amistad, trabajo, madres, padres y navidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos sobre logística actividades de integración de las direcciones. • Procedimiento de logística para la celebración de cumpleaños. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de programa de verano para hijos de empleados. • Programa actividades del Comité de Ética. • Listas de participantes en las rutinas de ejercicios y prácticas de disciplinas deportivas en el Club Julio Sauri. • Lista de integrantes de los equipos deportivos. • Memorias de Gestión Humana • Captura de pantalla del portal de Gestión Humana • Publicaciones en las redes sociales de CDEEE. • Publicaciones por los canales de comunicación interna 	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	La CDEEE como 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, tiene identificados sus socios claves tanto en el sector público, como privado y en la sociedad civil.	

	<p>Dentro del régimen de empresas eléctricas de carácter estatal están: EDESUR, EDEESTE, EDENORTE, ETED, EGEHID, proyecto de generación Central Termoeléctrica Punta Catalina y UERS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otras instituciones relacionadas del sector son: <ul style="list-style-type: none"> – Superintendencia de Electricidad (SIE): fiscaliza y supervisa cumplimiento legal y normas técnicas relativas a la generación, transmisión, distribución y comercialización – Comisión Nacional de Energía (CNE): traza la política del Estado en el sector energía – Ministerio de Energía y Minas (MEM): formula y administra la política energética y de minería. – Organismo Coordinador del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (OC): coordina la operación de las instalaciones de las empresas de generación, transmisión y distribución y comercialización. • Empresas Privadas: <ul style="list-style-type: none"> – Con los generadores de electricidad (el 86% de la generación es privada). Son proveedores de energía. – Con los Productores Independientes de Electricidad (IPP): Proveen energía eléctrica a la CDEEE. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad Civil: <ul style="list-style-type: none"> – Consorcio de la Caoba Dominicana (CONCADOM): proveedor, suministrador. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama estructural de la CDEEE. • Plan Estratégico Institucional 2016-2020. • Memoria de Rendición de Cuentas del 2017 del sector eléctrico. • Ley General de Electricidad No. 125-01 • Contratos de Compra de Energía • Portales web de las empresas del sector, donde aparecen las atribuciones y funciones de las mismas. • Convenios de Cooperación suscritos con la Sociedad Civil, por ejemplo, CONCADOM • Políticas interna de la CDEEE para la Gestión de las Mesas de Trabajo y/o Homologación. • Informe del Desempeño del Sector Eléctrico. • Informe de Gestión Comercial de las EDE. 	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La CDEEE ha desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración adecuados con diferentes sectores tanto nacionales como internacionales, en los cuales se han incluido aspectos de responsabilidad social, económico e impacto medioambiental, a continuación sectores con los cuales se han suscrito acuerdos:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Organismos multilaterales de cooperación • Dirección General de Cooperación Internacional -DIGECOM- • Universidades • Instituto de Formación Técnica Profesional- INFOTEP • Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales-MIMARENA • Consorcio de la Caoba Dominicana-CONCADOM • Centro de Operaciones de Emergencia -COE <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del Portal CDEEE sobre Acuerdo CDEEE-DIGECOM, traspaso de 9.3 millones de euros para apoyar el programa de Rehabilitación de Redes y Reducción de Pérdidas. • Convenio CDEEE-Medio Ambiente-CONCADOM sobre Programa Forestal de Manejo y Mitigación Ambiental de Punta Catalina (Reseña periodística, Diario DigitalRD, 28 agosto 2017) • Acuerdo de colaboración CDEEE-Consejo Nacional para el Cambio Climático y el Mecanismo para el Desarrollo Limpio (CNCCMDL), para identificar, planear y ejecutar políticas y acciones de mitigación y adaptación del cambio climático en el área energética y eléctrica. (Reseña periódico Hoy Digital, 26 septiembre 2013). • Acuerdo de Cooperación entre CDEEE-UASD que permite a estudiantes de 	
--	--	--

	<p>contabilidad de la UASD realizar pasantía en la CDEEE y las empresas del holding. (Portal de la UASD, 11 agosto 2015)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio PUCMM-CDEEE para el adiestramiento y capacitación de profesionales en el área de generación eléctrica. (Portal CDEEE, abril 2014) 	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>La CDEEE en su accionar, ha fomentado, desarrollado e implementado proyectos de colaboración con sus socios claves del negocio (sector energético).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Colaboración y asistencia entre la Superintendencia de Electricidad, SIE y CDEEE para Mejoramiento de la Plataforma Tecnológica de la SIE- (Portal de la CDEEE, 31 julio 2017) • Convenio de Colaboración entre CDEEE, Ministerio de Medio Ambiente, la Junta Agroempresarial (JAD), CONCADOM y Fundación de Acciones Comunitarias, Inc. (FUNDACO) para la reforestación masiva en la provincia Peravia. (Portal CDEEE, agosto 28 2017) • Convenio de Colaboración ante la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (PROCOMPETENCIA), donde la CDEEE se compromete a facilitar y promover entre las empresas energéticas estatales una política de respeto a la libre competencia. (Periódico Hoy Digital, 6 de julio 2018) 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo CDEEE-OPTIC, para asistir, asesorar y apoyar a la CDEEE en los proyectos de Tecnología de la Información y Comunicación y de Gobierno Electrónico. 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>La CDEEE a través de la Gerencia de Contratos y Transacciones Estratégicas de la Dirección Jurídica, gestiona y monitorea el cumplimiento de los contratos.</p> <p>El seguimiento a las diferentes alianzas y/o colaboraciones que se suscriben en la institución son monitoreadas, dependiendo de la naturaleza del contrato por: un equipo multidisciplinario (Dirección de Gestión Energía, Contraloría, Dirección Ejecutiva/Gerencia de Planificación) o por las diferentes direcciones involucradas a través de: correos electrónicos, llamadas de seguimiento, comunicaciones institucionales, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2017-2020, acápite correspondiente al Monitoreo y Evaluación del Plan. • Correos de seguimiento • Comunicaciones 	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La CDEEE en su accionar, ha demostrado la necesidad e importancia de las alianzas tanto públicas como privadas, con el objetivo primordial de establecer estrategias que permitan el desarrollo conjunto de los</p>	

	<p>diferentes sectores, así como, el desarrollo de la nación.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional 2017-2020, define los objetivos planteados en tres grandes ejes estratégicos y las acciones que se llevarán a cabo para el logro de los mismos, incluyendo en estas las alianzas necesarias, tanto a corto, mediano y largo plazo. Por ejemplo, hemos identificado alianzas con organismos multilaterales para la viabilización de proyectos de inversión en rehabilitación de redes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2017-2020 	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Las responsabilidades de cada socio/o de las partes involucradas están establecidas en los mismos contratos o acuerdos (obligaciones de las partes, alcance, etc.) que suscribe la CDEEE con sus aliados.</p> <p>La naturaleza de los contratos (modalidad del contrato) y su complejidad, determinarán la necesidad de establecer de forma adicional, cronogramas al proyecto basado en el cumplimiento de los hitos y su aceptación por parte del socio. Esto garantizará un adecuado sistema de control, evaluación y revisión para la ejecución del contrato.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplos de contratos custodiados por la Dirección Jurídica de la CDEEE con sus 	

	formularios de: Control de Firmas y Formalización de Contratos	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	La CDEEE no utiliza el servicio de agencias de colocación.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>La CDEEE tiene incorporado en su accionar, el compartir las buenas prácticas, así como, las experiencias y resultados obtenidos en los diferentes ámbitos donde se desarrolla (<i>benchmarking</i> y <i>el benchlearning</i>), tanto con sus socios claves del negocio (empresas del sector) como con el sector público y privado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de colaboración y asistencia entre la Superintendencia de Electricidad (SIE) y CDEEE para mejoramiento de la Plataforma Tecnológica de la SIE. (Portal de la CDEEE, 31 julio 2017) • Establecimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) en la institución y soporte a las empresas del sector en la implantación de la misma (ETED, EGEHID, EDENORTE). • Correo electrónico al Ministerio de la Presidencia (MINPRE) solicitando para benchmarking su Manual de Políticas de Viajes Oficiales al Exterior. 	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La CDEEE ha iniciado la aplicación de criterios de responsabilidad social en la selección de sus proveedores, tomando en consideración que los mismos integren los	

	<p>aspectos de seguridad y salud ocupacional y medio ambiental en los productos y servicios que ofrecen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de gestión administrativa de las solicitudes de ayuda y las acciones de responsabilidad social, establece en una de sus políticas que los bienes y servicios suministrados deberán ser amigables con el medio ambiente. (A la fecha documento en elaboración) 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>La CDEEE tiene claramente definido y establecido su política para la gestión de la información, tanto a lo interno como a lo externo de la misma. La misma ha sido documentada en la normativa interna Nota de Contraloría no. 156-A sobre gestión de la información y la comunicación, siendo esta contentiva de: <i>las competencias de las diferentes áreas en el proceso de gestión y administración de la información y comunicación, la clasificación y seguridad de la información, los canales de comunicación interna y externa, matrices de identificación y clasificación, entre otros.</i> Con esta normativa, se prevee, anticipa y planea en la CDEEE para dar respuesta a posibles situaciones de cambios y crisis, en la gestión de la información, fundamentadas estas políticas</p>	

	<p>en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa interna Nota de Contraloría no. 156-A sobre gestión de la información y la comunicación. • Política interna 011 sobre identificación y clasificación de la información con sus correspondientes matrices. • Organigrama institucional, donde se muestra la existencia de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y la Dirección de Comunicación Estratégica. • Manual de funciones de la Dirección Ejecutiva contentivo de las funciones de la OAI, dependencia de esta Dirección. • Manuales de procedimientos internos de las diferentes direcciones. • Información corporativa de la CDEEE disponible en el portal transparencia 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>La CDEEE pone a disposición de los ciudadanos/clientes diferentes medios para que los mismos expresen sus necesidades, realicen sugerencias, se quejen, todo esto con el fin de dar un servicio de calidad a los mismos; así tenemos a disposición las Redes Sociales Institucionales (Instagram, Facebook, Twitter, entre otras), de igual manera, está disponible el Sistema de Atención Ciudadana Línea 311 para quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias, Centro de Información y Comunicación para el Desarrollo Eléctrico Nacional</p>	

	<p>(ICODEN), Portal Web de Transparencia, entre otras.</p> <p>De igual forma, CDEEE ha desarrollado alianzas con la sociedad civil con el objetivo de aportar y mejorar su entorno.</p> <p>La publicidad institucional y nuestra presencia en los medios de comunicación (radial, escritos, televisivos) permite al ciudadano/cliente animarse activamente a expresar sus requisitos y participar en alianzas que promueva la CDEEE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla e imágenes fotográficas del ICODEN. (Ver Portal CDEEE) • Captura de pantalla del Portal de Transparencia CDEEE • Captura de pantalla del portal de la Línea de Atención Ciudadana 311 • Captura de pantalla de las menciones de los ciudadanos en las redes sociales: Instagram, Twitter, Facebook, YouTube, entre otras. • Reseñas en los medios y redes sociales sobre el Programa de Televisión Conectando • Reseñas en los medios y redes sociales capacitación como Técnicos Electricistas a diferentes comunidades. • Documentos, reseñas en los medios y redes sociales sobre el programa de Sustitución de Bombillas Incandescentes por LED. 	
--	---	--

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>La CDEEE promueve la participación de los ciudadanos/clientes y sus representantes en el proceso de toma de decisiones, a través de: la Dirección de Responsabilidad Social (área que dentro de su interacción con las comunidades y sus representantes escuchan y comunican a la institución, sus opiniones y necesidades); sondeos de opinión a través de las redes institucionales, entre otros.</p> <p>La Unidad Ejecutora de Proyectos de Rehabilitación de Redes, a través del área de gestión social y ambiental sostiene reuniones y realiza acuerdos con las juntas de vecinos y representantes de las comunidades donde se llevan a cabo estos proyectos, incentivando la participación de los ciudadanos/clientes y sus representantes.</p> <p>La CDEEE a través del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico, participa en las mesas de trabajo conformadas por diferentes sectores del país, con el propósito de viabilizar un servicio eléctrico eficiente, transparente, entre otros, conforme a la opinión de los actores públicos y privados involucrados en la transformación del sistema eléctrico nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejemplares del Boletín Informativo Energía para el Desarrollo emitido por la Unidad Ejecutora de Proyectos contentivo de la cantidad de acuerdos, 	
---	---	--

	<p>charlas, talleres, personas capacitadas en las comunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Borrador del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico. ▪ Estructura Orgánica de la CDEEE (Dirección de Responsabilidad Social) ▪ Informes de la Dirección de Responsabilidad Social. ▪ Captura de pantalla de las redes sociales Institucionales ▪ Informe sobre el comportamiento de las redes sociales institucionales 	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>En CDEEE, el marco de trabajo para la recopilación de datos, sugerencias, quejas y reclamaciones, se realiza a través del ICODEN, la Línea Atención al Ciudadano 311 para quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) las redes sociales institucionales; sección Contactos del portal web institucional y portal Circuitos y un correo electrónico disponible en dichos portales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario Encuesta de Opinión de la OAI-CDEEE • Captura de pantalla e imágenes fotográficas del ICODEN • Captura de pantalla de la Línea 311 • Estructura Orgánica de la Oficina de Acceso a la Información • Captura de pantalla de las menciones en las redes sociales: Instagram, Twitter, Facebook, YouTube, etc. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno de la OAI sobre la línea 311 y las encuestas realizadas a los ciudadanos • Capturas de pantallas de los portales web institucionales 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La CDEEE a través de diferentes medios, comunica su gestión y su proceso de toma de decisiones, tanto a lo externo como a lo interno de la institución, a los fines de garantizar transparencia en todos sus procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de los portales web de la institución (CDEEE y Transparencia). • Reseñas en los medios y menciones en las redes sociales sobre los programas televisivos (CONECTANDO, ENERGIATV y otros a los cuales son invitados la máxima autoridad ejecutiva y funcionarios de la institución) • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas del Sector Eléctrico publicada en los portales web de la CDEEE • Notas de prensa sobre: firma de acuerdos, licitaciones públicas, foros, entre otros) • Publicación de los Informes de Desempeño del Sector y de las EDE. • Informaciones publicadas en la Intranet • Redes sociales institucionales. • Tablero de metas presidenciales publicado en el Ministerio de la 	

	<p>Presidencia (MINPRE) que contiene los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Indicador del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) -Normas Básicas del Sistema de Control Interna (NOBACI) -Índice de Implementación TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE) -Índice de Transparencia y de Satisfacción Ciudadana. 	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>En la CDEEE el desarrollo del papel de los ciudadanos/clientes como co-productores, se realiza a través de las diferentes direcciones que conforman la estructura orgánica, destacándose las capacitaciones realizadas a comerciantes y empresarios en el uso racional y eficiente de la energía y a docentes de escuelas públicas y privadas para convertirlos en agentes multiplicadores. De igual manera, en el caso del trabajo en comunidades para rehabilitación de redes, nuestros gestores sociales entrenan recursos humanos para que sean técnicos comunitarios a los fines de aportar soluciones oportunas en el caso de averías menores y capacitar sobre el uso eficiente de la energía.</p> <p>Asimismo, el desarrollo de los ciudadanos clientes como co-evaluadores del servicio, se realiza a través de la línea de atención ciudadana 311, la cual le permite realizar quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias; de igual manera, a través de las redes sociales institucionales, los portales</p>	

web institucionales, entre otros, estos pueden expresar su opinión sobre la calidad del servicio. La CDEEE a través de los medios antes referidos realiza mediciones periódicas de satisfacción.

Evidencias:

- Captura de pantalla sobre el acuerdo CDEEE - Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios de la R.D. (FENACERD) acuerdan para instruir sobre uso racional de la energía eléctrica.
- Captura de pantalla del acuerdo MINERD-CDEEE para promover uso racional de la energía en la comunidad educativa.
- Documentos y reseñas de prensa/redes sociales sobre el programa Piloto de Gestión Integral de Residuos Sólidos en conjunto con la Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia.
- Captura de pantalla de las Redes Sociales Institucionales
- Captura de pantalla de Sistema ICODEN
- Captura de pantalla del Sistema de Atención Ciudadana 311
- Captura de pantalla de los portales web institucionales (CDEEE y Transparencia)
- Informe periódico sobre el comportamiento de las redes sociales
- Informe operacional (bimensual) del ICODEN
- Informe Gestión Social Comunitaria de Rehabilitación de Redes
- Memoria Anual de Rendición de Cuentas

<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La CDEEE ha desarrollado una gestión eficaz de las expectativas, tanto de sus clientes internos como externos. Los canales de servicio que tenemos definidos para nuestros ciudadanos/clientes garantizan criterios de calidad adecuados a sus requerimientos.</p> <p>A lo interno de la institución, por ejemplo, los documentos normativos existentes (Manuales de Procedimientos, Notas de Contraloría, entre otros), tienen establecido los requerimientos de calidad, período de tiempo y requisitos del servicio requerido; de igual manera charlas y correos informativos sobre los servicios y beneficios disponibles para los empleados.</p> <p>A lo externo de la institución, a través del Servicio de Atención al Ciudadano (ICODEN); Portal Circuitos, que es un espacio informativo que brinda la institución a la comunidad con la finalidad de informar a los clientes sobre la programación e interrupciones de los circuitos a fin de que pueda ayudarles a programar sus actividades productivas; Línea de Atención Ciudadana 311, que es un sistema para quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias; Oficina de Acceso a la Información (OAI), entre otras. De igual manera, nuestros portales institucionales cumplen con los requerimientos normativos establecidos para satisfacer a los ciudadanos/clientes.</p>	
---	---	--

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejemplo de Manual de Procedimiento Operacional de la Dirección de Tecnología de Información, procedimiento sobre Mesa de Ayuda. ▪ Captura de pantalla de los portales institucionales (CDEEE/pestaña de servicios y Transparencia) ▪ Captura de pantalla del ICODEN ▪ Captura de pantalla de la línea de atención ciudadana 311 ▪ Captura de pantalla de la Intranet ▪ Captura de pantalla del Portal Circuitos 	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La CDEEE tiene elaborado y establecido el documento normativo interno (Nota de Contraloría no. 156-A) en el cual se establecen políticas a los fines de garantizar que la información disponible en la institución esté actualizada; de igual manera, se requiere información actualizada para la elaboración de los indicadores de gestión y desempeño contentivos estos en el Informe de Desempeño del Sector y de Gestión Comercial.</p> <p>Los referidos indicadores monitorean las pérdidas del sector, las cobranzas, los contratos, nuevos clientes, clientes en baja tensión, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gestión Comercial de las Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDE). • Informe de Desempeño del Sector Eléctrico. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe sobre el comportamiento de las redes sociales institucionales 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La gestión financiera de la CDEEE está alineada con los objetivos y ejes estratégicos, consignados en el Plan Estratégico Institucional y del cual se deriva el Plan Operativo Anual (POA). En dicho POA se recogen las iniciativas y proyectos que se estarían realizando y se le asignan los recursos financieros previstos para su ejecución.</p> <p>Estos recursos financieros asignados, son contemplados en el Presupuesto Institucional, a los fines de garantizar disponibilidad al momento de su ejecución. Además, para estas ejecuciones internas se realizan planes anuales de compras y contrataciones (PACC), como forma de asegurar un uso eficiente y eficaz de los referidos recursos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Institucional 2017-2020. Presupuesto institucional Programa Operativo Anual Plan Anual de Compras y Contrataciones 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos operacionales internos sobre planificación estratégica y operativa ▪ Procedimientos operacionales internos sobre gestión presupuestaria ▪ Procedimientos operacionales internos sobre compras y contrataciones 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>La CDEEE analiza la viabilidad financiera de los proyectos de alto impacto e inversión, mediante Análisis de Factibilidad Financiera. Este análisis es un requerimiento obligatorio de los organismos internacionales, vinculados al área de la Unidad Ejecutora de Proyectos de Rehabilitación de Redes.</p> <p>De igual manera, en la normativa interna Nota de Contraloría 137-A, Valoración y Administración Integral de Riesgos, se estipulan políticas para el análisis, evaluación, monitoreo, mitigación y prevención de riesgos operativos, financieros, de cumplimiento legal, entre otros. Se prevee que en el estudio de los riesgos al Plan Estratégico se realice la identificación de los riesgos del tipo financiero, entre otros.</p> <p>La institución tiene un sistema de control interno y mecanismos formales para elaboración de presupuestos, estados financieros, etc. realizados en consonancia a normas nacionales e internacionales, para el análisis, la mitigación y prevención de riesgos de la CDEEE.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Análisis de Factibilidad de los proyectos de la Unidad Ejecutora de Proyectos. • Normativa interna Nota de Contraloría no. 137-A sobre Valoración y Administración Integral de Riesgos • Manual interno de Control Interno Institucional • Captura de Pantalla del Sistema SAP-FI (Finanzas) • Captura de Pantalla del Sistema SAP-Presupuesto (BCS-FM) • Captura de Pantalla del Sistema SAP-Proyectos • Manuales de procedimientos internos operacionales de la Dirección de Servicios Financieros 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Para la CDEEE es prioridad asegurar la transparencia en todo su accionar, y de manera especial, en su gestión financiera y presupuestaria, es por esto que da fiel cumplimiento a los principios de transparencia y publicidad de la gestión presupuestaria fijado en la Ley 423-06 de Presupuesto y lo establecido por la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>De igual manera, en la institución se realizan auditorías financieras a requerimiento nuestro, independientemente de las auditorías de gestión realizadas por la Cámara de Cuentas, como una forma de asegurar la transparencia.</p> <p>Destacamos también, los controles internos existentes, documentados en las diferentes</p>	

	<p>normativas internas; y el cumplimiento con la base legal aplicable.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia de la CDEEE: publicación del presupuesto aprobado y ejecutado. • Oficina de Acceso a la Información (OAI) • Informes de Auditorías Financieras (auditores externos y Cámara de Cuentas) • Ejemplos de normativas internas financieras: <ul style="list-style-type: none"> -Nota de Contraloría no. 175-A, Centralización de la Gestión de los Fondos de Caja Chica y Trabajo Unidad Corporativa de la CDEEE. -Nota de Contraloría 179-A, Fondo de Trabajo para el Proyecto Punta Catalina. -Manuales de Procedimientos Operacionales de la Dirección de Servicios Financieros. 	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Para la CDEEE es esencial una gestión eficiente de sus recursos financieros, es por ello que la misma tiene dispuesto un sistema de registro obligatorio (Sistema SAP-FI) para atender todos sus procesos financieros y contables. La Unidad Ejecutora de Proyectos se maneja con el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p>De igual manera, los análisis de factibilidad económica utilizados, permiten determinar la rentabilidad y la conveniencia de los proyectos de inversión.</p>	

	<p>También, la CDEEE dispone de un sistema de control interno, que contempla diferentes normativas incluyendo las contables y financieras, que toman como base las normas nacionales e internacionales. Asimismo, la estructura orgánica las Direcciones de Servicios Financieros, Auditoría y Contraloría para la gestión eficaz, rentable y ahorrativa de los recursos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del Sistema SAP-FI • Ejemplo de Análisis de Factibilidad Económica, realizado por la Unidad Ejecutora de Proyectos. • Reglamento Orgánico de la Contraloría CDEEE • Estructura orgánica de la CDEEE • Manual del Sistema de Control Interno de la CDEEE • Manuales de Procedimientos internos operacionales de la Dirección de Servicios Financieros 	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La CDEEE cuenta con el módulo BCS-FM de (Sistemas, Aplicaciones y Productos) SAP, herramienta que permite gestionar el presupuesto y dar cumplimiento a las iniciativas definidas en los planes operativos y financieros. De igual manera, se dispone de una normativa que establece los lineamientos y criterios para la referida gestión, asegurando así un proceso de gestión de forma sistemática.</p> <p>En cuanto a sistemas de planificación, la empresa elabora y gestiona el Plan</p>	

	<p>Estratégico Institucional con sus correspondientes planes operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Captura de pantalla del Sistema SAP-BCS-FM. ▪ Normativa interna NC 142-A sobre Gestión y Administración de Presupuestos en las EDE y la CDEEE. ▪ Plan Estratégico Institucional 2017-2020. ▪ Planes Operativos (POA's) 	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>El Sistema que se tiene establecido para manejo del presupuesto permite una gestión presupuestaria por centros de costos, en la que cada dirección elabora su presupuesto y la Gerencia de Presupuesto de la CDEEE consolida el presupuesto y lo gestiona.</p> <p>La normativa interna existente para la gestión del presupuesto, establece políticas donde se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras, pero manteniendo un control financiero centralizado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla Sistema SAP-BCS-FM para gestión del presupuesto. • Normativa interna NC 142-A sobre gestión y administración de presupuestos en las EDE y LA CDEEE, UC. 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>La CDEEE, a través de la Unidad Ejecutora de Proyectos coordina proyectos de rehabilitación de redes para reducción de</p>	

	<p>pérdidas, financiados por organismos internacionales.</p> <p>Es un requerimiento de los organismos internacionales, que se fundamente las decisiones de inversión, así como, la realización de análisis de factibilidad económica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Factibilidad Económica, realizado por la Unidad Ejecutora de Proyectos. 	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>En la CDEEE, el proceso de formulación y ejecución presupuestaria incluye, entre otros aspectos, un resumen de los objetivos y proyectos (inversiones) que se ejecutarán, así como, datos de resultados en el proceso de control y ejecución del presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de las pantallas del Sistema de Presupuesto. • Normativa interna Nota de Contraloría 142-A sobre gestión y administración de presupuestos en las EDE y la CDEEE. • Procedimiento DSF-GP-002 sobre Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos de la CDEEE, sus Empresas y Unidades. 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento</p>	<p>La CDEEE tiene desarrollado, establecido y en funcionamiento sistemas para la gestión</p>	

<p>de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>de la información. La normativa interna Nota de Contraloría no. 156-A, sobre políticas generales para la gestión de la información y comunicación en la CDEEE, establece el marco normativo para la gestión y administración de la información y comunicación en la institución.</p> <p>Entre los sistemas utilizados, destacamos, entre otros, el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), cuyo objetivo central es la transparencia y agilidad en la gestión de la documentación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota de Contraloría no. 156-A sobre Políticas Generales para la Gestión de la Información y Comunicación en la CDEEE. • Documento normativo del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC/SIGOB) <p>La CDEEE garantiza una correcta gestión (recepción, registro, trámite, proceso y almacenamiento) de la información, a través de los departamentos de Secretaría General y Archivo Central. De igual manera, el documento normativo interno Nota de Contraloría no. 156-A, establece en detalle cómo se gestiona la información y comunicación en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota de Contraloría no. 156-A sobre Políticas Generales para la Gestión de la 	
---	---	--

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Información y Comunicación en la CDEEE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de funciones de las referidas áreas. • Manual de procedimientos operacionales internos de Archivo • Captura de pantalla del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC/SIGOB). <p>La CDEEE, controla y gestiona toda la información generada por la propia institución, así como la recibida, a estos fines tiene elaborada la normativa interna NC 156-A sobre políticas generales para la gestión de la información y comunicación, documento este, contentivo sobre: la calidad y la suficiencia de la información, clasificación y seguridad, canales de comunicación interna y externa y registros y archivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota de Contraloría no. 156-A sobre políticas generales para la gestión de la información y comunicación en la CDEEE. • Política interna 011 sobre identificación y clasificación de la información con sus correspondientes matrices. • Procedimientos del subsistema de seguridad de la información. • Manual de procedimientos internos de gestión de la información pública • Captura de pantalla de la herramienta informática para identificación y 	
--	---	--

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>clasificación de la información producida en la CDEEE.</p> <p>La CDEEE tiene claramente definido a través de sus normativas internas la Nota de Contraloría no. 156-A sobre políticas generales para la gestión de la información y comunicación en la CDEEE y Política 011 sobre identificación y clasificación de la información, la manera como la institución gestiona y comunica la información. De igual manera, contamos con diferentes canales para el manejo de la misma, siendo estos: Intranet, correo electrónico (MS Outlook), buzones de sugerencias, murales, revista interna, síntesis periodísticas (RADAR), boletines (NEXOS), inducción al personal, manuales de procedimientos, manuales de puestos, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota de Contraloría no. 156-A sobre Políticas Generales para la Gestión de la Información y Comunicación en la CDEEE. • Política 011 sobre Identificación y Clasificación de la Información. • Imágenes fotográficas de los murales Informativos • Imágenes fotográficas de las pantallas LCD con información institucional • Captura de pantalla del portal Institucional • Ejemplar del boletín Nexos 	
---	---	--

<p>teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>cuales permiten a los diferentes grupos de interés consultar, siendo estos los descritos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web: donde se informa sobre los servicios que ofrecemos, licitaciones, noticias del sector, foros, enlaces de interés. • Portal de Transparencia: donde se publican informes del sector energético, el plan estratégico institucional, el presupuesto elaborado y ejecutado, estadísticas institucionales, Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias, licitaciones, derechos de los ciudadanos. • Servicio de Atención al Ciudadano (ICODEN): es un centro de llamadas que recibe solicitudes de reclamos de clientes. • Portal Circuitos: espacio informativo que brinda CDEEE a la comunidad con la finalidad de transparentar las informaciones del sector eléctrico. • Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI): su objetivo es garantizar el derecho de los ciudadanos de acceder a la información pública resguardada y administrada por la CDEEE. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de las diferentes páginas WEB • Estructura Orgánica de la CDEEE 	
<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el</p>	<p>La institución tiene establecido controles para garantizar la seguridad de la</p>	

<p>conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>información y el resguardo del conocimiento clave del negocio. A estos fines, tiene documentado sus procesos (procedimientos operacionales, Notas de Contraloría, manuales de políticas) que garantizan la continuidad de la operación ante la ausencia de empleados.</p> <p>De igual manera, la información disponible en los sistemas de la empresa esta resguardada contra accesos, alteraciones, destrucciones y divulgación indebida.</p> <p>Se tiene establecido que en el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso estos deben firmar un Acuerdo de Confidencialidad.</p> <p>Destacamos también, que el Código de Ética de la institución dispone controles sobre la información reservada y la integridad de datos y registros, así como, el documento interno Nota de Contraloría no. 156-A sobre Políticas Generales para la Gestión de la Información y Comunicación en la CDEEE el cual es contentivo de políticas relativas a la clasificación y seguridad de la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas internas: procedimientos, notas de contraloría, reglamentos y manuales de políticas existentes. • Acuerdo de Confidencialidad utilizado en la CDEEE. • Notas de Contraloría 032 y 130-A sobre protección y control de acceso de salas de equipos y manejo de claves de seguridad en equipos y activos 	
---	---	--

	<p>críticos tecnológicos; así como, el procedimiento DTI-GI-001 sobre respaldo de la información o backup.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota de Contraloría no. 156-A sobre políticas generales para la gestión de la información y comunicación en la CDEEE. • Correo electrónico a la DTI informando sobre salida de un empleado para bloqueo de su usuario. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología que ha sido implementada en CDEEE fue diseñada de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos trazados por la Alta Gerencia para el logro de las metas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2017-2020 • Plan Operativo Anual (POA) • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) (captura de pantalla sistema de compras y contrataciones) • Normativa interna sobre la Dirección de Tecnología de la CDEEE: políticas, procedimientos, instructivos, formularios (colgada en la intranet) • Captura de pantalla de implementación del sistema Eikon (sistema para la 	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>evaluación de desempeño de los colaboradores).</p> <p>La CDEEE a la hora de adquirir nuevas tecnologías implementa, monitoriza y evalúa la relación costo-efectividad de los productos y servicios, para verificar que su tasa de retorno de la inversión sea la adecuada con relación al tipo de activos a comprar, que en todos los casos el retorno de la inversión de este debe ser corto plazo. Además, lleva a cabo la ejecución de proyectos tecnológicos que permiten una reducción de los costos operativos basados en la efectividad de sus tecnologías utilizadas:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplo de análisis de Costo-efectividad de las nuevas tecnologías a adquirir. • Captura de pantalla del Sistema de la Cafetería. • Captura de pantalla del Sistema de Control de Acceso • Imágenes fotográficas de la ejecución del mantenimiento preventivo de equipos • Copia de documentos sobre aplicación de normativas y estándares de uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) y de la implementación de Gobierno Electrónico, de acuerdo a los requerimientos de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación de la República Dominicana (OPTIC). 	
---	--	--

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de informe remitido por la Dirección de Tecnología e Información para la compra de equipos y/o solicitud de aprobación de proyectos por la Vicepresidencia Ejecutiva de la CDEEE. <p>En base a las capacidades de las personas la Institución pone a disposición una serie de recursos tecnológicos, asegurándose de su uso seguro, eficiente y eficaz.</p> <p>El principal resultado obtenido del uso de herramientas tecnológicas es la agilización del trabajo básico en los departamentos de Recursos Humanos, además del aumento de la eficiencia de los mismos.</p> <p>Las nuevas tecnologías han permitido que los trabajadores tengan oportunidades de capacitación más flexibles, y concretamente, las aplicaciones móviles han posibilitado que muchos colaboradores puedan gestionar servicios fundamentales de recursos humanos, como el cálculo de los beneficios o las evaluaciones de personal. Asegura que la utilización de las aplicaciones tecnológicas tiene un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.</p> <p>La (Dirección de Tecnología e Información) DTI de CDEEE asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, facilitándole a las diferentes áreas de la empresa los sistemas que requieren para un mejor desempeño de sus funciones, además de proporcionarle los recursos tecnológicos.</p>	
---	---	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>Adicional a esto podemos decir que la empresa también contribuye al incremento de la productividad del capital humano en sus respectivas áreas de trabajo, ofreciéndoles entrenamientos para que adquieran destrezas que les sean útil en su trabajo diario, a la vez que mejoran el uso de las tecnologías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del sistema AUTOCAD • Captura de pantalla de Sistema de Gestión Expedientes Judiciales • Imágenes fotográficas del Sistema utilizado para Videoconferencias • Imágenes fotográficas de las impresoras multifuncionales • Imágenes fotográficas de talleres impartidos sobre cursos de Excel básico y avanzado • Imágenes fotográficas de entrenamientos sobre Share Point • Imágenes fotográficas de cursos Ofimática • Imágenes fotográficas de cursos SAP <p>En la CDEEE aplicamos las tecnologías de vanguardia en la búsqueda de soluciones eficientes y adecuadas en los siguientes aspectos:</p> <p>En lo relativo a la gestión de proyectos y sus tareas la CDEEE aplica herramientas modernas para el logro de los objetivos</p>	
---	---	--

<p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<p>como: PROJECT PLANNING, SHAREPOINT, AUTOCAD, SAP, MS VISIO, entre otros. Además de la utilización de estos recursos la institución posee un personal altamente capacitado en la utilización de las tecnologías empleadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantallas de las aplicaciones y programas utilizados. • Copias de certificaciones y listados de participación del personal a cursos y entrenamientos. <p>La gestión del conocimiento en la CDEEE se realiza de forma tácita en lo concerniente al aprendizaje de las personas y de forma explícita en lo relativo a los equipos necesarios como base de datos y servidores interconectados en redes, para la colocación de las informaciones de la empresa en la plataforma tecnológica de la institución.</p> <p>Las informaciones de dominio público están disponibles en la intranet institucional; por medio de la aplicación Sharepoint para el acceso de todo el personal y también mediante la utilización del correo electrónico como medio de difusión, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de la herramienta SHAREPOINT, informaciones disponibles en la red y del correo electrónico. 	
--------------------------------------	--	--

<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<p>Las actividades formativas y de mejora se realizan en ambientes equipados con tecnologías modernas, donde se utilizan todos los equipos necesarios como: proyectores, computadoras, pantallas, equipos de video-conferencias, entre otros, con la utilización de los softwares necesarios, intranet institucional y las debidas instrucciones de personal capacitado de la institución como de personal de empresas contratadas para esos fines.</p> <p>En adición se emplean diversos medios tales como redes sociales, programas televisivos y radiales, como tecnología soporte para las actividades formativas y de mejora de cara al ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de área de entrenamiento y de los equipos utilizados en la formación del personal. • Captura de pantalla de las solicitudes a mesa de ayuda para la asistencia y mejora de los servicios. • Captura de pantalla de la intranet institucional con informaciones resultantes de actividades formativas tales como presentaciones, videos, manuales, entre otros. 	
<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>Con el propósito de mantener una adecuada interacción con los diferentes grupos de interés internos y externos, la CDEEE emplea diferentes medios tecnológicos, tales</p>	

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p>como: portales institucionales, correos electrónicos, mesas de ayudas, entre otros soportados por una adecuada infraestructura tecnológica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de los portales institucionales (CDEEE, Transparencia y Línea 311 de Atención Ciudadana); así como de las redes sociales. • Imágenes fotográficas de la infraestructura tecnológica que soporta de forma eficiente la interacción con portales de instituciones asociadas y otros grupos de interés. • Captura de pantalla de correos internos y externos y la aplicación de Transferencia Documental Gubernamental (TRANSDOC/SIGOB) utilizado en la institución. • Captura de pantalla del sistema Mesa de Ayuda SAP/CDEEE UC para la solución de problemas y la provisión de información sobre anomalías en el sistema que interactúa con las EDE. <p>La Dirección de Tecnología e Información (DTI) desarrolla y establece un apropiado mantenimiento para las redes internas y externas de la institución. En ese sentido, ha diseñado e instalado la red de cableado estructurado (fibra óptica, cables en pares trenzados – del inglés shielded twisted pair, entre otros) así como la red inalámbrica WIFI. Asimismo ha dispuesto los</p>	
--	--	--

	<p>mecanismos para la disponibilidad de internet, intranet y Ethernet.</p> <p>A los fines de garantizar la continuidad de las operaciones de las redes, como parte del programa de mantenimiento, la institución ha creado un sistema de identificación de los puntos de conexión de redes y distribución de cableado del centro de datos (data center) de acuerdo a criterios de estándares certificados. En adición, se ha establecido normativas internas (Nota de Contraloría 121B sobre plan de contingencia de tecnología e información.</p> <p>Las necesidades específicas de mantenimiento correctivo (reparaciones) son recogidas a través del Sistema de Mesa de Ayuda (Help Desk) y resueltas según los reportes generados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Certificación del cableado del Data Center• Imágenes fotográficas de la organización del área de cableados e Instalación de nuevos equipos de Redes.• Imágenes fotográficas de la estructura de cableado en Fibra Óptica.• Captura de pantalla de la utilización de Facebook, twitter y página principal del intranet de la institución: https://cdeee.gob.do/cdeeesite/.• Nota de Contraloría 121B	
--	--	--

<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>La CDEEE posee servicios definidos de información para sus ciudadano/clientes y colaboradores apoyados en una adecuada planificación de sus recursos tecnológicos que permiten un manejo rápido y eficiente de la información. La organización y gestión de las TIC incluye elementos relevantes que responden al método de arquitectura empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los procesos tecnológicos que posee la institución están alineados a los objetivos estratégicos establecidos, facilitando el logro de las metas. Tales como sistemas informáticos asociados a procesos financieros y contables, logística, almacén, gestión de proyectos, gestión humana, entre otros (distintos módulos del sistema SAP, EIKON, Aplicaciones de Microsoft, AUTOCAD y otros sistemas desarrollados internamente en la institución). • La CDEEE ha definido una estructura orgánico-funcional de tecnología e información a los fines de garantizar una gobernanza para la implementación de las iniciativas estratégicas y operacionales. Esta incluye funciones en torno a gestión de la infraestructura tecnológica, administración de proyectos, gestión de las redes y comunicaciones, desarrollo de sistemas, entre otros. • La arquitectura de información física y lógica se soporta en bases de datos validadas tales como: SQL server, ACL, SAP, entre otros. 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas de información están provistos de sus definiciones funcionales, así como su interacción y sus relaciones con los procesos misionales. Se generan documentos en los que se evalúa la factibilidad técnica y financiera para la modificación de sistemas informáticos apoyados en normativas internas tales como el procedimiento DTI-GA-001 sobre solicitud de creación, cambio y/o modificación a sistemas de información y otros estándares internacionales. • La estructura tecnológica está compuesta por hardware (servidores, pc, nodos, enrutadores, conmutadores, entre otros periféricos), software y comunicaciones (Voz sobre IP, Video sobre IP, entre otros) como soporte a la implantación a los sistemas de información. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de la institución • Plan operativo y de gestión de riesgo de tecnología • Manual de procedimientos operacionales internos de tecnología de la información y de las distintas áreas funcionales de la CDEEE. • Estructura orgánico-funcional de tecnología e información • Captura de pantalla de sistema SAP, EIKON, Aplicaciones de Microsoft, AUTOCAD, entre otros. • Captura de pantalla de bases de datos (SQL server, ACL, SAP, entre otros). 	
--	---	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de los portales institucionales, redes sociales, correos electrónicos, entre otros. • Imágenes fotográficas de hardware (servidores, PC, nodos, enrutadores, conmutadores, entre otros periféricos), software y comunicaciones (Voz sobre IP, Video sobre IP, entre otros) <p>Con miras a mejorar el servicio al cliente, la institución ha puesto en funcionamiento y provisto de los recursos necesarios de las TIC para facilitar la interacción inteligente y eficiente de gobierno a gobierno y gobierno a ciudadano. A los fines emplea redes sociales, portales institucionales (portal de circuitos, plataforma para la atención al ciudadano, páginas web para la gestión de quejas y reclamaciones entre otros).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del portal Institucional • Servicios <ul style="list-style-type: none"> – Portal de Circuitos – Atención al Ciudadanos, ICODEN • Redes Sociales • Vinculación a la página de quejas, reclamaciones y denuncias 311 	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Las innovaciones tecnológicas forman parte de la cultura de CDEEE, lo que la lleva a estar siempre a la vanguardia para brindar un servicio de calidad. Producto de esto se trabaja en lograr las certificaciones y</p>	<p>Completar las certificaciones NORTIC A6 y A4</p>

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>mantener las ya obtenidas de las normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC). La institución está certificada en las NORTIC A3, A2 y E1. También ha desarrollado y publicado tecnología de software libre (Software Control de Acceso a Visitantes).</p> <p>La institución también revisa según las necesidades del negocio las políticas y procedimientos del área de tecnología e información a través de un equipo multidisciplinario afín de tener estos actualizados en base de las nuevas legislaciones y mejores prácticas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos soporte y/o expediente sobre la migración plataforma de mensajería de MS Exchange 2010 a MS Exchange 2016. • Documentos soporte y/o expediente implementación Solución Súper Clúster. • Documentos soporte y/o expediente Implementación AZURE (Cloud Computing Service). • Documentos soporte y/o expediente Sistema de Registro de Información en Línea – SARIL. • Procedimientos y políticas internas sobre normativas de las TIC <p>La CDEEE a través de las TIC cuenta con herramientas que facilitan la gestión del conocimiento, la gestión de los procesos, mejores relaciones con los</p>	
--	---	--

	<p>ciudadanos/clientes para impactar positivamente el aspecto socio-económico y medio ambiental. En ese sentido, se han adquirido algunos sistemas y se han llevado a cabo varios proyectos que contribuyen a preservar el medio ambiente y a la reducción de costos y modernización de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de las impresoras multifuncionales colocadas en las áreas. • Registro de entrega de cartuchos al proveedor previniendo la contaminación del medio ambiente. • Captura de pantalla de la implementación de Share Point el cual busca la eliminación y/o reducción del gasto de papel. • Escaneo de documentos realizados por el Sistema de Digitalización de Documentos (OnBase) el cual busca la eliminación de la producción de copias. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Nuestro edificio sede de la Unidad Corporativa (UC) y Centro de Operaciones de Herrera (COH) se encuentran en ubicaciones de fácil acceso; el primero al final de la ruta del metro de Villa Mella y en rutas de vehículos y autobuses; además contamos con dos rutas de transporte para los empleados saliendo desde Invivienda y Los Alcarrizos, recorriendo gran cantidad de sectores.</p> <p>A los fines de responder a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos para el acceso a información pública, la CDEEE ha incluido como parte de sus instalaciones un espacio para la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) el cual es visible y de fácil acceso.</p> <p>En adición, las instalaciones incluyen un área de estacionamiento, el cual viabiliza el ingreso y estadía de los grupos de interés. La conexión entre las áreas circundantes y el edificio principal incluye facilidades para el ingreso de personas con condiciones físicas especiales.</p> <p>Se incluye además de un área para primeros auxilios (dispensario médico) para responder a las necesidades de atenciones médicas urgentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de los vehículos del transporte de empleados. 	
--	---	--

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas del dispensario médico. • Captura de pantalla de vista aérea de las instalaciones de la CDEEE UC y COH <p>La institución dispone de espacios de trabajo habilitados de acuerdo a la estructura orgánico-funcional para responder a las necesidades de productividad de los empleados y permitir el desempeño eficiente de sus objetivos. Al respecto, los espacios incluyen sistemas apropiados de climatización, luminarias, distribución de mobiliario de oficina, señalizaciones, salones para reuniones, ascensores, escaleras, entre otras facilidades.</p> <p>Para contribuir a la inclusión sin discriminación de las condiciones físicas de los colaboradores, las instalaciones incluyen accesos especiales tales como, rampas, barandillas, baños para discapacitados, parqueos identificados para embarazadas, entre otros.</p> <p>Estamos certificados por el Ministerio de Trabajo bajo el sistema de seguridad y salud laboral el cual toma en cuenta el estudio de riesgos de las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de las áreas involucradas. • Copia del certificado del Ministerio de Trabajo. 	
--	---	--

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa 188 A sobre asignación y uso de parqueos en CDEEE. • Procedimiento interno DRH-CCSHI-003 sobre señalización y rotulación de áreas. <p>En la CDEEE se establece un mantenimiento eficiente a las instalaciones por medio de acciones preventivas y correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han realizado revisiones estructurales al edificio, en cuanto a sostenibilidad, resistencia sísmica, entre otras. • Se realizan estudios de la calidad del aire y limpieza de ductos cada cierto tiempo. • Se han cambiado todas las luces del edificio, por luces de mayor iluminación y menor consumo, tanto dentro como fuera del este; se le da mantenimiento a la parte externa del edificio como a la interna, periódicamente. • Se ha cambiado la mayoría de las ventanas de la edificación, por nuevas más resistentes al ruido y anticiclónicas. • Se ha colocado un sistema de alarma contra incendio en todo el edificio, con detectores de humo, y activadores de las alarmas en todos los pisos. • Se contratan compañías para la fumigación del edificio cada 3 semanas. • Todo el asfalto del parqueo principal fue remozado hace poco tiempo. Y del segundo parqueo le fue colocada una capa de gravilla a todo el terreno. 	<p>No se evidencia un programa sistemático general de mantenimiento de la infraestructura.</p>
--	--	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con un programa de mantenimiento aplicable a los equipos de acondicionamiento de aire, lo que facilita la disponibilidad de sistemas de climatización eficientes. • Se han remodelado del edificio principal UC según las necesidades de las áreas los pisos 1 y 4 parte del 2; y el entre piso entre 1 y 2; reorganizando los espacios, dividiéndolos en cubículos. Así como los baños de todo el edificio, se han mejorado y ampliado el área del comedor y de la cafetería. • Se ha remozado el club Julio Sauri en el área de piscina, los salones de actividades, canchas deportivas y modificado el área de acceso, entre otros. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de los cambios y modificaciones realizadas a la infraestructura. • Facturas de compras de equipos, mobiliarios y materiales, • Solicitud de asfalto a obras públicas para el parqueo, contratos de fumigación, etc. • Normativa interna Nota de Contraloría 193 A sobre Mantenimiento preventivo y Correctivo para aires acondicionados de la CDEEE UC. <p>La empresa cuenta con una flotilla de vehículos para los cuales disponemos de un taller de reparaciones en donde se ofrece mantenimiento rutinario, cambio de piezas y</p>	
--	---	--

	<p>fluidos. Para problemas mayores disponemos de talleres certificados.</p> <p>Los mantenimientos se realizan según las especificaciones del fabricante y los vehículos en garantía se envían al distribuidor y/o talleres autorizados con órdenes de servicios del seguro.</p> <p>Las asignaciones de combustible se realizan según los kilometrajes recorridos y/o actividades realizadas.</p> <p>La CDEEE dispone de normativas internas para contribuir al uso eficaz y eficiente de la energía, aplicable a la utilización eficiente de maquinarias, equipos, luminarias, entre otros.</p> <p>Por ejemplo: al finalizar la jornada de trabajo, se requiere el apagado de las luces y equipos de todas las oficinas cerradas.</p> <p>Contamos con un sistema de energía solar de 30 kilos pico, y planta de emergencia. En adición, la institución cumple con la resolución 11-11 emitida por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) sobre políticas para el ahorro y la eficiencia energética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reporte de los mantenimientos realizados a los vehículos.• Formularios de control de combustible.	
--	--	--

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación eléctrica de la CDEEE que refleja una baja en el consumo de las instalaciones. • Imágenes fotográficas del taller • Imágenes fotográficas del sistema fotovoltaico • Normativa interna Nota de Contraloría 172-B sobre mantenimiento de la flotilla vehicular de la UC CDEEE. • Normativa interna Nota de Contraloría 170-B sobre gestión del parque vehicular en la unidad corporativa CDEEE. • Normativa interna Nota de Contraloría 115 sobre uso racional y eficiente de la energía. <p>La institución garantiza la apropiada accesibilidad física a sus instalaciones de acuerdo a las necesidades y expectativas de ciudadanos/clientes y empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El edificio principal cuenta con dos entradas desde la calle, con rampas para personas con discapacidad, una entrada para empleados y otra para visitantes. Áreas de recepción tanto de los visitantes como de los empleados, así como parqueo para motocicletas y vehículos en general. • Existen dos zonas de parqueos una dentro del área perimetral del edificio, con parqueos para visitantes y embarazadas y otra a 100 metros de las oficinas con suficientes parqueos para el resto del personal. • Contamos con pasillos libres de obstáculos para una fácil evacuación del 	
---	--	--

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>personal con indicativos de las rutas de escape. Así mismo tenemos identificados las zonas de reunión o puntos de seguridad en caso de emergencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nuestras facilidades físicas están ubicadas en zonas de fácil acceso para el transporte de nuestros empleados y ciudadanos/clientes; contamos con dos rutas para el transporte del personal. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Imágenes fotografías: de planos de rutas de escape, áreas de recepción, de los pasillos, de los parqueos, de los autobuses del transporte del personal, entre otros. <p>En la institución existen procedimientos y normativas internas que gestionan la administración de activos fijos en la CDEEE: estos son descargados luego de recibir la autorización de la Dirección de Bienes Nacionales, sea para la venta y/o el traslado directamente, entre otros.</p> <p>Es de práctica en la institución que los bienes no categorizados como activos fijos y cuya vida útil finalizó o se depreciaron, sean evaluados por la CDEEE, a los fines de ser reutilizados o donados, sin necesidad de que estos sean dispuestos como residuos sólidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Normativa interna Nota de Contraloría 176-A sobre Administración de Activos Fijos en la CDEEE. 	
---	--	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos operacionales internos sobre activos fijos <p>Los activos de la CDEEE se ponen a disposición de la ciudadanía en caso de desastres. Nuestro club Julio Sauri se encuentra a la disposición de las instituciones del estado, así como nuestras facilidades deportivas, a la disposición de ligas y entidades relacionadas al deporte y todo tipo de organización sin fines de lucro que lo soliciten por los canales correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de las instituciones y organismos del estado y cartas de aprobación remitidas a estas. 	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>La CDEEE tiene identificados, documentados y mapeados sus procesos (misionales, estratégicos y soporte), mediante manuales de procedimientos,</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>normativas/políticas de control interno, reglamentos y circulares/comunicaciones normativas. Los mismos son coordinados y actualizados por la Gerencia de Control de Sistemas y Procesos de la Contraloría de la CDEEE, en calidad de responsable de la documentación institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimientos • Normativas y políticas de control interno (Notas de Contraloría-NC) • Mapa de procesos • Reglamento para el funcionamiento de la Contraloría de la CDEEE y en consecuencia de la Gerencia de Control de Sistemas y Procesos. <p>Los propietarios de procesos tienen establecidas responsabilidades documentadas en descripciones de puestos, procedimientos y políticas de control interno. La información sobre las responsabilidades de cada dueño de proceso está archivada y disponible en la Intranet Institucional y Biblioteca Física de Normativas/Manuales Operacionales, y las definiciones de dichos roles están definidas en el Manual de Cargos de la CDEEE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripciones de puestos • Manuales de procedimientos 	
--	--	--

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normativas de control interno • Manual de Sistema de Control Interno Institucional (MSCII) • Captura de pantallas (<i>Print screen</i>) de la Intranet/Portal Contraloría/Biblioteca Políticas y Procedimientos <p>La CDEEE tiene establecido un sistema documentado para la valoración y administración integral de riesgos (VAR), diseñado a partir de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), las Normas Internacionales COSO (<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway</i>), Normas ISO31000 sobre Gerencia de Riesgos, entre otras.</p> <p>Este Sistema Integral de Gestión de Riesgos, analiza y evalúa los riesgos asociados a objetivos estratégicos, operacionales, de procesos y proyectos de la CDEEE, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices de riesgos integradas a los procedimientos operacionales • Normativa interna (NC No. 137-A sobre Valoración y Administración Integral de Riesgos) aplicable a objetivos estratégicos, operacionales, financieros, tecnológicos, etc. • Instructivos para identificación de riesgos y actividades de control en procesos y proyectos 	
--	---	--

	<p>evaluando indicadores de gestión de aspectos críticos del sector como reflejo de medición de eficiencia y eficacia, en base a los cuales se establecen planes de mejora institucional. En adición, la CDEEE toma en consideración las solicitudes de las áreas para diseñar y mejorar procesos, observa las sugerencias, comentarios y quejas de grupos de interés externos plasmadas en la plataforma 311 para la atención ciudadana.</p> <p>Los objetivos de los procesos asignados a cada puesto de trabajo son medidos periódicamente, a través de las evaluaciones de desempeño, cuyo resultado es un informe para cada dueño de proceso. La medición de sus indicadores de gestión, son vistos en conjunto en reuniones para determinación de oportunidades de mejora, y sus resultados conllevan un plan de acción y revisión de procesos de trabajo.</p> <p>La Dirección de Auditoría Interna de la CDEEE evalúa la eficiencia y eficacia de los procesos y sus controles inmersos, como resultado, provee observaciones y recomendaciones de mejora; las cuales son aplicadas por los propietarios de los procesos y monitoreadas para verificación de implementación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de indicadores financieros y de gestión para las Empresas Eléctricas Estatales (EEE) 	
--	---	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos operacionales y normativas con las firmas de los empleados activos en los procesos • Procedimientos de planificación operativa y estratégica • Evaluaciones de desempeño a colaboradores • Encuestas a ciudadanos realizadas por la Oficina de Acceso a la Información y a través de las redes sociales • Manual de Políticas de Auditoría Interna • Ejemplos de informes de auditorías de procesos <p>Para la gestión de los procesos, la empresa asigna recursos considerando su impacto en los objetivos estratégicos y operativos. Al respecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona, recluta y dispone de recursos humanos con las competencias apropiadas para las tareas y funciones designadas. La distribución de los recursos humanos se refleja en la estructura orgánico-funcional de la empresa. • Provee de recursos financieros, los cuales son planificados en el presupuesto institucional y su ejecución eficaz y eficiente monitoreada de manera periódica. • Facilita los medios materiales, tales como, tecnología (PC, telefonía, redes, etc.), infraestructura, maquinarias y equipos apropiados (lugar de trabajo, climatización, etc.) para el desempeño de las funciones. Estos son planificados y 	
---	--	--

	<p>contemplados en los planes de compras anuales (PACC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha definido los recursos metodológicos específicos para la planificación, realización y monitoreo de las actividades de manera consistente. Estos se reflejan en las descripciones de puestos, manuales de funciones, procedimientos operacionales, políticas internas, entre otras. • A los fines de garantizar un ambiente seguro y saludable, la empresa ha dispuesto un sistema certificado por el Ministerio de Trabajo, el cual provee aseguramiento y mecanismos para la identificación, prevención y gestión de riesgos ocupacionales. <p>En adición, la CDEEE asigna recursos a los procesos por diferentes vías: disponemos de planes operativos (POA) por cada dirección (o equivalente) los cuales son acciones coordinadas y específicas acorde a las funciones y naturaleza de las áreas siempre alineadas al plan estratégico institucional; por otro lado, realizamos la gestión de proyectos, algunos de los cuales son suplidos a través de fondos provistos por organismos multilaterales de financiamiento, para lo cual debemos monitorear, controlar y supervisar los referidos proyectos. Por otro lado, para la capacitación y desarrollo de colaboradores, se utiliza el presupuesto anual de capacitación. Tenemos un plan anual de compras y contrataciones (PACC) alineado con nuestra planificación anual,</p>	
--	--	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>previando así los fondos necesarios para las actividades programadas y aprobadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánico-funcional de la CDEEE • Procedimientos y normativas internas aplicables, por ejemplo, sobre planificación estratégica y operativa, presupuesto, compras y contrataciones, entre otros • Imágenes fotográficas de equipos tecnológicos, materiales, maquinas e infraestructura de la empresa • Presupuesto institucional • Política de seguridad y salud ocupacional • Planes operativos y planificación estratégica • Plan anual de compras y contrataciones • Plan anual de capacitación gestionado por la Dirección de Gestión Humana • Acuerdos suscritos entre la CDEEE y organismos multilaterales de financiamiento para proyectos <p>La empresa simplifica, mejora y propone cambios a los procesos de manera regular basada en las metodologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño y mejora de procesos basado en riesgos • Análisis de requisitos legales resultados de leyes promulgadas y/o revisadas. • Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA); y las 	
---	---	--

<p>8. 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.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas básicas para la reingeniería de procesos <p>Los procedimientos y normativas internas (Notas de Contraloría, reglamentos, manuales de políticas, etc.) incluyen las secciones Base Legal y Referencias, en las cuales se especifican las leyes y otras normativas del estado que regulan los procesos de nuestra organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NC No. 137 A sobre valoración y administración integral de riesgos (VAR) • Instructivo interno sobre matriz de actividades de control para fortalecimiento de la gestión en la elaboración y revisión de contratos • Instructivo interno sobre matriz de actividades de control para procedimientos operacionales • Normativas de control interno (Notas de Contraloría de la CDEEE) • Manuales de políticas y procedimientos operacionales de la CDEEE <p>La CDEEE establece objetivos de resultados como expresión de los productos esperados por los grupos de interés en los procesos, los cuales permiten monitorear a través de las actividades de auditorías internas el grado de cumplimiento y alcance de los objetivos. Estos se definen en secciones específicas de procedimientos operacionales y normativas institucionales internas.</p>	<p>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.</p>
---	---	--

<p>9. 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).</p>	<p>Como parte del proceso de planificación estratégica y operativa se definen y monitorean los objetivos mediante indicadores de comportamiento de resultados. En adición, los diferentes proyectos planteados en la empresa incluyen objetivos definidos orientados a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional • Matrices de planes operativos anuales (POA) • Normativas de control interno (Notas de Contraloría de la CDEEE) • Manuales de políticas y procedimientos operacionales de la CDEEE • Carta de certificación de MAP de no aplicación de la Carta Compromiso Institucional <p>Las TIC son de gran importancia en la CDEEE, ya que inciden directamente en la relación con los grupos de interés e impactan directamente en las funciones institucionales, con relación a la eficacia eficiencia de los procesos; los cuales en gran proporción están automatizados. En ese sentido, los requerimientos de modificación a sistemas/procesos informáticos son evaluados en torno a la viabilidad técnica, financiera, eficiencia, eficacia, entre otros.</p> <p>En adición, la empresa incluye en la estructura orgánica, la posición de Gerente de Auditoría de Sistemas y la posición de</p>	<p>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.</p>
--	--	---

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Especialista de Sistemas Informáticos, quienes evalúan la eficiencia y eficacia de los procesos informáticos en torno a los objetivos del control interno institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAP (por sus siglas en alemán de Systeme Anwendungen und Produkte, que en español significa: sistemas, aplicaciones y productos), con módulos habilitados de finanzas, contabilidad, logística, almacén, caja chica, entre otros • EIKON (para procesos de gestión humana, tales como nómina, servicios de cafetería, entre otros) • Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC)/SIGOB • Intranet institucional • Estructura orgánico funcional de la Dirección de Auditoría Interna y del Especialista de Sistemas Informáticos de la Contraloría • Manual de Políticas de la Dirección de Auditoría (PL-012) • Portal Web de la CDEEE <p>La Institución realiza, de manera periódica, procesos de benchlearning, mediante foros, congresos, conferencias, etc. de intercambio de conocimientos y experiencias en tópicos de interés común sobre energía, a nivel nacional e internacional, para mejorar la gestión e innovación interna de los procesos</p>	
--	--	--

	<p>a través de la innovación de las capacidades del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de benchlearning nacionales e internacionales en la web y redes sociales • Documentaciones que avalan viajes nacionales y al extranjero para fortalecer las capacidades del personal 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La institución ha identificado los outputs de sus procesos nucleares basado en la misión de la empresa; los cuales han sido definidos en planes estratégicos y desplegados en planes operativos, así como en los procesos/procedimientos operacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos • Manuales de procedimientos • Planes estratégicos • Planes operativos 	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de</p>	<p>La CDEEE involucra a los clientes/ciudadanos mediante la elaboración y definición conjunta de planes de acción hacia el logro de los objetivos estratégicos integral del sector eléctrico. En ese sentido,</p>	

diversidad, etc.).

ha establecido la mesa interinstitucional de planificación como medio de involucramiento de las empresas clientes en la relación a la misión de la CDEEE como líder y coordinadora de las empresas eléctricas (empresas distribuidoras de electricidad, empresa generadora hidroeléctrica, empresa de transmisión, entre otras).

En adición, la institución ha integrado a la sociedad, grupos de interés y socios claves en discusiones relativas al Pacto Eléctrico, proyectos contribuyentes a diversificación de matriz de generación y planes de acción para reducción de pérdidas en los cuales se obtiene retroalimentación para la mejora del servicio de electricidad (producto).

Como acción de involucramiento social, la empresa ha fomentado programas de concienciación comunitaria mediante charlas sobre uso eficaz y eficiente de la electricidad (energía) en las cuales se obtienen insumos/retroalimentación para la mejora del servicio eléctrico.

La CDEEE, en el marco de la estrategia de gobierno electrónico en República Dominicana, involucra a los ciudadanos para mejorar los canales de interacción y contacto con la ciudadanía mediante el sistema de atención ciudadana (Sistema 311) disponible vía internet y medios telefónicos, donde se pueden registrar las denuncias, quejas o reclamaciones, las cuales son

	<p>canalizadas a la institución para contribuir a la mejora de los servicios.</p> <p>La empresa ha implementado mecanismos de involucramiento a los ciudadanos a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI); a través de la cual se realizan encuestas de satisfacción como vía de recolectar información necesaria para conocer el punto de vista de los ciudadanos.</p> <p>La CDEEE emplea las redes sociales y los portales institucionales como medio de acercamiento entre la ciudadanía y la empresa para conocer sugerencias, necesidades y expectativas a los fines de ser tomadas en cuenta para mejora de servicios y productos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas y fotos de sesiones de trabajo de la mesa interinstitucional de planificación. • Plan estratégico institucional • Borrador del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico • Imagen fotográfica de hipervínculo (link) de la plataforma 311 de atención al ciudadano • Reporte de encuesta de satisfacción de la OAI • Imágenes fotográficas sobre charlas de ahorro de energía en diferentes comunidades y centros de estudios 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen fotográfica de buzón de quejas y sugerencias • Solicitudes de acceso a la información • Oficina de Acceso a la Información (OAI) mostrada en la estructura orgánico funcional de la empresa • Captura de pantalla de los portales web institucionales y redes sociales 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>La CDEEE involucra a los clientes/ciudadanos mediante la elaboración y definición conjunta en el desarrollo de los estándares de calidad mediante el establecimiento de planes de acción hacia el logro integral de los objetivos estratégicos del sector eléctrico; los cuales conforman los estándares del buen funcionamiento del SENI (sistema eléctrico nacional interconectado). En ese sentido, ha conformado la mesa interinstitucional de planificación como medio de involucramiento de las empresas clientes en la relación a la misión de la CDEEE como líder y coordinadora de las empresas eléctricas (empresas distribuidoras de electricidad, empresa generadora hidroeléctrica, empresa de transmisión).</p> <p>En adición, la institución ha integrado la sociedad, grupos de interés y socios claves en discusiones relativas a pacto eléctrico, proyectos contribuyentes a diversificación de matriz de generación y planes de acción para reducción de pérdidas en los cuales se obtiene retroalimentación para el</p>	

	<p>establecimiento de la mejora del servicio de electricidad (producto).</p> <p>Como acción de involucramiento social, la empresa ha fomentado programas de concienciación comunitaria mediante charlas sobre uso eficaz y eficiente de la electricidad (energía) en las cuales se obtienen insumos/retroalimentación para la mejora del servicio eléctrico.</p> <p>La CDEEE, en el marco de la estrategia de gobierno electrónico en República Dominicana, involucra a los ciudadanos para mejorar los canales de interacción y contacto con la ciudadanía mediante el sistema de atención ciudadana (Sistema 311) disponible vía internet y medios telefónicos, donde se pueden registrar las denuncias, quejas o reclamaciones, las cuales son canalizadas a la institución para contribuir a la mejora de los servicios.</p> <p>La empresa ha empleado mecanismos de involucramiento a los ciudadanos a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) a través de la cual se realizan encuestas de satisfacción como vía de recolectar información necesaria para conocer el punto de vista de los ciudadanos.</p> <p>La CDEEE emplea las redes sociales y los portales institucionales como medio de acercamiento entre la ciudadanía y la empresa para conocer sugerencias, necesidades y expectativas a los fines de ser</p>	
--	---	--

	<p>tomadas en cuenta para mejora de servicios y productos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas y fotos de sesiones de trabajo de la mesa interinstitucional de planificación. • Plan estratégico institucional • Borrador del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico • Imagen fotográfica de la plataforma 311 de Atención Ciudadana • Reporte de encuesta de satisfacción de la OAI • Imágenes fotográficas sobre charlas de ahorro de energía en diferentes comunidades y centros de estudios • Imagen fotográfica de buzón de quejas y sugerencias • Solicitudes de acceso a la información • Oficina de Acceso a la Información (OAI) mostrada en la estructura orgánico funcional de la empresa • Captura de pantalla de los portales web institucionales y redes sociales 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>La CDEEE en sus funciones de coordinación y liderazgo involucra a los clientes/ciudadanos en la prestación del servicio mediante la elaboración y definición conjunta de los planes de acción hacia el logro integral de los objetivos estratégicos del sector eléctrico. En ese sentido, ha conformado la mesa interinstitucional de planificación como medio de</p>	

	<p>involucramiento de las empresas clientes y como mecanismo de preparación a los servidores públicos involucrados.</p> <p>En adición, la institución ha integrado la sociedad, grupos de interés y socios claves en discusiones relativas a pacto eléctrico, proyectos contribuyentes a diversificación de matriz de generación y planes de acción para reducción de pérdidas en los cuales se obtiene retroalimentación para el establecimiento de la mejora del servicio de electricidad (producto).</p> <p>Como acción de involucramiento social, la empresa ha fomentado programas de concienciación comunitaria mediante charlas sobre uso eficaz y eficiente de la electricidad (energía) en las cuales se obtienen insumos/retroalimentación para la mejora del servicio eléctrico.</p> <p>La CDEEE, en el marco de la estrategia de gobierno electrónico en República Dominicana, involucra a los ciudadanos para mejorar los canales de interacción y contacto con la ciudadanía mediante el Sistema de Atención Ciudadana (311) disponible vía internet y medios telefónicos, donde se pueden registrar las denuncias, quejas o reclamaciones, las cuales son canalizadas a la institución para contribuir a la mejora de los servicios.</p> <p>La CDEEE emplea las redes sociales y los portales institucionales como medio de</p>	
--	--	--

	<p>acercamiento entre la ciudadanía y la empresa para conocer sugerencias, necesidades y expectativas a los fines de ser tomadas en cuenta para mejora de servicios y productos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas y fotos de sesiones de trabajo de la mesa interinstitucional de planificación. • Plan estratégico institucional • Borrador del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico • Imagen fotográfica de hipervínculo de la plataforma 311 de Atención Ciudadana • Reporte de encuesta de satisfacción de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) • Imágenes fotográficas sobre charlas de ahorro de energía en diferentes comunidades y centros de estudios • Imagen fotográfica de buzón de quejas y sugerencias • Solicitudes de acceso a la información • OAI mostrada en la estructura orgánico funcional de la empresa • Captura de pantalla de los portales web institucionales y redes sociales 	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>La CDEEE en sus funciones de coordinación y liderazgo involucra a los clientes/ciudadanos en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces. En ese sentido, ha</p>	

	<p>conformado la mesa interinstitucional de tecnología e información mediante la cual se definen estrategias conjuntas para la mejora de los servicios y canales de comunicación eficientes. Esto como medio de involucramiento de las empresas clientes.</p> <p>En adición, la institución ha integrado la sociedad, grupos de interés y socios claves en discusiones relativas a pacto eléctrico, proyectos contribuyentes a diversificación de matriz de generación y planes de acción para reducción de pérdidas en los cuales se obtiene retroalimentación para el establecimiento de la mejora de los canales de comunicación y entrega de información.</p> <p>Como acción de involucramiento social, la empresa ha fomentado programas de concienciación comunitaria mediante charlas sobre uso eficaz y eficiente de la electricidad (energía) en las cuales se obtienen insumos/retroalimentación para la mejora del servicio eléctrico.</p> <p>La CDEEE, en el marco de la estrategia de gobierno electrónico en República Dominicana, involucra a los ciudadanos para mejorar los canales de interacción y contacto con la ciudadanía mediante el sistema de atención ciudadana (Sistema 311) disponible vía internet y medios telefónicos, donde se pueden registrar las denuncias, quejas o reclamaciones, las cuales son canalizadas a la institución para contribuir a la mejora de los servicios.</p>	
--	---	--

	<p>La empresa ha empleado mecanismos de involucramiento a los ciudadanos a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) a través de la cual se realizan encuestas de satisfacción como vía de recolectar información necesaria para conocer el punto de vista de los ciudadanos.</p> <p>La CDEEE emplea las redes sociales y los portales institucionales como medio de acercamiento entre la ciudadanía y la empresa para conocer sugerencias, necesidades y expectativas a los fines de ser tomadas en cuenta para mejora de servicios y productos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas e imágenes fotográficas de sesiones de trabajo de la mesa interinstitucional de tecnología e información • Minutas y fotos de sesiones de trabajo de la mesa interinstitucional de planificación. • Plan estratégico institucional • Borrador del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico • Imagen fotográfica de la plataforma 311 de Atención al Ciudadano • Reporte de encuesta de satisfacción de la Oficina de Acceso a la Información • Imágenes fotográficas sobre charlas de ahorro de energía en diferentes comunidades y centros de estudios 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen fotográfica de buzón de quejas y sugerencias • Solicitudes de acceso a la información • OAI mostrada en la estructura orgánico funcional de la empresa • Captura de pantalla de los portales web institucionales y redes sociales 	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La CDEEE dispone de información accesible y fiable sobre aspectos estratégicos, misionales y de apoyo a través de sus portales web institucionales, redes sociales, vía presencial, entre otros para sus colaboradores y ciudadanos/clientes, como medio de informarles sobre procesos, productos o servicios implantados y/o cambios realizados en los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de los procesos institucionales • Capturas de pantalla de la Intranet • Capturas de pantalla de los portales web institucional y transparencia • Captura de pantalla del portal transaccional de Compras y Contrataciones • Captura de pantalla del Sistema de Atención Ciudadana Línea 311 • Imágenes fotográficas del ICODEN • Captura de pantalla de las menciones en las redes sociales • Normativa interna-nota de contraloría 156-A sobre información y comunicación 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Política interna complementaria sobre identificación y clasificación de la información 	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>La CDEEE tiene horarios de apertura establecidos que garantizan la accesibilidad a la organización.</p> <p>La empresa tiene un horario de 8 a 5pm para sus departamentos administrativos, no obstante, tenemos empleados (colaboradores) con horarios de trabajo ajustados a las necesidades de los procesos y servicios institucionales (flexibilidad), como lo es el área de Protocolo, Transportación, Servicios Generales, Tecnología, Seguridad, Comunicaciones, entre otros. Otros procesos y servicios virtuales, como lo son los solicitados a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), Portal Circuitos, Línea 311 de Atención Ciudadana, Centro ICODEN, son ofertados a los ciudadanos/clientes de forma flexible, 24/7.</p> <p>Los documentos concernientes a los procesos institucionales (estratégicos, misionales y de apoyo) están disponibles a los colaboradores en papel, en formato electrónico y a través de la Intranet. En el caso de los portales web institucionales, de acceso a los ciudadanos/clientes, pueden consultar, información institucional e información limitada sobre algunos procedimientos operacionales institucionales, informes de rendimiento</p>	

	<p>organizacional, planificación estratégica, entre otros.</p> <p>Como política de comunicación interna, información sobre Gestión Humana, Certificaciones de Procesos, actividades del sector eléctrico, etc. es publicada a través de folletos, murales internos de información, etc. Nuestra misión, visión y valores aparecen en tabloneros en todos los pisos y varias salas del edificio corporativo y dependencias.</p> <p>Además los ciudadanos/clientes y colaboradores pueden consultar sobre informaciones, servicios y procesos internos a través de las líneas telefónicas a las distintas dependencias responsables de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de portales web institucionales • Captura de pantalla de la Intranet institucional • Imágenes fotográficas de los tabloneros de visión, misión y valores, y certificaciones de procesos de seguridad ocupacional • Constancia emitida por la Dirección de Gestión Humana del horario de trabajo especial acordado con algunas direcciones (o áreas equivalentes) de la institución • Imágenes fotográficas de los murales internos 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de biblioteca de manuales de políticas y procedimientos operacionales 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Los servicios ofrecidos por la CDEEE a los ciudadanos/clientes son atendidos por personal de la institución para dar respuesta oportuna, tanto para servicios internos como externos, presenciales como aquellos suministrados a través de canales virtuales.</p> <p>En el caso de los canales virtuales, como lo son las redes sociales, nuestro sistema de respuesta permite externar quejas, denuncias y reclamaciones, nuestro operador da una respuesta en tiempo real o el sistema informático lo tramita en un tiempo oportuno. Muchos casos recibidos no corresponden a la CDEEE, sino que debe facilitársele al ciudadano la información para canalizar su caso por la vía correspondiente. Aparte de estos canales, tenemos buzones físicos, correos electrónicos, líneas telefónicas, línea 311 de atención ciudadana, etc.</p> <p>Las quejas y reclamaciones en torno a las solicitudes de información requeridas a la Oficina de Acceso a la Información (OAI), son gestionadas por la CDEEE siguiendo el procedimiento y la debida diligencia establecida en la Ley de Acceso a la Información (200-04) y otras leyes complementarias.</p>	

	<p>Nuestros colaboradores disponen de buzones de sugerencias, correo electrónico, Centro de Atención al Personal (CAP), Comité de Ética, como mecanismos para realizar sus denuncias, quejas y sugerencias. Además, pueden tramitarlas por escrito tanto a su Supervisor Inmediato, como a Gestión Humana, como a las áreas relacionadas con el diseño y revisión de los controles internos (Contraloría); o la vigilancia de su cumplimiento (Auditoría Interna). Los compromisos de mejoras a los procesos suscritos con las áreas a través de los Informes de Auditorías tienen fecha compromiso y entregables definidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de la sección Contactos de los portales web institucionales (CDEEE y Transparencia) • Imágenes fotográficas de los buzones de sugerencias • Captura de pantalla de las menciones en las redes sociales: YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, etc. • Correo electrónico. • Ejemplo de Informe de Auditoría Interna • Manual de procedimientos operacionales internos de la Oficina de Acceso a la Información de la CDEEE 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Nuestra cadena de prestación de servicios se encuentra claramente definida. Mantenemos estrecha relación con diferentes instituciones públicas y privadas. El mapa de procesos de la CDEEE identifica procesos estratégicos, misionales y de apoyo, para poder responder a las necesidades, expectativas y requerimientos de ciudadanos/clientes y nuestros grupos de interés. Nuestros servicios han sido identificados acorde a los referidos grupos de interés con los que nos relacionamos. Básicamente, los servicios que brindamos hacia lo externo tienen que ver con el suministro de información o gestión de las solicitudes recibidas hacia terceros responsables de dar las respuestas a los ciudadanos. Este es el caso de nuestros portales web institucionales, redes sociales, Centro ICODEN, entre otros. Asimismo, la cadena de prestación de servicios, incluye las alianzas con entidades públicas y privadas, beneficiosas para la CDEEE, tales como, acuerdos interinstitucionales con instituciones gubernamentales y no gubernamentales: Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MEESCYT), Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), Ministerio de Defensa, entre otros.</p> <p>Hacia lo interno, nuestros colaboradores reciben productos y servicios, pero además, tienen que ver con una cadena de procesos tangibles y no tangibles que hacen realidad los procesos institucionales. La calidad del</p>	
---	---	--

	<p>servicio interno está definida en el diseño de las descripciones de puestos de trabajo, en el proceso de reclutamiento y selección de personal, en el proceso continuo de formación de nuestros colaboradores, en nuestro sistema de compensación y beneficios y las herramientas/instrumentos de que disponen los empleados para realizar su trabajo y ofrecer un servicio adecuado hacia lo externo.</p> <p>Dentro de los servicios que reciben nuestros colaboradores podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de información interna institucional- INTRANET -Centro de Atención al Personal (CAP) -Facilidades de crédito a través de entidades bancarias y cooperativa de empleados -Facilidades de afiliación a cooperativa de empleados -Servicios de cafetería -Servicios de transporte -Compensación por uso de vehículo -Compensación por gastos de combustible -Facilidades de flota -Planes de seguros -Programas de salud preventiva -Planes de servicios funerarios -Facilidades de club recreativo -Facilidades de membresías a gimnasios, etc. -Plan de pensiones -Programa institucional de reconocimiento -Programa de capacitación -Programa de verano para hijos de empleados -Beneficios otorgados por la Ley Laboral 	
--	--	--

	<p>Tenemos diferentes medios para medir y evaluar la satisfacción/desempeño de nuestra cadena de prestación de servicios, que monitoreamos periódicamente, en procura de mejorar nuestros indicadores, disminuir las quejas y evaluar las sugerencias para ajustar nuestros procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos institucionales • Captura de pantalla de la Intranet institucional • Lista de servicios ofertados a través del Centro Información y Comunicación para el Desarrollo Eléctrico Nacional (ICODEN) • Lista de servicios de información institucional ofertados a ciudadanos a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) • Lista de informaciones suministradas a empleados gubernamentales acerca de educación en uso eficiente y racional de la energía eléctrica • Captura de pantalla del portal Circuitos donde aparecen publicadas informaciones de las interrupciones del servicio eléctrico por sector/zona geográfica nacional. 	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>La CDEEE ha diseñado políticas y procedimientos contemplando el sector público, privado y no lucrativo, los cuales han aportado sus expectativas y necesidades a través de los acercamientos, convenios y</p>	

	<p>acuerdos que ha tenido la institución con esos grupos de interés. Por ejemplo, en el caso de las instituciones no lucrativas la CDEEE ha realizado actividades de cooperación en conjunto con instituciones religiosas, educativas, culturales, deportivas, entre otras que responden a intereses mutuos para contribuir con una mejor calidad de vida de nuestra sociedad.</p> <p>Adicionalmente, trabajamos con nuestros proveedores (socios claves). En ese sentido, hemos definido y coordinado procesos internos vinculantes con los objetivos de estos, en cumplimiento con las leyes y normativas aplicables, por ejemplo, en el establecimiento de las normativas y procesos de compras y contrataciones de la CDEEE; Código de Ética el cual contempla los aspectos relevantes sobre las buenas prácticas en las relaciones con proveedores, entre otras.</p> <p>Los ciudadanos son consultados a través de encuestas de satisfacción que permiten ajustar los procesos internos. También la institución cuenta con buzones de quejas y sugerencias para empleados y terceros. Se han diseñado normativas que contemplan a proveedores y las relaciones con terceros vinculados con la entidad, fomentando las relaciones éticas y transparentes.</p> <p>Mantenemos convenios y acuerdos de colaboración interinstitucional, con varias instituciones privadas y públicas.</p>	
--	--	--

	<p>La CDEEE es parte de las iniciativas claves del Milenio, brindando apoyo con sus proyectos y recursos a las iniciativas del Gobierno Central para la mejora del servicio eléctrico en el país. La CDEEE ha participado activamente y/o coordinado actividades entre el Estado, el sector privado y otras instituciones. Tiene acuerdos, alianzas y convenios con algunos de sus socios claves.</p> <p>La CDEEE dispone de mecanismos de seguimiento para el cumplimiento de las metas del gobierno central, las metas presidenciales y otros proyectos de interés nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la encuesta de satisfacción realizada por la Oficina de Acceso a la Información de la CDEEE • Captura de pantalla del correo <i>all user</i> enviado por Gestión Humana CDEEE, la OAI y el Comité de Etica motivando a usar los buzones de quejas y sugerencias • Procedimiento interno para realizar quejas y sugerencias • Procedimientos operaciones internos sobre compras y contrataciones • Código de Ética para los Servidores de los Entes Eléctricos Estatales • Acuerdo suscrito entre la CDEEE y el MINERD • Acuerdo suscrito entre la CDEEE y la PUCMM 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Ejemplo de expedientes de intercambios cooperativos entre la CDEEE e instituciones sin fines de lucro • Captura de pantalla del monitor de metas presidenciales CDEEE • Captura de pantalla del sistema usado en la CDEEE para la Encuesta de clima a empleados • Políticas internas para la gestión del clima organizacional 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La CDEEE ha implementado varios sistemas automatizados y de comunicación electrónicos, que facilitan la prestación de servicios a sus grupos de interés y el intercambio de datos, entre los que se encuentran:</p> <p>TRANSDOC-SIGOB, Intranet institucional, portal de transparencia en la web, uso de MS Outlook y mensajería electrónica, Sistema de Atención Ciudadana línea 311, sistema para solicitudes de información a la CDEEE vía la página Transparencia, portal transaccional de Compras y Contrataciones, portal transacciones de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), sistema SAP (<i>sistemas, aplicaciones y productos</i>) integrado con las EDE, entre otros. La web institucional está certificada bajo la Norma sobre uso e implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano (NORTIC) A2 y A3.</p> <p>La CDEEE intercambia datos e información con instituciones tales como: Organismo</p>	

	<p>Coordinador del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (OC), Ministerio de Energía y Minas (MEM), Comisión Nacional de Energía (CNE), Superintendencia de Electricidad (SIE), generadores de electricidad, Productores Independientes de Electricidad (IPP), Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDE), proveedores, suministradores de bienes y servicios, Ministerio de Hacienda (MH), Dirección de Impuestos Internos (DGII), Contraloría General de la República (CGR), Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP), Tesorería de la Seguridad Social (TSS), Ministerio de Administración Pública (MAP), Ministerio de Trabajo (MAT), Ministerio de Planificación (MAP), Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), Cámara de Cuentas (CC), varias firmas de Auditores Externos, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla para acceso al Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) • Captura de pantalla del sistema SAP integrado con las EDE • Captura de pantalla del portal transaccional de Compras y Contrataciones 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del portal transaccional de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental • Captura de pantalla del portal institucional CDEEE • Captura de pantalla del portal de Transparencia CDEEE • Política interna de información y comunicación NC 156 -a • Copia de correos electrónicos de intercambio con instituciones claves relacionadas con la CDEEE • Políticas y procedimientos operacionales internos de Tecnología e Información (uso de la intranet; base de datos, uso del correo electrónico, entre otras). • Políticas interna para uso del Sistema 311 de Atención Ciudadana 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>El Plan Estratégico de la CDEEE fue elaborado tomando en cuenta diferentes informaciones para orientar el rumbo estratégico institucional y considerando los grupos de interés que pudieran impactarle positiva o negativamente. Realizamos benchmarking con empresas del sector, tales como las EDE, para la mejora de procesos y servicios.</p> <p>Se han realizado acuerdos con otras empresas del sector, gubernamentales y de la sociedad civil, para impartirles talleres de capacitación sobre temas de interés, en el sector energía y de control interno.</p>	

	<p>Realizamos mejoras de procesos internos de servicios y superamos los límites organizacionales considerando requerimientos; cuyos resultados derivan del análisis de ciudadanos/clientes a través de las quejas y sugerencias realizadas por estos mediante el Sistema 311, buzones de sugerencias, encuestas y otros canales alternos (redes sociales). Es decir, que la CDEEE cuenta con diferentes medios para recibir quejas y sugerencias de los clientes/ciudadanos, las cuales se comentan en las reuniones de staff y/o diferentes comités; se toman acciones considerando el impacto y la gravedad del riesgo/debilidad identificada.</p> <p>En adición, somos monitoreados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en torno al portal de transparencia y al servicio prestado a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos internos motivando el uso del buzón de quejas y sugerencias • Captura de pantalla del sistema 311 • Copia de formulario utilizado por la OAI para Encuesta al Ciudadano • Imágenes fotográficas de talleres, charlas, reuniones de staff y actividades formativas en empresas del sector eléctrico • Reporte emitido por la DIGEIG sobre transparencia y servicio en la CDEEE a 	
--	---	--

	<p>través del portal web institucional y su Comisión de Ética.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplos de acuerdos gubernamentales, sociedad civil, organizaciones no gubernamentales/instituciones sin ánimo de lucro-ONGs con los que la CDEEE haya suscrito alianzas/acuerdos • Informes emitidos sobre encuestas realizadas a los ciudadanos 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La CDEEE ha creado grupos de trabajo con diferentes instituciones, organizaciones/proveedores de servicios para solucionar situaciones en torno al sector eléctrico. Al respecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibimos la retroalimentación de comunidades y ciudadanos en las que se realiza labor de responsabilidad social corporativa; al igual que de ciudadanos/clientes, que nos contactan a través del Centro de Contacto Información y Comunicación para el Desarrollo Eléctrico Nacional (ICODEN); Portal Circuitos (página web CDEEE); foro CDEEE (página web CDEEE); redes sociales; y sección de Contactos de los portales web institucionales. • Hemos participado activamente en el Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico, convocado por el Presidente de la República mediante el decreto 389-14, un acuerdo que busca fortalecer la eficiencia, eficacia y seguridad jurídica del sector eléctrico, 	

	<p>donde han estado el Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de la Presidencia, técnicos del Consejo Económico y Social, ejecutivos y personal de la CDEEE, actores de la sociedad civil y empresarial, entre otras entidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A los fines de gestionar los aspectos medioambientales en torno a proyectos relevantes de la empresa (proyectos de generación térmica, eólica, entre otros), la CDEEE ha conformado equipos de trabajo con organizaciones externas tales como, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMA), Consorcio de la Caoba Dominicana (CONCADOM), entre otras. • A lo interno, tenemos varios órganos colegiados para la gobernanza y toma de decisiones: Comité Interinstitucional de Control Interno, Comité de Calidad, Comité de Ética Pública, Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, Comité de Compras y Contrataciones, Comité Mixto de Seguridad, Comité de Emergencia, entre otras comisiones ad hoc. Estos comités sirven de canalizadores para la búsqueda de soluciones a oportunidades de mejora institucionales, para grupos de interés internos y externos. <p>Por ejemplo, en el área de seguridad e higiene ocupacional, hemos trabajado</p>	
--	---	--

bajo los estándares del Ministerio de Trabajo, para que nuestros proveedores y contratistas cumplan con los requisitos adecuados y acordes a las mejores prácticas en la materia. Con nuestros empleados, mantenemos una cultura de diálogo constante a través de charlas y talleres, jornadas, etc. realizadas por las (Administradoras de Riesgos de Salud) ARS y (Administradoras de Riesgos Laborales) ARL sobre temas de impacto en salud preventiva.

Evidencias:

- Minutas de reuniones de Comités
- Listados asistencia a reuniones
- Procedimientos internos sobre normas para contratistas y proveedores
- Imágenes fotográficas sobre charlas recibidas por colaboradores CDEEE de las ARS/ARL
- Normativas internas para las Mesas de Trabajo
- Política interna sobre Seguridad y Salud Ocupacional
- Política interna sobre el Comité de Emergencia
- Imágenes fotográficas de actividades comunitarias de la CDEEE
- Imágenes fotográficas de sesiones del Pacto Eléctrico
- Notas de prensa y menciones en las redes sociales sobre acuerdo suscrito entre la CDEEE y el Ministerio de Medio Ambiente/CONCADOM

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de los portales web institucionales (CDEEE y Transparencia) • Captura de pantalla de las menciones en las redes sociales institucionales 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>La CDEEE ha facilitado las condiciones e incentivos para que sus empleados y directivos contribuyan a la creación de procesos que involucran diferentes unidades interinstitucionales e internas. En ese sentido, podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conformación de unidades funcionales internas cuyas responsabilidades se enfocan en el diseño, mejora y re-ingeniería de procesos inter/intra-institucionales, de carácter administrativo, legal, financiero, tecnológico, entre otros, tales como: Gerencia de Control de Sistemas y Procesos de la Contraloría, Dirección Jurídica, Dirección de Servicios Financieros, Planificación, entre otras. • Manifestación expresa por parte de los líderes de la empresa (máxima autoridad ejecutiva y directivos) de voluntad y compromiso con la implementación de modelos de excelencia de calidad y control interno, como lo son Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Common Assessment Framework (CAF), ISO 31000, entre otros. • Disponemos de una política de otorgamiento de premios e incentivos a los colaboradores de todo el holding eléctrico, con el objetivo de: fomentar 	

	<p>una cultura de reconocimiento a la labor extraordinaria realizada por los empleados del holding; incentivar la creatividad e iniciativa de los empleados; impactar la captación y retención del personal; mantener un clima laboral positivo; e incrementar la eficiencia de la organización. De algunas iniciativas propuestas por colaboradores, han surgido mejoras a procesos o implantación de procesos comunes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El subsector eléctrico nacional es un ecosistema organizacional integrado por un holding de empresas que interactúan como una comunidad de entidades, donde tenemos procesos y servicios diferenciados pero muchos de ellos homologados e interconectados, para poder suplir la demanda de nuestros ciudadanos/clientes; esto sobre la base de que la CDEEE es la Unidad Corporativa que funge como líder y coordinadora de las empresas eléctricas estatales. • Tenemos alto impacto en servicios homologados de tecnología, comunicaciones, gestión humana y seguridad física que son transversales a la Unidad Corporativa y las EDE (empresas distribuidoras de electricidad), y tomadas como referenciales para las demás empresas del holding. La institución utiliza los servicios de tecnología como procesos de soporte administrados por CDEEE, como lo son el sistema SAP <i>(del inglés</i> 	
--	---	--

	<p><i>Sistemas, Aplicaciones y Productos) y EIKON (solución integrada, enfocada de manera directa a las necesidades que generan los procesos de recursos humanos en la empresa).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuestra demanda global como holding integra toda la geografía nacional para el servicio eléctrico y cientos de proveedores que nos dan servicio. • En la CDEEE, se utiliza la metodología de mesas de trabajo como buena práctica para la mejora de procesos. Estos grupos multidisciplinarios, han impactado positivamente el cambio en la empresa, tanto en procesos misionales como en otros procesos de la empresa. • Asimismo, dentro de los procesos comunes inter-institucionales tenemos un área especializada en CDEEE para apoyar a las empresas del holding en la verificación, análisis, recomendación y autorización sobre el proceso de adquisición de sistemas, modificación o cambios informáticos, a fin de garantizar la integridad y seguridad de la información. • Nuestra metodología de revisión y mejora de procesos en la CDEEE, incluye el consenso y los acuerdos entre las diferentes áreas de la empresa, aplicando la metodología de mesas de trabajo. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánico-funcional de la CDEEE 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación escrita de la máxima autoridad de la CDEEE acerca de su compromiso acerca de la implantación de los proyectos NOBACI y CAF • Minutas de reuniones de y comités y comisiones de trabajo • Política interna para Mesas de Trabajo • Política interna para Premios Energía • Imágenes fotográficas de la actividad Premios Energía • Ejemplos de procesos homologados de tecnología e información; y gestión humana. • Captura de pantalla del sistema SAP • Captura de pantalla del sistema EIKON • Descripción de puesto del Especialista en Sistemas Informáticos/Contraloría 	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>La CDEEE fomenta y opera transversalmente la cultura para la gestión de los procesos, coordinando los trabajos horizontalmente, a través de toda la organización. Por consiguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuestros procesos se diseñan y se mejoran transversal y horizontalmente a través de todas las áreas. Los colaboradores son involucrados para incluir oportunidades de mejora tomando en cuenta sus competencias y experiencias. Asimismo, en cada proceso se definen las responsabilidades en torno a la preparación, revisión y aprobación. A los fines de contribuir para que todos los colaboradores tengan acceso a los procesos 	

	<p>documentados, se realizan actividades de difusión y socialización/internalización a través de sesiones de capacitación, publicaciones en la intranet, murales internos, comunicaciones, pantallas de los ordenadores, foros de discusión, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución ha incluido el compromiso y el trabajo en equipo como parte de los valores institucionales, que permean en la cultura para la gestión de los procesos. En esa misma dirección, se incluyó el fortalecimiento institucional como parte de los ejes estratégicos, que expresa el mensaje explícito de respetar la cultura de la administración por procesos como objetivo institucional. El trabajo en equipo en la CDEEE permite visualizar y analizar los procesos de punta a punta. La gestión del riesgo, proyectos y planes de mejoras abarcan regularmente a más de un proceso, y se enfocan en la cooperación y trabajo en equipo. • Las autoevaluaciones y autodiagnósticos realizados en la CDEEE han abarcado todos los procesos de la organización desde el inicio de la implantación del sistema Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) en el año 2010, al igual que otros procesos de auditorías realizados internamente y por instituciones externas; y la propia 	
--	---	--

	<p>mejora continua de los procedimientos operacionales.</p> <p>La CDEEE a partir del año 2011 concluyó un proceso de autoevaluación organizacional por mandato de la Contraloría General de la República (CGR), y a través del Proyecto de implantación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). También se realizó una evaluación de la estructura de control interno organizacional a solicitud de la Cámara de Cuentas en uno de sus procesos de auditoría, para el periodo 2011-2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estamos en proceso de la autoevaluación (Marco Común de Evaluación) CAF a solicitud del Ministerio de Administración Pública (MAP) y se realiza la medición periódica del clima organizacional. Tenemos implementada la evaluación periódica de desempeño para los colaboradores, disponemos de varios medios para evaluación de la calidad de los servicios institucionales (Oficina de Acceso a la Información, redes sociales, indicadores de los planes estratégicos, operativos, entre otros). <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos institucionales • Autodiagnósticos realizados a la CDEEE: NOBACI, Cámara de Cuentas. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Evaluación de Control Interno: Cámara de Cuentas • Resultados de la encuesta de clima organizacional • Imágenes fotográficas de las socializaciones, mesas de trabajo y reuniones de revisiones de procesos. • Reglamento Orgánico de la Contraloría CDEEE, atribuciones y funciones Gerencia de Control de Sistemas y Procesos 	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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).	<p>La CDEEE mide la percepción del ciudadano-cliente y comunica los resultados a las autoridades competentes, para los fines utiliza diversos canales para la recolección y análisis de dicha información, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El portal web institucional, cuenta con una sección de contactos, a través de la cual el ciudadano puede comunicarse y externar su nivel de satisfacción sobre la Institución. Así mismo, se le proporciona un correo electrónico 	<p>Detectar variables adicionales que contribuyan al indicador para la medición de la percepción global de la CDEEE y su reputación, por ejemplo, el grado de servicio brindado a los visitantes por parte de la recepción, resultados de encuestas de satisfacción en torno a la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información realizadas al ciudadano sobre la calidad del servicio ofertado, registro de informaciones recibidas y acciones tomadas por los medios digitales (portal, correo institucional, etc.), grado de satisfacción de las actividades relativas a la responsabilidad social, calidad de las capacitaciones</p>

	<p>donde puede dirigir cualquier asunto o necesidad que amerite.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El portal Transparencia CDEEE también dispone con una sección de contactos donde el ciudadano puede expresar su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido por la Oficina de Acceso a la Información (OAI). • El Centro de Asistencia Telefónica ICODEN (Información y Comunicación para el Desarrollo Eléctrico Nacional), quienes ofrecen atención a usuarios del servicio eléctrico relacionada con emergencias, quejas, reclamaciones, además evalúan la calidad del servicio de los representantes de esa área y del servicio ofrecido por las empresas distribuidoras. • Las redes sociales, donde a través de un informe se destaca las menciones que los usuarios de estas efectúan sobre la CDEEE, sea de forma positiva o negativa. • El personal de la recepción que atiende a los visitantes e invitados, ofrece atención personalizada de acuerdo al servicio solicitado. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes realizadas a través del Sistema de Atención Ciudadana 311 • Solicitudes realizadas a través del Sistema de Información y Comunicación para el Desarrollo Eléctrico Nacional (ICODEN) 	<p>impartidas, nivel de confianza de la institución, entre otras.</p>
--	--	---

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de buzón de sugerencias, a través del portal web institucional • Captura de pantalla de sección de contactos del Portal Transparencia CDEEE • Captura de pantalla de redes sociales: YouTube, Facebook, Twitter, Instagram • Informe operacional (bimensual) del ICODEN • Informe de satisfacción del ciudadano en torno al acceso a la información pública de la CDEEE (OAI) • Informe mensual de las redes sociales de la CDEEE • Informe encuesta de clima organizacional 2018. <p>La participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la institución está limitada, actualmente la empresa cuenta con varios medios a través de los cuales estos pueden expresarse (opiniones, denuncias, quejas, sugerencias):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centro ICODEN (Información y Comunicación para el Desarrollo Eléctrico Nacional) - Portal web del Sistema 311 de Atención Ciudadana - Portal web institucional - Portal Transparencia/OAI - Correos electrónicos de la institución 	
---	---	--

	<p>- Redes sociales de CDEEE y del programa televisivo Conectando TV, que se transmite por el canal Digital 15</p> <p>- Ruedas de prensa, conferencias, charlas, paneles, participación en los medios de comunicación, entre otros, del Vicepresidente Ejecutivo y otros funcionarios de la Institución.</p> <p>La CDEEE a través del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico, como miembro del Comité Gubernamental para la Reforma del Sector Eléctrico, participa en las mesas de trabajo conformadas por diferentes sectores del país, con el propósito de viabilizar un servicio eléctrico eficiente, transparente, entre otros, conforme a la opinión de los actores públicos y privados involucrados en la transformación del sistema eléctrico nacional.</p> <p>La Unidad Ejecutora de Proyectos para la rehabilitación de las redes, a través del área de gestión social y ambiental sostiene reuniones y realiza acuerdos con las juntas de vecinos y representantes de las comunidades donde se llevan a cabo estos proyectos, dándole involucramiento y participación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del portal web Sistema 311 de Atención Ciudadana • Informe operacional (bimensual) del ICODEN • Informe mensual de redes sociales 	
--	--	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reseñas en los medios y capturas de pantalla del programa televisivo semanal Conectando TV • Publicaciones en los medios de comunicación. • Captura de pantalla de las menciones en las redes sociales • Boletín Informativo Energía para el Desarrollo del Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas. <p>La CDEEE está situada en una zona de fácil acceso para los ciudadanos, estamos ubicados en el Centro de los Héroe (La Feria), por donde transitan varias líneas de transporte público, incluida una de las estaciones del Metro de Santo Domingo y está contigua a otras instituciones gubernamentales y comerciales.</p> <p>Disponemos de una mesa de entrada de correspondencia donde se tramitan todas las correspondencias y/o documentos que son dirigidas a las diferentes áreas de la institución, la cual está ubicada en la entrada principal y está abierta desde las 8:00 a. m. hasta las 4:30 p.m. Así mismo, un área de recepción disponible al público desde las 7:30 a. m. hasta 7:00 p.m. Ambos servicios con horario continuo.</p> <p>Los servicios ofrecidos por la CDEEE a los ciudadanos son gratuitos, estos pueden acceder de forma virtual a los portales web de la institución y los demás medios indicados en el punto I, a través de los cuales pueden realizar consultas, verificar</p>	
---	--	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>informaciones relacionadas con la institución, así como, externar sus quejas y denuncias, sugerencias.</p> <p>Tenemos rampas de acceso y parqueos para personas con necesidades especiales, estacionamientos suficientes para visitantes (incluidas embarazadas). Nuestros visitantes acceden por una entrada principal habilitada especialmente para los mismos.</p> <p>Contamos con ascensores y espacios señalizados para una mejor orientación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del portal web institucional • Captura de pantalla del portal Transparencia/ OAI • Imagen fotográfica del Centro ICODEN • Normativa interna (Nota de Contraloría) No.188-A sobre uso y asignación de parqueos en CDEEE • Imágenes fotográficas de las rampas, parqueos, señalizaciones y ascensores. <p>En el portal de Transparencia/OAI se pueden consultar informaciones relacionadas con la Institución (estructura organizacional, marco legal, recursos humanos, presupuestos, manual de procedimientos de la OAI, compras y contrataciones, entre otros), este portal se mantiene constantemente actualizado.</p> <p>Todos nuestros procesos de compras y contrataciones se circunscriben acorde a lo</p>	
--	---	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>establecido en la Ley No. 340-06 y su Reglamento de Aplicación. Las informaciones sobre las compras son cargadas a la página de la Dirección General de Compras y Contrataciones.</p> <p>Los ciudadanos además pueden solicitar información a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la cual responde dentro del plazo establecido, cumpliendo así con los requisitos indicados en la Ley No. 200-04 de Acceso a la Información Pública, a través del Sistema de Monitoreo Gubernamental se puede evidenciar el indicador promedio ponderado del último trimestre, que hasta noviembre fue de 89%.</p> <p>Con relación a la respuesta de los casos recibidos a través del Sistema 311, fueron respondidos al 100 %.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del portal web institucional y del portal Transparencia /OAI • Manual de procedimientos internos de la OAI • Manual de procedimientos internos de compras y contrataciones • Matriz del Sistema de Atención Ciudadana 311 <p>Los servicios que se ofrece a la ciudadanía a través del Centro ICODEN son registrados, realizándose diferentes mediciones para garantizar el cumplimiento en tiempo y</p>	
---	---	--

	<p>efectividad del servicio. En el año 2017 fueron atendidos unos 3,203 ciudadanos y durante el 2018, se han atendido unos 1,375 ciudadanos.</p> <p>Los ciudadanos pueden expresar su nivel de satisfacción con relación a la gestión de la CDEEE en torno a los proyectos de generación térmica.</p> <p>En la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa (DRSC), se llevan a cabo los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa Nacional de Reforestación y Protección de Cuencas para garantizar la sostenibilidad de los afluentes de agua de las cuencas con incidencia directa en la generación hidroeléctrica. - Programa de reforestación en conjunto con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA), Consorcio de la Caoba Dominicana (CONCADOM), Jardín Botánico Nacional, Unidad de Electrificación Rural y Suburbana (UERS), Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID), Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDE), con la finalidad de mitigar los efectos de la generación termoeléctrica al atrapar CO₂ y mostrar resultados. Se imparten talleres/charlas que buscan asesorar a los ciudadanos. <p>También la Dirección de Responsabilidad Social en conjunto con la Dirección Jurídica</p>	
--	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>brinda servicio y asesoría legal gratuita a los colaboradores de la CDEEE.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas, lista de participantes, informe de las actividades realizadas por la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa. • Informe operacional (bimensual) elaborado por el Centro ICODEN. • Formulario de solicitud de servicios y asesoría legal a empleados CDEEE UC. <p>La CDEEE brinda atención a todos los ciudadanos de forma gratuita sin distinción de género, los servicios ofrecidos no requieren diferenciación de edad, ni estatus social. En sus instalaciones cuenta con parqueos especiales para embarazadas y personas con condiciones físicas especiales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de los parqueos • Encuesta de clima organizacional <p>Mediante el indicador Contrataciones Públicas, incluido en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), se traduce la percepción de los ciudadanos y clientes (suplidores y otros interesados) en torno a la información disponible sobre las compras y contrataciones. Para el bimestre septiembre /noviembre 2018 el promedio medido estuvo en alrededor del 68%.</p>	
---	---	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del portal Transparencia /OAI • Correo electrónico institucional (Outlook) • Boletín Informativo Energía para el Desarrollo • Informe anual de desempeño del sector eléctrico. <p>Las informaciones (quejas, reclamaciones y consultas) que se ofrecen a la ciudadanía a través del Centro ICODEN (plataforma 311) son registradas, realizándose diferentes mediciones para garantizar el cumplimiento en tiempo y efectividad en la entrega de la información. En el año 2017 fueron atendidos unos 3,203 ciudadanos, durante el 2018, se han atendido unos 1,375 ciudadanos.</p> <p>La percepción de la correcta recepción de la información de ciudadanos/clientes es medida a través del intercambio de información en las distintas redes sociales (Instagram, Facebook, YouTube, Twitter, entre otras) donde la institución tiene presencia.</p> <p>La medición de la percepción sobre las correctas informaciones entregadas a instituciones clientes (Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo-MEPyD, Dirección General de Presupuesto-DIGEPRES, Contraloría General de la República-CGR, Dirección General de Ética</p>	
--	---	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>e Integridad Gubernamental-DIGEIG, entre otros) es realizada considerando aspectos como la oportunidad, entrega a tiempo, calidad del contenido y recepción conforme, a través de correos electrónicos, sellos gomígrafos, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de portales web de instituciones clientes luego de validada la información. • Estadísticas de redes sociales CDEEE • Informe estadístico trimestral del 311 • Informe operacional (bimensual) elaborado por el Centro ICODEN <p>El centro ICODEN aplica encuestas a los clientes del servicio al concluir con cada caso.</p> <p>La Gerencia de Eventos y Actividades efectúa encuestas a las áreas a las que ha prestado servicio en la organización.</p> <p>El Departamento de Medios Sociales realiza encuestas a los seguidores de Twitter, Facebook, entre otros, a fin de recibir de estos usuarios su percepción y opinión acerca de la calidad del servicio brindado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe operacional (bimensual) elaborado por el Centro ICODEN • Estadísticas de redes sociales CDEEE 	
---	---	--

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario Evaluación de Eventos y Actividades <p>La CDEEE cuenta con un 100% en la aplicación de la Ley No. 200-04 sobre libre acceso a la información y transparencia gubernamental lo cual se mide a través de la presentación a la sociedad civil mediante actos realizados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y Presidencia.</p> <p>La percepción de la confianza hacia la organización también se evalúa tomando en cuenta la recopilación de informes periodísticos (RADAR), las redes sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Captura de pantalla del portal de Transparencia CDEEE ▪ Informe periodístico Radar 	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>A través del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico, la CDEEE como miembro del Comité Gubernamental para la Reforma del Sector Eléctrico, determina el grado de implicación con que los diferentes sectores del país participan en las mesas de trabajo conformadas por temas, con el propósito de viabilizar un servicio eléctrico</p>	

	<p>eficiente, transparente, entre otros, conforme a la opinión de los actores públicos y privados involucrados en la transformación del sistema eléctrico nacional.</p> <p>Mediante el registro de participación y los acuerdos arribados con los grupos de interés para la elaboración del Plan Estratégico de la CDEEE, la Institución definió el grado de implicación en la toma de decisión para determinación de los ejes estratégicos y sus correspondientes líneas de acción. Los planes elaborados son medidos mediante el monitoreo a las instituciones clientes en la Mesa de Planificación.</p> <p>La Unidad Ejecutora de Proyectos para la rehabilitación de las redes, a través del área de gestión social y ambiental, sostiene reuniones y realiza acuerdos con las juntas de vecinos y representantes de las comunidades donde se llevan a cabo estos proyectos, dándole involucramiento y participación. En ese sentido, registra, recopila imágenes fotográficas, emite informes, etc. en torno a la participación del número de personas involucradas, como medio de medición del grado de implicación de los grupos de interés.</p> <p>La CDEEE desarrolla proyectos administrativos que comparten intereses comunes con las instituciones clientes del sector, donde se evidencia el grado de involucramiento de las mismas en los</p>	
--	---	--

	<p>referidos proyectos, a través de la ratificación escrita de la máxima autoridad ejecutiva, según se requiere en la normativa interna.</p> <p>A través de los acuerdos arribados con las instituciones clientes (EDE) fueron elaboradas normativas para aspectos financieros y administrativos, donde la CDEEE evidenció con las aprobaciones correspondientes el grado de implicación de estas empresas. Fueron impactados procesos a lo interno de la CDEEE y de las EDE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico • Revista digital El Dinero, artículo publicado en el 2017 • Plan Estratégico de la CDEEE aprobado (2017-2020) • Ayuda memoria, fotos, lista de participantes de la mesa de planificación • Normativa interna (Nota de Contraloría) No. 195-A sobre Proyectos Administrativos de la CDEEE • NC 142-A sobre gestión y administración de presupuestos en las EDE y la CDEEE UC • NCI44-A sobre manejo de la logística y almacenes de las EDE en el ambiente SAP 	
--	--	--

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • NCI45-A sobre administración de los activos fijos en las EDE • NCI46-A sobre solicitudes de pedido de bienes y servicios y/o pedidos de compras en las EDE y en la Unidad Corporativa de la CDEEE • NCI47-A políticas sobre libro mayor en las EDE • NCI48-A políticas para la gestión de las cuentas por cobrar en las EDE • NCI51-A sobre creación de suplidores en la base de datos del Sistema SAP, en las EDE • Boletín Informativo Energía para el Desarrollo del Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas <p>A través del trabajo social realizado por la Unidad Ejecutora de Proyectos (proyectos de rehabilitación de redes) hemos implementado diversas acciones con las comunidades sobre la base de las sugerencias recibidas: clientes normalizados, pactos sociales comunitarios, programas de sensibilización sobre uso eficiente de la energía, entre otras.</p> <p>A través del Pacto Eléctrico se asumió el 95% de todos los compromisos gruesos en lo concerniente a la regulación y distribución de la electricidad.</p> <p>Mediante las sugerencias remitidas por los ciudadanos/clientes a través de las redes sociales y los portales institucionales estas se canalizan con el área involucrada en el tema.</p>	
--	--	--

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Las sugerencias recibidas a través de la aplicación de las encuestas de clima laboral a los ciudadanos/colaboradores son analizadas y cuantificadas; en consecuencia, se elabora un plan de acción para la implementación de estas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico • Revista digital El Dinero, artículo publicado en el 2017 • Encuestas de clima organizacional <p>La CDEEE utiliza métodos considerados de vanguardia para facilitar a los ciudadanos/clientes el intercambio ágil y eficaz de información u otros servicios, a los fines emplea medios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Redes sociales -Portal web transaccional de compras y contrataciones -Portal web de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental -Portal 311 de Atención Ciudadana -Plataforma informática SAP (Sistema de Aplicaciones y Productos) como herramienta tecnología novedosa que permite la interrelación de la Institución con las EDE. <p>El número de estos medios referidos anteriormente indica nuestro grado de empleo de métodos innovadores para atender a los ciudadanos.</p>	
--	--	--

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de los medios indicados más arriba. <p>No hay restricción en la participación de los ciudadanos en ningún ámbito tanto interno como externo de la Institución, por ejemplo en los procesos de compras siempre que cumplan con los requisitos establecidos por las diferentes leyes; en la expresión de opiniones recopiladas en las redes sociales, entre otras. En adición, no existe distinción social, cultural, racial ni de género para la prestación o solicitud de los servicios institucionales.</p> <p>La CDEEE ha fomentado la participación de géneros, por ejemplo en la empleomanía donde el 37 % son de sexo femenino.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe periódico sobre el comportamiento de las redes sociales • Memoria de la Dirección de Gestión Humana • Captura de pantalla del portal de compras y contrataciones <p>A través del seguimiento a la implantación de los acuerdos del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico, la CDEEE como miembro del Comité Gubernamental para la Reforma del Sector Eléctrico, recibe las opiniones, necesidades y expectativas de los diferentes sectores del país, con el propósito de viabilizar un servicio eléctrico</p>	
---	---	--

	<p>eficiente, transparente, entre otros. Se realizan sesiones periódicas con los sectores involucrados. Hasta el momento se estima que se han cumplido más del 80% de los aspectos incluidos en dicho pacto.</p> <p>Con relación al Plan Estratégico Institucional, la CDEEE monitorea la ejecución y cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el mismo. Este plan incluye la gestión de riesgos y la medición del grado de cumplimiento de cada eje estratégico y línea de acción. Se emiten informes trimestrales donde indican el nivel de ejecución de dicho Plan.</p> <p>La Unidad Ejecutora de Proyectos para la rehabilitación de las redes, a través del área de gestión social y ambiental, sostiene reuniones y realiza acuerdos con las juntas de vecinos y representantes de las comunidades donde se llevan a cabo estos proyectos, a los cuales se les da seguimiento periódicamente. En ese sentido, en el informe de agosto 2018 se indica: 409,000 ciudadanos sensibilizados sobre el uso eficiente de la energía, distribuidos en 691 charlas comunitarias, 113 talleres para líderes comunitarios y 1,484 charlas en escuelas.</p> <p>La CDEEE participa/coordina actividades con la sociedad civil y otras instituciones clientes, como por ejemplo los foros discusiones realizados con la Cámara Americana de Comercio y las universidades.</p>	
--	--	--

	<p>Con estas iniciativas podemos conocer las necesidades y expectativas cambiantes de diversos grupos de interés. En estos escenarios surgen propuestas cuya viabilidad de aplicación es evaluada en base al impacto positivo que puedan tener para impulsar el Sector Eléctrico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico • Revista digital El Dinero, artículo publicado en el 2017 • Plan Estratégico de la CDEEE 2017-2020/ acápite Logros y Avances del período anterior (2013-2016) • Informe de Ejecución del Plan Operativo Anual (trimestral) • Ayuda memoria, imágenes fotográficas, lista de participantes de los fórums y charlas realizadas • Informe de gestión social emitido por la Unidad Ejecutora de Proyectos, en el Boletín Informativo Energía para el Desarrollo. 	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La empresa tiene los siguientes horarios establecidos:</p> <p>Los departamentos administrativos de 8 AM a 5 PM. El área de recepción trabaja en</p>	

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Captura de pantalla de los portales web institucionales y del portal Transparencia CDEEE <p>La Institución provee la información relacionada con los distintos servicios y su responsabilidad de gestión acerca de los mismos, vía el portal web institucional, telefónicamente, mediante las redes sociales, vía correspondencia y a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de los portales web institucionales y del portal Transparencia CDEEE • Imagen fotográfica de mesa de entrada del área de Correspondencia 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>La Institución posee varios canales de información que pueden ser consultados por los ciudadanos/clientes, entre los que podemos mencionar: el portal web institucional, portal transparencia, portal 311, la Oficina de Libre Acceso a la Información, portal Circuitos, programa televisivo semanal Conectando TV, redes sociales, correo electrónico, centro de asistencia telefónica (ICODEN); además contamos con otros canales de información interna: intranet, alluser, murales informativos, circulares, pantallas de información (screen saver), boletines informativos, buzón de</p>	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>sugerencia, Memoria de Rendición de Cuentas, memorias de gestión de las diferentes áreas de la Institución, entre otras.</p> <p>El personal que por la naturaleza de sus funciones no tiene acceso a los medios digitales de comunicación interna, es informado a través de los murales instalados en su área de trabajo, así como es divulgada por los supervisores inmediatos de manera verbal.</p> <p>Las áreas responsables de la administración de estos canales de información emiten informes periódicos con los resultados de las mediciones de la eficiencia de estos medios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de resultados de las áreas (Unidad Ejecutora de Proyectos-UEP, redes sociales, ICODEN, entre otros) • Informes sobre las sugerencias recibidas a través de los buzones de sugerencias. • Estadísticas sobre los portales web de la Institución, murales internos, alluser. <p>La información sobre la CDEEE que está publicada en los medios de comunicación digitales, señalados en el punto anterior, están disponibles las 24 horas; el contenido es actualizado periódicamente, de acuerdo al medio de que se trate.</p> <p>Según se indica en el punto No.1 sobre los Resultados de la accesibilidad de la organización, la información suministrada a los ciudadanos/clientes a través de las áreas</p>	
---	--	--

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>internas de la Institución solo está disponible en los horarios de servicios establecidos.</p> <p>Las informaciones disponibles en los portales web cumplen con los estándares establecidos por los organismos reguladores (Norma para la Creación y Administración de los Portales Web del Gobierno Dominicano) en el caso del portal de transparencia, se rige por lo establecido por la Dirección General de Integridad y Ética Gubernamental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de los portales web institucionales • Captura de pantalla de las redes sociales de la Institución <p>En el portal web de la Institución (Transparencia) están disponibles: el informe periódico de desempeño que contemplan los indicadores de gestión comercial y financiera de las EDE: compra de energía, venta de energía, gastos operativos, gastos financieros, pérdidas, entre otros; informe de resultados de los indicadores de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional; y Memoria Anual de Rendición de Cuentas del Sector Eléctrico.</p> <p>En adición el ciudadano/cliente puede consultar información institucional en los portales web de Dirección General de Integridad y Ética Gubernamental (DIGEIG), Ministerio de Administración Pública (MAP), Dirección General de Compras y Contrataciones</p>	
--	---	--

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>(DGCP), Contraloría General de la República, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Desempeño sobre las EDE • Plan Estratégico Institucional • Memoria Anual de Rendición de Cuentas del Sector Eléctrico • Captura de pantalla de los portales web de instituciones públicas aliadas clientes <p>El Defensor público nunca ha tenido que intervenir.</p> <p>Desde el año 2009 la CDEEE creó la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) con la finalidad de mejorar la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información. La CDEEE ha cumplido con todos los requisitos de transparencia de la resolución I/13 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental en lo referente a la creación y actualización del portal de transparencia (cdeee.gob.do/transparencia).</p> <p>Los procedimientos operacionales relacionados con el servicio de acceso a la información pública a través de la OAI, han sido revisados periódicamente para garantizar la eficiencia de este servicio.</p> <p>La CDEEE cuenta con las certificaciones NORTIC EI, A2 y A3, y está trabajando para</p>	<p>No se evidencian mediciones del número de actuaciones del Defensor del Público.</p>
---	--	--

	<p>obtener la certificación en la NORTIC A6, lo cual es un requerimiento de la OPTIC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Captura de pantalla de los portales web de la Institución. ▪ Manual de procedimientos internos de la OAI publicado en el portal de Transparencia. 	
--	--	--

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>En el 2017 se recibieron 8 quejas a través de la plataforma de Asistencia Ciudadana 311, las cuales fueron procesadas y cerradas. Las quejas recibidas a través del portal 311 son procesadas por el Centro ICODEN.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección de transparencia de Memoria Anual de la Institución donde se indican las estadísticas de la OAI • Procedimiento OAI-003, sobre Recepción y Trámite de Denuncias, Sugerencias, Quejas y Reclamaciones • Memoria Anual de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) • Memoria Anual de Rendición de Cuentas de la CDEEE • Informe Estadístico Trimestral del 311, sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias 	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe operacional (bimensual) elaborado por el Centro ICODEN <p>La CDEEE cuantifica el número de expedientes presentados como ofertas por parte de proveedores del Estado en aspectos relativos a compras y contrataciones. En ese sentido, para los procedimientos de selección específicos se registran las necesidades de subsanaciones de expedientes por concepto de errores u omisiones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estadísticas de los procesos de compra por procedimiento de selección. <p>La CDEEE realiza análisis de datos y presenta métricas sobre el servicio de información pública y de libre acceso, establecidos por la Ley No. 200-04 y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental con relación a los requerimientos de tiempo de respuesta, forma y calidad de la información, calidad del servicio prestado, entre otras.</p> <p>Además, los medios digitales (portales web, correo electrónico, redes sociales) que ofrecen información institucional y vías de interacción con los ciudadanos están estructurados en cumplimiento con normas y estándares de buenas prácticas, tales como: NORTIC, resolución 1/13 de la DIGEIG, entre otros.</p> <p>De igual manera, a través de portales digitales interinstitucionales como lo es el caso del portal transaccional de Compras y Contrataciones de la DGCP se miden los</p>	
--	--	--

	<p>estándares de servicios requeridos en las leyes aplicables (Ley No.340-06 y otras relacionadas)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Captura de pantalla de los portales web de la Institución y del portal transaccional de la DGCP ▪ Manual de procedimientos internos de la OAI/CDEEE publicado en el portal de transparencia. 	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>La Institución con la aplicación periódica de la encuesta de clima evalúa el grado de percepción de los servidores en torno a la imagen y rendimiento de la CDEEE; lo cual sirve de fundamento para el establecimiento de planes de acción. En ese sentido:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La encuesta de clima aplicada en septiembre/2018, mediante el procedimiento general sobre gestión del clima organizacional, busca medir una serie de aspectos con el propósito de conocer las percepciones compartidas con los miembros de nuestra institución. Se contó con la participación del 100% de la muestra 	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>establecida de 266 colaboradores de todas las áreas de la institución. Se identificaron 6 fortalezas respecto al trabajo, ambiente físico, relaciones interpersonales, entre otras, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La búsqueda de soluciones que beneficien a todos, cuando se trabaja en equipo. -Sentido orgulloso de pertenencia y realización del trabajo. -Contribución al bienestar del ciudadano. -Conocimiento de los procedimientos y procesos que se aplican al trabajo. -Apoyo de la institución frente a una urgencia familiar. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas para la Gestión del Clima Organizacional POL-2017. • Procedimiento general sobre la realización de la encuesta de clima organizacional. • Informe de resultados de la encuesta de clima organizacional. <p>Los colaboradores tienen la percepción (recogida mediante la encuesta de clima organizacional) de que en la institución el involucramiento en la toma de decisiones parte desde sus respectivas direcciones, unidades, departamentos y áreas a la que pertenecen, en donde surgen los acuerdos y compromisos que serán ejecutados. En la CDEEE formulamos, desarrollamos y aprobamos la misión, visión y valores involucrando a los empleados por medio de</p>	
--	---	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>reuniones en cada dirección (grupos de interés).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de clima organizacional. • Convocatorias a reuniones de trabajo, fotos, listas de asistencia, minutas para formular propuestas y acuerdos de compromisos. • Plan Estratégico 2013-2016, con evidencias de los valores trabajados: <ul style="list-style-type: none"> – Integridad – Compromiso – Calidad – Trabajo en equipo – Perseverancia <p>Mediante la encuesta de clima organizacional se pueden medir los niveles de participación de los colaboradores en las actividades de mejora. En la institución, la alta gerencia da participación a los colaboradores en cuanto al nivel de involucramiento en el análisis de un proceso de mejoramiento continuo, para ello se constituye un equipo integrado por todos los dueños de procesos del área. Esta actividad está caracterizada por la gran cantidad de ideas que se emiten en cada caso, desde donde surgen los planes de acción que deberán aplicarse en cada mejora estimada, a fin de encontrar soluciones que beneficien todo el proceso. En adición, se realizan socializaciones para difundir las mejoras incluidas en los procesos. De igual manera, también son visualizadas otras oportunidades de mejora,</p>	
---	---	--

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>innovaciones y retos para los periodos siguientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la encuesta de clima organizacional. • Convocatorias y lista de participantes a socializaciones, así como, a las actividades de integración departamental. <p>La institución a través de la Dirección de Gestión Humana planifica anualmente la encuesta de clima organizacional que permite hacer las mediciones del nivel de conocimiento de los colaboradores para el manejo de conflicto de intereses y la importancia de mantener un comportamiento y compromiso ético.</p> <p>La encuesta de clima organizacional incluye la evaluación del entorno de trabajo y la cultura organizacional, a través de esta encuesta se realizan mediciones del desempeño laboral cada año. Periódicamente la institución imparte talleres al personal sobre el manejo de conflictos. En estas actividades a los empleados se les explican las situaciones que pueden representar conflictos de intereses y el procedimiento a seguir en tales circunstancias. La CDEEE en conjunto con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) conformó la Comisión de Ética, se instituyó el Código de Ética Institucional, el cual ha sido difundido y socializado entre todos los empleados de la institución y se realizaron capacitaciones, talleres e inducciones al personal, firmada la</p>	
---	--	--

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>lista de asistencia a los talleres de socialización, y al mismo tiempo se les ha hecho entrega de un ejemplar del Código.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de clima organizacional. • Convocatorias, lista de asistencia e imágenes fotográficas de la socialización del Código de Ética. • Comisión de Ética • Designación de un Oficial de Cumplimiento. • Normativa interna (Nota de Contraloría) 149-A sobre Ambiente de Control (AMC) • Campañas de difusión (charlas, correos electrónicos, publicaciones en la intranet, brochure (panfletos), talleres, etc.) • Plan de trabajo de la Comisión de Ética • Instrucción sobre la obligatoriedad del cumplimiento de aspectos éticos en las normativas institucionales. • Encuesta digital a los colaboradores de conocimiento del Código de Ética. <p>La institución cuenta con varios medios de consultas y diálogos donde puede proyectar de manera positiva la imagen, a través de la ejecución de los diferentes roles que le competen, así como para que los ciudadanos-clientes puedan externar sus opiniones. La institución cuenta con los siguientes medios para consultas y diálogos: Oficina de Acceso a la Información (OAI), Portal Institucional y Redes Sociales, Sistema de Información y Comunicación para el Desarrollo Eléctrico Nacional (ICODEN), Sistema de Atención</p>	
---	--	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Ciudadana 311, buzón de quejas y sugerencias, murales en las distintas áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de murales. • Archivo de publicaciones institucionales. • Informes mensuales de redes sociales. • Imágenes fotográficas de portal institucional de transparencia, ICODEN, Sistema de Atención Ciudadana 311, buzón de quejas y sugerencias. <p>La responsabilidad social de la institución se fundamenta en realizar cada año diversas actividades programadas, tales como, jornadas de integración dirigidas a todas las áreas, jornadas de reforestación, limpieza de playas, atención a solicitudes de ayuda humanitaria, jornadas médicas de cáncer de mamas, entre otras, que involucran a nuestros colaboradores como parte fundamental para su desarrollo y ejecución lo que confirma que los colaboradores comprenden y asimilan la visión tomada por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de jornadas de integración dirigidas a todas las áreas, jornadas de reforestación, limpieza de playas, ayuda humanitaria, jornadas médicas de cáncer de mamas. 	
---	--	--

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En la institución la capacidad de dirigir de los altos y medios directivos se puede evaluar a través de la aplicación de la encuesta de clima organizacional, donde queda evidenciada la percepción en torno a los directivos y superiores inmediatos, los cuales deben asignar objetivos y metas específicas para ser ejecutadas, lo que identifica la capacidad de cada directivo, cuya imagen y gestión en la institución será considerada por los colaboradores como la de un servidor integro, al asignar objetivos y metas específicas para ser ejecutadas.</p> <p>En cuanto al rendimiento global de la institución, se considera que todos los procesos y/o áreas generan los resultados esperados y que cuando se presenten tiempos o procesos claves, la alta dirección y los mandos medios comunican estos procesos a los colaboradores de forma directa a través de reuniones grupales y de medios como el correo electrónico y circulares en físico.</p> <p>Del mismo modo, el Área de Capacitación de la Dirección de Gestión Humana tiene bajo su responsabilidad dotar a los colaboradores de los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo una buena gestión de desempeño, concediéndole formación continua, como ejemplo de ello tenemos la inversión económica de la institución, la cual se refleja en la planificación y ejecución presupuestaria de cada año. Esta incluye además partidas destinadas al desarrollo de habilidades directivas, entrenamientos,</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>desarrollo técnico, incluyendo los programas de maestrías, becas de estudios de grado, entre otros. También se realizan reuniones periódicas de seguimiento a las ejecutorias en las que los directivos de la institución tienen establecidos los objetivos a alcanzar durante el período.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional CDEEE • Evaluaciones de desempeño CDEEE • Plan Estratégico Institucional 2017-2020 • Planes Operativos Anuales CDEEE • Convocatorias a reuniones y lista de participantes, imágenes fotográficas para la presentación de planes operativos y estratégicos. <p>Las tareas de cada puesto están descritas en los manuales de descripción de puestos de cada Dirección, publicados en el portal de Gestión Humana para el conocimiento de los colaboradores e incluidas en los procedimientos como actividades integrales de los procesos.</p> <p>Se ha impartido la evaluación de desempeño en 2015 y 2017.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuales internos de descripción de puestos. ▪ Políticas internas de evaluación de desempeño. ▪ Formularios de la evaluación de desempeño con resultados. 	
--	--	--

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados de la evaluación de desempeño. ▪ Memorias de Gestión Humana ▪ Captura de pantalla del portal de Gestión Humana. <p>Las tareas de cada puesto están descritas en los manuales de descripción de puestos de cada Dirección, publicados en el portal de Gestión Humana para el conocimiento de los colaboradores e incluidas en los procedimientos como actividades integrales de los procesos. Se ha impartido la evaluación de desempeño en 2015 y 2017.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuales internos de descripción de puestos. ▪ Políticas internas de evaluación de desempeño. ▪ Formularios de la evaluación de desempeño con resultados. ▪ Informe de resultados de la evaluación de desempeño. ▪ Memorias de Gestión Humana ▪ Captura de pantalla del portal de Gestión Humana. 	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Como parte de la estrategia del fortalecimiento institucional, los colaboradores de la CDEEE reconocen y perciben que la empresa ha identificado la necesidad de promover una cultura de alto desempeño, comprometida con el logro de los objetivos organizacionales, de modo que se</p>	

	<p>sientan motivados a construir un ambiente de trabajo estimulante. Para ello la Dirección de Gestión Humana pone en ejecución variadas actividades orientadas a reconocer los esfuerzos individuales y de los equipos de trabajos, en la que los colaboradores tienen una participación activa en la materialización de los objetivos propuestos de forma oportuna y eficiente. Tal es el caso de los Premios Energía que reconocen a las personas o equipos de alto desempeño. Así como el programa Yo me Comprometo, en el que la CDEEE recompensó a ciertos colaboradores. En el mismo, se estableció reconocer y destacar la labor extraordinaria y el compromiso de los empleados hacia la institución. Para la obtención de estos resultados se ha implementado la evaluación de desempeño, mediante la cual se puede determinar los esfuerzos individuales y de los equipos de trabajo, permitiendo que se ejecuten variadas actividades orientadas a reconocer dichos esfuerzos.</p> <p>Más allá de esto, también existen las normativas para ser aplicadas a los procesos de selección, promoción y remuneración, para reconocer a los colaboradores que exceden las expectativas laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Imágenes fotográficas de: actividades de integración de equipos, celebración de cumpleaños para los hijos de empleados, celebración del día de las secretarías, celebración del día de las madres y día de los padres, campamento de verano para	
--	--	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>niños y adolescentes, club de la salud, actividades deportivas y artísticas para colaboradores y sus hijos, entre otras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas internas sobre procesos de selección, promoción y remuneración, para reconocer a los colaboradores (Programa de Reconocimientos al Personal y la Política de Reconocimiento al Personal POL-007, de abril 2015). • Normativas internas sobre reconocimiento de equipo y esfuerzo individual (Política de Reconocimiento al Personal POL-007, de abril 2015). <p>La institución se mantiene abierta a los cambios y a la ejecución de iniciativas innovadoras para mantener un enfoque proactivo percibido en y por todo su personal. Algunos componentes relacionados a la innovación organizativa lo representan la habilitación del subsistema de gestión de la Información y Comunicación del proyecto de implantación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el Proyecto Medición de la Satisfacción al Cliente de las Empresas Distribuidoras de Electricidad (MEDES). Otros elementos relacionados con la innovación organizativa lo representa la habilitación en diversos sistemas que evidencian los logros obtenidos.</p> <p>El plan estratégico institucional, mediante el planteamiento de sus ejes y objetivos, incluye lineamientos enfocados a la innovación y cambio en aspectos como la matriz de</p>	
---	--	--

	<p>generación, fortalecimiento institucional, grado de pérdidas eléctricas, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capturas de pantallas del sistema de la evaluación de desempeño, sistema EIKON de nóminas, módulo EIKON WEB de consultas para las informaciones de Gestión Humana, sistema OPEN digitalizado para las informaciones de la Vicepresidencia Ejecutiva y la Central Termoeléctrica Punta Catalina, entre otros. 	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>La institución realiza cada año la percepción global del ambiente de trabajo mediante la encuesta de clima organizacional, dándoles la oportunidad a los colaboradores de expresar las fortalezas, las situaciones que representan conflictos de intereses y oportunidades de mejora.</p> <p>Se han realizado encuestas de clima organizacional -ECO-, mostrando resultados de que la CDEEE es un excelente lugar de trabajo donde son promovidos el respeto y lealtad, lo que garantiza un ambiente afable e íntegro entre los departamentos y unidades, dando paso a que sean realizadas reuniones de mesa de trabajo donde se plantean las actividades, proyectos, necesidades de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>También contamos con un Código de Ética y un Reglamento disciplinario y amonestaciones que regulan el ambiente laboral, ya que las actividades o acciones que no cumplen con las normas son sancionadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas internas para la Gestión del Clima Organizacional POL-2017. • Formularios ECO completados por los colaboradores. • Lista de participantes en reuniones de normas de conducta • Código interno de Ética institucional. • Reglamento disciplinario de la CDEEE • Correos y minutas de mesas de trabajo realizadas. • Correos de intercambio de información con las direcciones. • Plan Operativo Anual -POA- • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas. <p>Los colaboradores, de acuerdo a la encuesta de clima organizacional, expresan la percepción de que la institución maneja los proyectos sociales, apegada a los objetivos del Plan Estratégico.</p> <p>En la institución se otorga flexibilidad de horario tomando en cuenta el personal que estudia. En casos puntuales como son: nacimiento de un hijo, licencia de maternidad, se otorga permiso de lactancia y paternidad, así como permisos por pérdida de un familiar.</p>	
---	--	--

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Se da cumplimiento al marco regulatorio nacional en los aspectos de calidad, medio ambiente, de salud y seguridad ocupacional.</p> <p>La institución también cuenta con proyectos y actividades que desarrollan otros temas sociales que involucran a la familia como son: programa de verano para hijos de empleados, celebración de cumpleaños para los hijos de empleados, campamento de verano para niños y adolescentes entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de la CDEEE • Resultados encuesta clima organizacional de la CDEEE • Reportes de control asistencia • Procedimiento interno sobre concesión de licencias y permisos al personal. • Memorias de Gestión Humana • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas <p>Los colaboradores reconocen que en la institución la igualdad de oportunidades es un elemento permanente, considerado para fortalecer el clima organizacional. La Dirección de Gestión Humana realiza el proceso de selección interna publicando las vacantes, promociones, movimientos y transferencias internas difundidas a través de varios canales de comunicación (correo electrónico, murales, entre otros), con el objetivo de que los colaboradores puedan aplicar y desarrollar sus carreras profesionales ocupando</p>	
---	---	--

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>posiciones de mayor relevancia, lo que garantiza la igualdad de oportunidades. La institución no discrimina al personal por condiciones de sexo, raza o color, cuenta con un personal diverso en relación al género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno sobre reclutamiento, selección y movimiento de personal. • Comunicaciones de transferencias y promociones. • Acciones de personal. • Expedientes del personal. • Imágenes fotográficas y/o copias de publicaciones realizadas en murales internos, correo electrónico, etc. <p>En la institución las condiciones y el ambiente de trabajo se consideran estables, los directivos en coordinación con la Dirección de Administración, se esfuerzan por suministrar las herramientas necesarias para la ejecución de las responsabilidades, procurando en todo momento la seguridad e integridad física y emocional de los colaboradores para realizar el trabajo.</p> <p>Se han ejecutado una serie de remodelaciones y readecuaciones para garantizar un mejor desenvolvimiento de los colaboradores y eficientizar el uso del espacio físico y su organización. En cuanto a los equipos, se estima que funcionan adecuadamente y se</p>	
---	---	--

	<p>cuenta con la disponibilidad, recursos y el material necesario para realizar el trabajo, garantizando que los colaboradores desarrollen sus funciones de manera eficiente.</p> <p>En cumplimiento del Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo, contamos con un manual que contiene un programa a implementar en la institución, que incluye temas de: promoción de la salud, prevención de riesgos, preparación ante las emergencias, ubicación de puntos de reunión, rutas de evacuación, entre otros, mediante el cual la institución obtuvo certificación avalada por la Dirección General de Higiene y Seguridad Industrial (DGHSI) del Ministerio de Trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo. ▪ Imágenes fotográficas de actividades sobre salud ocupacional. ▪ Plan Estratégico de la CDEEE ▪ Programa Operativo Anual (POA). 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Los colaboradores, de acuerdo a la encuesta de clima organizacional, expresan la percepción de que la institución cuenta con un plan de carrera sistemático, en el cual se reciben, durante el año, constantes capacitaciones, según el Plan Anual de	

2. Motivación y empoderamiento.

Capacitación, el cual contempla actividades formativas enfocadas en desarrollar las habilidades y competencias técnico-profesionales de los colaboradores, de manera que lo haga mejorar su desempeño en el puesto de trabajo y al mismo tiempo competente para poder participar en las vacantes que son abiertas en la institución.

Evidencias:

- Plan anual de capacitación de la CDEEE.
- Informe de evaluación de desempeño.
- Relación de talleres enfocados a desarrollar las habilidades y competencias.
- Manual de políticas internas de capacitación.
- Memorias de Gestión Humana.
- Memoria Institucional de Rendición de Cuentas

La percepción de la motivación y el empoderamiento de los colaboradores de la institución, viene dado a partir de que cada área realiza su Plan Operativo Anual, el cual está alineado a los objetivos estratégicos y las acciones establecidas en los acuerdos de desempeño y seguimiento a su ejecución. Los colaboradores también participan activamente en el diseño, actualización y mejoras de los procesos.

También se realizan reuniones periódicas donde se delegan responsabilidades.

En cuanto a motivación de los colaboradores, la encuesta de clima organizacional muestra que existe confianza en la alta dirección en cuanto a planes de crecimiento y desarrollo, ya que para la institución resulta importante el

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>aporte de los colaboradores, así como la creación de nuevos proyectos de impacto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Política interna de reconocimiento al personal (POL-007). ▪ Resultados de encuesta clima organizacional. ▪ Plan Operativo Anual (POA) de la CDEEE ▪ Plan Estratégico de la CDEEE ▪ Capturas de pantallas de normativas publicadas. ▪ Memoria Institucional de Rendición de Cuentas ▪ Memorias de Gestión Humana. <p>En la institución la Dirección de Gestión Humana (DGH) es el área responsable de coordinar el Plan Anual de Capacitación que contempla la formación y entrenamiento de los colaboradores, participativo a los grupos ocupacionales de las unidades administrativas y de los distintos niveles jerárquicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan anual de capacitación de la CDEEE ▪ Informes estadísticos de capacitación. ▪ Manual de políticas internas de capacitación. ▪ Correos, convocatorias y lista de participantes de los cursos y charlas. ▪ Memorias de Gestión Humana. 	
---	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>La CDEEE ha establecido indicadores en torno al desempeño del recurso humano. En ese sentido, el comportamiento de los colaboradores es evaluado a través de los resultados que muestran las encuestas de clima aplicadas en el esquema de ambiente de trabajo y la cultura organizacional, donde el colaborador tiene la oportunidad de expresar sus inquietudes, fortalezas y oportunidades de mejoras, también demuestra cómo están comunicadas y controladas las situaciones que puedan presentar conflictos de intereses. En virtud de cumplir con estos propósitos es que la Dirección de Gestión Humana da prioridad a los movimientos internos del personal, con las vacantes disponibles, promociones y transferencias. Durante el 2017, se realizaron 134 movimientos internos, con un índice de rotación de colaboradores de 9.27%. En cuanto al comportamiento por absentismo o enfermedad, la institución cuenta con una unidad de salud y seguridad en el trabajo y un consultorio con personal médico que ofrece consultas normales y de cardiologías. Cada año la institución realiza un programa enfocado en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores. Durante el 2017, el índice de absentismo con relación al número de empleados fue de 6.84% aproximadamente. Respecto a las quejas, la encuesta de clima organizacional, septiembre 2018, refleja que de un total de 266 encuestados, se recibieron 9 quejas a través de los buzones, realizándose</p>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>las acciones correctivas para mejorar las situaciones denunciadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de clima organizacional CDEEE ▪ Formularios de encuesta de clima organizacional (ECO). ▪ Informe con resultados de evaluación de desempeño CDEEE ▪ Política interna para la gestión del clima organizacional. ▪ Informe de rotación y absentismo. ▪ Formularios de registro de las licencias médicas. ▪ Memoria Institucional de Rendición de Cuentas ▪ Memoria de Gestión Humana. <p>La Institución aplica periódicamente la encuesta de clima organizacional, dándole la oportunidad a los colaboradores de expresar las fortalezas y oportunidades de mejora y posteriormente se realiza el plan de mejora con relación a los resultados arrojados en la encuesta. Por medio de las encuestas de clima organizacional se establece la medición del índice de respuesta de los colaboradores a las encuestas de personal aplicadas. Se han realizado dos (2) encuestas de clima organizacional (ECO), la primera en febrero 2015 y la última en septiembre 2018. De una población de (266) Colaboradores que participaron en la última encuesta de clima, su respuesta respecto a la defunción de los resultados de la encuesta y la cultura organizacional, el índice de valoración que</p>	
--	--	--

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>presenta es de un 42.86%; recomendando priorizar las acciones de mejora a corto, mediano y largo plazo según sea el caso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios encuestas de clima organizacional (ECO) completados por los colaboradores. • Informe de resultados de las (ECO) CDEEE • Memoria de Gestión Humana. <p>En la institución el rendimiento individual de los colaboradores y sus índices de productividad lo podemos medir mediante el proceso de las evaluaciones de desempeño en las cuales se pueden identificar las capacidades y el desempeño de los colaboradores enfocado y alineado con los objetivos estratégicos institucionales, independiente de su condición en relación al género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión. En ese sentido, los resultados obtenidos arrojan lo siguiente: 340 empleados realizaron la evaluación del desempeño, para un promedio general de un 79%.</p> <p>La institución está enfocada en la gestión por competencias por lo que el proceso asegura que se seleccione el personal con las competencias según los perfiles de los puestos y en base a una evaluación previa, para una estimación promedio de un 83.25 empleados contratados en los últimos tres años; así como, reconoce a través de diferentes medios, tales como, aumento salarial, promoción a los</p>	
---	---	--

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>colaboradores cuyo desempeño cumple o excede los objetivos, entre otros. El índice de rotación de personal es de aproximadamente de 9.27% durante el 2017.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno sobre reclutamiento, selección y movimiento de personal. • Manual de políticas interno de evaluación de desempeño. • Formulario con resultados de evaluación de desempeño. • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas • Captura de pantalla del portal de Gestión Humana. • Manual de políticas internas de capacitación. • Manual de políticas internas de servicios y beneficios. <p>Las encuestas de clima son aplicadas por la institución, a fin de que los colaboradores expresen sus fortalezas y el nivel de involucramiento que tienen en las actividades de mejoras continuas a los procesos y las actividades de sus áreas, colaborando directamente con el diseño, definición y documentación de los procesos, así como, en la identificación e implementación de acciones de mejora mediante la actualización de dichos procesos. Para nuestra institución es</p>	
---	---	--

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>importante el aporte de los colaboradores y su participación activa en el diseño y actualización de los procesos.</p> <p>La CDEEE cuenta con aproximadamente 250 procedimientos y normativas aprobadas, actualizadas y vigentes, para un equivalente de un 80%, los cuales involucran de forma directa a colaboradores de las diferentes direcciones y áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capturas de pantallas de normativas publicadas en la intranet. • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas • Memorias de Gestión Humana. • Formularios de encuesta de clima organizacional (ECO) completados por los colaboradores. • Lista de participantes en reuniones de socialización de procedimientos y normativas. <p>En cuanto al nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación, la CDEEE ha implementado una moderna y adecuada plataforma tecnológica (computadora, internet, celular, audio, e-mail, nube, bases de datos, redes, web, postcast, software, hardware, entre otros), a través de la cual se realizan las principales actividades de la institución. La tecnología se hace indispensable para un desempeño eficiente de las funciones de los colaboradores como herramienta para la consecución de resultados.</p>	
--	--	--

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>En función de los resultados arrojados por las encuestas de clima organizacional, los componentes que presentaron valoración positiva de 88.35 % los colaboradores contestaron que es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones para el desempeño de sus funciones, el 89.85 % utilizo eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, el 88.35 % estuvo muy de acuerdo en contestar sobre la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima organizacional CDEEE • Formularios de encuesta de clima organizacional (ECO) completados por los colaboradores de la CDEEE • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas • Memorias de Gestión Humana. <p>La institución gestiona las actividades formativas mediante programas de capacitación para desarrollar las habilidades y competencias técnico-profesionales de los colaboradores, y las partidas económicas destinadas para estos fines son asignadas en el presupuesto anual institucional.</p> <p>La Dirección de Gestión Humana coordina las actividades formativas, cursos de programas informáticos (paquete Office, Excel, entre</p>	
---	---	--

	<p>otros), cursos especializados requeridos en determinados puestos; programa de beca de grado, maestría, formación técnica, así como el manejo de las redes sociales impartido por la Dirección de Comunicación Estratégica. Igualmente, las áreas solicitan los cursos informáticos según sus necesidades. Como expresión de éxito de las actividades formativas están: las jornadas de integración en su 4ta versión, desarrollo técnico con la capacitación de 40 técnicos y 22 especialistas.</p> <p>La institución otorgó once (11) becas de grado, aumentando los becados de 8 a 19 beneficiados. Se impartieron talleres, tres (3) a los mandos medios y directivos, dos (2) a gestores de archivos, uno (1) de relaciones públicas y protocolo, con participación de 25 colaboradores, entre otros.</p> <p>La inversión económica en actividades formativas se contempla en el presupuesto anual. Este es monitoreado para verificar la eficacia de su ejecución. Por ejemplo, en el 2017, la inversión económica de las actividades formativas fue de un millón novecientos cuarenta y ocho mil doscientos sesenta y cinco pesos con 90/100 (RD\$1,948,265.90).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima organizacional CDEEE • Solicitudes de acciones formativas por parte de las áreas. • Informe de presupuesto y ejecución en actividades formativas. 	
--	--	--

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos, convocatorias y lista de participantes en cursos y charlas. • Comunicaciones con centros de formación. • Estadísticas de capacitación de la CDEEE • Manual de políticas internas de capacitación. • Captura de pantalla del portal de Gestión Humana. • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas <p>En la institución existen programas de capacitación para desarrollar las habilidades y competencias técnico-profesionales de los colaboradores que están en contacto directo para atender a los ciudadanos/clientes. Por ejemplo, para el año 2018, se desarrollaron un total de 40 capacitaciones con la participación de 552 colaboradores.</p> <p>Gestión Humana promueve, gestiona y coordina cursos virtuales y presenciales con centros docentes externos, y a lo interno charlas sobre uso de las redes sociales. Apoya al área de Comunicación Estratégica en la formación de cursos especializados para el personal técnico de diagramación, prensa y redes sociales. tres (3) talleres a los mandos medios, sobre habilidades directivas con el fin de actualizar los conocimientos, e implementar nuevas herramientas dirigidas a eficientizar la comunicación, liderazgo y trabajo en equipo. A través del portal web institucional, telefonía, las redes sociales, recepción de la correspondencia y la Oficina</p>	
---	---	--

	<p>de Libre Acceso a la Información, la institución provee la información relacionada con los distintos servicios y su responsabilidad de gestión a los ciudadanos/clientes.</p> <p>La CDEEE utiliza métodos considerados de vanguardia para responder a las necesidades de los ciudadanos/clientes, empleando medios de información ágil y eficaz como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales - Portal web transaccional de compras y contrataciones. - Portal web de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. - Portal 311 de Atención Ciudadana. - Sistema de Información y Comunicación para el Desarrollo Eléctrico Nacional ICODEN (call center). - Plataforma informática SAP (Sistema de Aplicaciones y Productos) como herramienta tecnológica novedosa que permite la interrelación de la institución con las EDE. Los medios referidos anteriormente indican el grado de empleo de métodos innovadores para atender a los ciudadanos. En el 2017 se recibieron 8 quejas a través de la plataforma de Asistencia Ciudadana 311, las cuales fueron procesadas, en la OAI en los últimos tres meses hasta noviembre del año 2018 tiene un indicador ponderado de un 98% y en el ICODEN para el año 2017, se atendieron 3,203 ciudadanos con solicitudes y respuestas de acceso, en lo que respecta al 2018, fueron atendido unos 1,375 ciudadanos. <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres, cursos, correos sobre coordinación de los cursos y charlas. • Convocatorias, lista de participantes, certificados de cursos, docentes y consultores. • Capturas de pantallas de los medios indicados más arriba. • Estadísticas de capacitación CDEEE. • Memorias de Gestión Humana. <p>La institución con frecuencia realiza actos de reconocimiento individual y de equipo a los colaboradores evaluándolos en base a competencias y resultados; así como, reconoce a través de aumento salarial o promoción a los colaboradores cuyo desempeño cumple o excede los objetivos laborales. Para estos fines se ha implementado la evaluación de desempeño y un comité de evaluación de proyectos para los Premios Energía. También existen las políticas de reconocimiento al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Política interno de reconocimiento al personal. ▪ Política interna de premios energía. ▪ Políticas internas de evaluación de desempeño. ▪ Certificados otorgados a empleados ▪ Relación de empleados reconocidos. ▪ Convocatorias para los actos de reconocimientos. ▪ Memorias de Gestión Humana. ▪ Captura de pantalla del portal de Gestión Humana. 	
---	---	--

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>La institución cuenta con un Comité de Ética Pública, el cual posee dentro de sus roles la gestión y documentación de cualquier dilema ético que se presente. La CDEEE cuenta con buzones de denuncias, quejas y sugerencias, como herramientas en la gestión de dichos temas; en adición, se imparten talleres/charlas sobre el código de ética y conflictos de interés. Fueron impartidas en el 2018 tres (3) charlas sobre: delito de corrupción, ética de las personas e invitación en la gestión pública, a las que asistieron alrededor de 125 colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicaciones a la Dirección General de ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de fecha, 20/12/18. ▪ Código de ética y normas de conducta para los servidores de la CDEEE ▪ Imágenes fotográficas de buzones de denuncias, quejas y sugerencias. ▪ Informes de la Comisión de Ética. ▪ Convocatorias, imágenes fotográficas, correos y lista de participantes a charlas sobre código de ética y conflicto de intereses. 	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Es frecuente la participación voluntaria de los colaboradores en las actividades de responsabilidad social promovida por la institución. El área de Responsabilidad Social Corporativa es quien tiene a su cargo la coordinación y elaboración de programas para su ejecución como:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa nacional de reforestación, con resultados al 2018 de: <ul style="list-style-type: none"> - 21,100 árboles sembrados. - 31 jornadas de reforestación a la que asistieron 3,011 personas. - 25 conversatorio sobre energía y cambios climáticos, en la que participaron 2064 personas. - Fueron fijado 49,100 kilogramos de dióxido de carbono equivalente a 49.1 toneladas en actividades de reforestación o reducción de emisiones en la que participaron 6,020 personas. ▪ Programa nacional de normalización de luminarias y eficiencia energética con resultados al 2018 de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se sustituyeron 15,400 Bombillas incandescentes por bombillas de bajo consumo y LED. <ul style="list-style-type: none"> - Se instalaron 5,000 metros de cableado. - Fueron normalizadas 5,000. luminarias a nivel nacional. - Se instalaron 465 luminarias nuevas. ▪ Programa nacional de apoyo a la salud con resultados al 2018 de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se ejecutaron cuatro (4) operativos médicos a nivel nacional. ▪ Programa de capacitación eléctrica con resultados al 2018 de: <ul style="list-style-type: none"> - Se capacitaron y certificaron once (11) jóvenes en electricidad en provincias. ▪ Programa nacional de fomento de las energías renovables con resultados al 2018 de: <ul style="list-style-type: none"> - Se instalaron 22 Kwp a nivel nacional con sistemas fotovoltaicos. 	
--	---	--

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Captura de pantallas del portal institucional, el cual contiene imágenes fotográficas de las diversas actividades y programas en torno a la responsabilidad social. ▪ Informes de actividades y programas emitidos por la Dirección de Responsabilidad Social. 	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>La CDEEE está comprometida a contribuir de manera activa y voluntaria al desarrollo sostenible para el mejoramiento social, económico y ambiental de nuestro país.</p> <p>A través de la Dirección de Responsabilidad Social la institución contribuye, acciona y difunde para las mejores prácticas a nivel interno de la institución, en la comunidad local y nacional.</p> <p>La percepción sobre el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los colaboradores, ciudadanos-clientes se aprecia a través de iniciativas y apoyo en actividades múltiples de carácter deportivo, socio-culturales,</p>	

	<p>medioambientales, humanitarias realizadas por la institución. Creamos conciencia pública como institución explicando y difundiendo en la comunidad local y nacional mediante eventos planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reseñas de las ayudas humanitarias en redes sociales de la institución: YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, entre otras. • Informes mensuales de seguimiento a las redes de sociales de la institución. • Solicitudes de colaboración (aprobadas y organizadas por expedientes de las mismas). • Imágenes fotográficas y videos con entregas de las colaboraciones y contribuciones. • Informe de los Resultados de Clima Organizacional CDEEE 2018 remitido por el MAP. • Colaboración de materiales y equipos con ayuntamientos del país. Revista Nexos 27-9-2017 • Reseñas programa semanal televisado “Conectando”. • Listado de participación de empleados como apoyo en las colaboraciones y contribuciones a personas físicas y comunidades. • Listado de asistencia e imágenes fotográficas de campañas de concienciación de uso eficiente y racional de energía. 	
--	--	--

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia e imágenes fotográficas de Jornadas de limpiezas de playas. • Listado de asistencia e imágenes fotográficas de Jornadas Programa Nacional de Reforestación. • Listado de asistencia e imágenes fotográficas de programa nacional de apoyo a la salud. (operativos médicos) • Listado de asistencia e imágenes fotográficas a los programas de apoyo a la salud de los colaboradores de la institución. • Listado de asistencia e imágenes fotográficas de charlas en escuelas y localidades. • Imágenes fotográficas y de video en participación anual en la Feria de Libro. • Organización de olimpiadas eléctricas. (Revista Nexos abril-2018) • La CDEEE acordó con el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI) la construcción de al menos 150 viviendas de bajo costo para favorecer a los empleados de menores ingresos del holding eléctrico. Revista Nexos 11-6-2018. <p>La percepción que tienen sobre la empresa los diversos grupos de interés tanto internos como externos, es el resultado del comportamiento desarrollado por la empresa, así como su capacidad de agregar valor a los mencionados grupos. Como uno de “los valores de la empresa, está el “compromiso” donde la institución está comprometida con el cumplimiento de los objetivos institucionales a</p>	
---	--	--

fin de contribuir con el interés público, el bienestar de la sociedad y el medio ambiente.

Evidencias:

- Cobertura favorable por los medios de comunicación (notas de prensa, reseñas periodísticas, entre otras)
- Reconocimientos otorgados a la organización.
- Orador invitado ante diversos actos del estado y la sociedad civil. (invitado en varias oportunidades ante la Cámara Americana de Comercio de los Estados Unidos de América)
- Socialización con los distintos grupos de interés (sociedad civil, estudiantes universitarios, colegios, cuerpos diplomáticos y consulares, asociaciones, instituciones del estado, empresas vinculadas y del sector, empleados, etc... (proyecto de generación de la Central Termoeléctrica Punta Catalina)
- Participación en las mesas de trabajo conformadas por diferentes sectores del país, con el propósito de viabilizar un servicio eléctrico eficiente, transparente, entre otros, conforme a la opinión de los actores públicos y privados involucrados en la transformación del sistema eléctrico nacional.
- Decreto 932-03 que incluye a la CDEEE como miembro activo del Consejo Nacional de Mitigación, Prevención y

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Respuesta ante Desastres del Centro de Operaciones de Emergencia (COE).</p> <p>La percepción del impacto económico en la sociedad por la empresa, se traduce en las mejoras de eficiencia y productividad para la reducción de pérdidas técnicas y comerciales y lograr el equilibrio financiero en el sector eléctrico nacional, a través de las inversiones del estado para este sector.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de construcción Central Termoeléctrica Punta Catalina (CTPC). • Imágenes fotográficas de construcción “Proyecto Parque Solar Montecristi” (Revista Nexos 17-mayo-2018 No. 336). • Construcción de la central micro hidroeléctrica Mahoma, en San José de Ocoa, contribuyendo a aumentar la capacidad de generación en 30kW, beneficiando a 119 familias. <p>La CDEEE a través de diferentes medios (redes sociales, reseñas periodísticas, imágenes fotográficas, entre otros) ha medido la percepción de los ciudadanos /clientes en torno a los temas medioambientales.</p> <p>En ese sentido, la institución ha constatado que actualmente tiene un alto compromiso con el medio ambiente, la preservación de los recursos naturales y todo su conjunto; de manera permanente y activa con un enfoque estratégico que garantizan un impacto a nivel</p>	
---	--	--

	<p>organizacional y hacia los grupos de interés fomentando actividades humanas sobre la naturaleza. A través de la Dirección de Responsabilidad Social y otras áreas en la institución se han desarrollado planes de gestión que contribuyen con los aspectos medioambientales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa nacional de reforestación y protección de cuencas para garantizar la sostenibilidad de los afluentes de agua de las cuencas con incidencia directa en la generación hidroeléctrica. - Programa de reforestación en conjunto con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, CONCADOM, Jardín Botánico Nacional, UERS, EGEHID, EDE con la finalidad de mitigar los efectos de la generación termoeléctrica al atrapar CO₂. <p>Se imparten talleres/charlas que buscan asesorar a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de las sociales con las opiniones de los ciudadanos/clientes. • Reseñas periodísticas sobre la participación de la CDEEE en cuestiones medioambientales. • Imágenes fotográficas de la participación en: <ul style="list-style-type: none"> – Programa Nacional de Reforestación. – Conversatorio sobre energía y cambio climático. 	
--	---	--

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa Nacional de Normalización de Luminarias y Eficiencia Energética. - Jornadas de limpieza de playas. - Actividad institucional “un día sin carro”. - Servicio de transporte de empleados. <p>La CDEEE a través de diferentes medios (compras, redes sociales, reseñas periodísticas, imágenes fotográficas, entre otros) mide la percepción de los efectos que producen las actividades desarrolladas hacia los ciudadanos /clientes de la CDEEE en torno al tema de sostenibilidad en las comunidades.</p> <p>Como resultado, se constata la realización de las siguientes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras y contrataciones de bienes y servicios a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), sin distinción de género, sexo, etnia, nivel social, etc., a los fines de propiciar el desarrollo económico equitativo de las comunidades. • Para contribuir al incremento de la capacidad de generación en base a energías renovables; la CDEEE ha previsto lanzar un proceso competitivo de selección para la suscripción de nuevos contratos de compra venta de energía para proyectos de generación de electricidad a partir de fuentes renovables, adicionales a los contratos suscritos y que actualmente se encuentran en ejecución. • Construcción de la central micro hidroeléctrica Mahoma, en San José de 	
--	---	--

	<p>Ocoa, contribuyendo a aumentar la capacidad de generación en 30kW, beneficiando a 119 familias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con la Resolución 11-11 sobre políticas para el ahorro y la eficiencia energética, emitida por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) para la adquisición de bienes y equipos a ser empleados en proyectos eléctricos con alto impacto social y garantía de sostenibilidad, aplicable a la continuidad del servicio de electricidad a las comunidades. Estas iniciativas incluyen objetivos de reducción de pérdidas, rehabilitación de redes, entre otras. • Construcción de la Central Termoeléctrica Punta Catalina (CTPC). • Se preocupa porque los productos que se compran cumplan con los requerimientos de responsabilidad medioambiental. (servicios de fumigación se le exige la certificación de medio ambiente para trabajar con esos productos y control de plagas; combustible para abastecer las plantas eléctricas). • Uso de paneles solares en el área de parqueo de empleados. • Se realizó la compra de paneles solares, para donación Fundación Don Bosco (2015). • Uso de vehículos eléctricos donados por el gobierno de Corea • Política interna de uso y ahorro eficiente de energía. 	
--	--	--

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recordatorios a lo interno de la institución sobre ahorro de energía. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas. • Expediente de los suplidores servicios de fumigación y combustible. • Normativa interna (Nota de Contraloría 115, sobre uso racional y eficiente de la energía. • Imágenes fotográficas de: paneles solares, vehículos eléctricos, Central Termoeléctrica Punta Catalina, recordatorio a lo interno sobre ahorro de energía. <p>La CDEEE ha constatado la percepción hacia el impacto en la sociedad por parte de la empresa de manera positiva y participativa como miembros del Pacto Nacional Eléctrico. derivado de la Ley Orgánica de Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030 (END), Ley 1-12 y convocado por el Presidente de la República mediante el decreto 389-14, el cual es un acuerdo de voluntades que espera alcanzarse en un corto plazo, entre todas las fuerzas económicas, políticas y sociales, con la finalidad de encontrar la solución definitiva a la problemática del sector eléctrico, a fin de que la República Dominicana pueda contar con electricidad confiable, competitiva y sostenible para todos.</p>	
---	---	--

<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>De igual forma se evidencia la calidad de la participación democrática mediante la asistencia de las máximas autoridades de la institución a conferencias, paneles, charlas, conversatorios con las comunidades, ruedas de prensa, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos convocatorias para las sesiones de trabajo. • Listas de asistencia a las mesas de trabajo en la PUCMM. • Miembro de la Comisión Técnica de Apoyo para Pacto Eléctrico (CTA) (CES-CTA-Pacto Eléctrico). • Reseñas periodísticas, imágenes fotográficas, videos, redes sociales, conferencias, paneles, charlas, etc. conversatorios con las comunidades <p>La opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización se puede constatar, mediante el portal de Transparencia/Oficina de Acceso a la Información (OAI) de la CDEEE, el cual facilita acceder a informaciones de dominio público relacionadas con la Institución (estructura organizacional, marco legal, recursos humanos, presupuestos, manual de procedimientos de la OAI, compras y contrataciones, entre otros), este portal se mantiene constantemente actualizado. En adición, mediante el referido portal los ciudadanos pueden obtener informaciones, a través de solicitudes, las cuales son respondidas dentro del plazo establecido,</p>	
---	---	--

	<p>cumpliendo así con los requisitos indicados en la Ley No. 200-04 de Acceso a la Información Pública, que en el Sistema de Monitoreo Gubernamental el indicador promedio ponderado del último trimestre hasta noviembre 2018 fue de 89%.</p> <p>Todos los procesos de compras y contrataciones de la institución se circunscriben a lo establecido en la Ley No. 340-06 y su Reglamento de Aplicación. Las informaciones sobre las compras son cargadas a la página de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y el portal web institucional.</p> <p>La CDEEE cuenta con un Comité de Ética cuyo objetivo primordial es promover el correcto proceder de los servidores públicos de la CDEEE, así como garantizar su apego a la ética, normas de integridad, valores institucionales establecidos en el plan estratégico, procedimientos y normativas afines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas del área de recepción de correspondencia de cara al público para canalizar distintos requerimientos y control a todos los niveles de la población; así como de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) • Captura de pantalla del Portal de Transparencia y del Sistema de Monitoreo Gubernamental de la Oficina de Acceso a la Información de la CDEEE. 	
--	---	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de atención al ciudadano Línea 311-ICODEN. • Actas de sesiones, buzones de sugerencias, charlas y talleres, salva pantallas informativos con temas éticos y del Comité de Ética. <p>La percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada se puede constatar a través de los proyectos que ejecuta la Unidad Ejecutora de Proyectos para la rehabilitación de las redes. El área de gestión social y ambiental sostiene reuniones de sensibilización, comunicación y articulación del entorno, realiza acuerdos con las juntas de vecinos, asociación de comerciantes, transportistas, clubes, iglesias y demás representantes de las comunidades, así como la conformación de comités de seguimiento donde se llevan a cabo estos proyectos, dándole involucramiento y participación.</p> <p>Otras acciones incluyen la participación anual, en la Feria del Libro, Feria de empleos.</p> <p>Evidencias: Informes sobre la gestión social comunitaria de rehabilitación de redes, dentro de los cuales se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del análisis de la percepción del servicio de energía eléctrica en las comunidades. • Acta de constitución de comités de seguimiento. 	
--	---	--

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta socio económico de hogares y comercio. • Informe de resumen de quejas y reclamos. • Imágenes fotográficas y videos de Stand en la Feria del Libro. • Imágenes fotográficas y videos de participación en ferias de empleos. <p>La percepción de los ciudadanos clientes sobre la institución en la cobertura mediática relacionada con la responsabilidad social se refleja mediante las opiniones y reacciones plasmadas en la cobertura y espacio en los distintos medios de comunicación cuando se realizan distintas actividades, tales como el programa nacional de reforestación y protección de cuencas hidrográficas, donación de paneles solares a instituciones educativas, apadrinamiento de equipos de pelotas en las comunidades, apoyo a las actividades socio-culturales de comunidades, conversatorios sobre energía y cambio climático, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reseñas periodísticas en la prensa escrita, radial, televisiva y redes sociales sobre actividades de responsabilidad de la CDEEE. • Participación en los distintos medios del Vicepresidente Ejecutivo y funcionarios de la CDEEE. • Reseñas en los medios y redes sociales del programa televisivo “Conectando”. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Como parte de los indicadores de medida de rendimiento de la CDEEE podemos citar algunas actividades para preservar y mantener los recursos; en ese sentido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 21,000 árboles sembrados a través del programa nacional de reforestación. Asimismo, se estima que con estas actividades se ha contribuido a la reducción de emisiones en 49,100 kilogramos-49.1 toneladas de dióxido de carbono fijado x actividades de reforestación realizadas. • 25 conversatorios, impactando a 2,064 personas sobre energía y cambio climático. • En los proyectos de generación, como lo es la Central Termoeléctrica Punta Catalina (CTPC) se cuenta con una normativa de compras y contrataciones de bienes y servicios que da preferencia a los suplidores y proveedores locales que cumplan con la totalidad de las especificaciones y requerimientos, incluyendo aspectos socio-ambientales. <p>En adición se desarrollaron, entre otras, las siguientes actividades en torno al Proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Entrenamientos ambientales en temas relacionados a manejo de químicos, 	

	<p>manejo de residuos, flora y fauna, uso eficiente de los recursos, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 campañas de monitoreos de la calidad de aire realizados mensualmente en las comunidades del área de influencia directa del proyecto (Cova Casa, Nizao, Sabana Juvero y Batey San José). De este modo se confirmó que las actividades constructivas no impactan la calidad del aire de las comunidades y se implementaron medidas apropiadas para cumplir con las normas ambientales locales e internacionales. - 104 monitoreos de la calidad del agua que consistieron en 48 mediciones de agua superficial (Arroyo Catalina, Arroyo Naranjo, Laguna Catalina), 18 mediciones en la planta de tratamiento de aguas residuales, 14 mediciones en la planta de tratamiento de agua potable, cuatro (4) mediciones en el sistema de agua de ósmosis inversa y 22 mediciones de agua potable en diferentes ubicaciones. - 29 campañas de monitoreos de ruido ambiental realizados mensualmente en las comunidades del área de influencia directa del proyecto (Cova Casa, Nizao, Sabana Juvero y Batey San José) y en los linderos. - Otros monitoreos que forman parte del plan de manejo ambiental son: geomorfología costera (cada 3 meses); biodiversidad arroyo catalina (cada 6 	
--	--	--

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>meses), revegetación línea de transmisión (cada 4 meses), biodiversidad marina (antes, durante y después de actividades constructivas).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de adquisición de bienes y servicios para el Proyecto CTPC • Documentos de licitaciones que incluyen aspectos de sostenibilidad ambiental. • Reporte de Responsabilidad Social Corporativa para el Proyecto CTPC. <p>El rendimiento de la calidad de las relaciones de la CDEEE con diversos grupos de interés, refleja lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La CDEEE firmó dos (2) convenios de cooperación mutua con los Ministerios de Educación y de Administración Pública. • Hasta septiembre 2018, para el proyecto de generación CTPC, se han identificado 300 grupos de interés, de los cuales el 72% son locales de la provincia Peravia, 16% regionales de sur y suroeste del país, de cobertura nacional, un 7% y un 5% de actuación internacional. En adición, se identificaron nuevas organizaciones civiles, iglesias y se incluyeron algunos líderes comunitarios y alcaldes pedáneos principalmente de las comunidades por las que pasan las líneas de transmisión eléctricas. • El 26% de los grupos de interés de la CTPC son actores gubernamentales, por lo que son considerados entes activos en 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 	<p>los procesos de intercambio e interacción para los diferentes ámbitos, lo que permite canalizar cualquier inconveniente o carencia en diferentes localidades del área de influencia del proyecto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Responsabilidad Social de CTPC • Imágenes fotográficas de reuniones con actores gubernamentales y grupos de interés para CTPC. • Copias de material didáctico y publicitario. • Solicitudes recibidas para detección de necesidades por parte de los grupos de interés de CDEEE. <p>Para la CDEEE, la cobertura de los distintos medios de comunicación es de vital importancia, ya que le permite apreciar cómo es valorada la entidad en función de su rol como institución en la sociedad y su entorno, así como la percepción y el desempeño hacia las funciones y acciones que realiza.</p> <p>Se dispone de herramientas para analizar en las redes sociales la clasificación de las menciones positivas, negativas y neutras; así como también, las síntesis periodísticas, a través de la revista Radar y los resúmenes digitales, los cuales son enviados habitualmente a los correos de los colaboradores donde se reseñan las noticias de mayor relevancia del sector eléctrico.</p> <p>-Al mes de octubre 2018, se cuantificó lo siguiente sobre CDEEE:</p>	
---	--	--

Red social	Cantidad menciones	Seguidores acumulados
Twitter	348	91,507
Facebook	2,273	32,539
Instagram	55	5,211
LinkedIn	20	3,237
YouTube	1,209	445

El monitoreo a la cobertura de prensa sobre las incidencias del sector eléctrico tiene un alcance del 100% por los distintos medios de comunicación. En televisión se dispone de los programas: “Conectando “y “Energía TV”.

Evidencias:

- Informe sobre clasificación de menciones de la CDEEE recibidas a través de las redes sociales
- Revista Radar (reporte de medios impresos y digitales).
- Resúmenes de informaciones sobre el sector eléctrico publicados en medios de difusión nacional y remitidos a los empleados con acceso a computadores.
- Captura de pantalla de los programas transmitidos a través de YouTube y canales de televisión

La CDEEE incluye dentro de su presupuesto una partida para ayudas sociales que en el 2018 se estimó en \$3.5 MM por mes, ejecutando un aproximado de \$1.5 MM mensual. En ese sentido, en consonancia al plan de gobierno, la CDEEE contribuyó con acciones que apoyaron a personas o grupos en desventaja, a través de

- Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).

	<p>diversas obras sociales como son: realización de campamentos de verano para escuela de escasos recursos, ayudas periódicas hogares de ancianos, entre otras.</p> <p>La CDEEE otorga una ayuda económica a los hijos universitarios de empleados de menor ingreso donde se contempla pago de transporte, capacitaciones y motivación vocacional. En mayo del 2018 fueron beneficiados 32 jóvenes. De igual manera se otorgaron 11 becas parciales a colaboradores para iniciar y/o culminar sus estudios de grado; en el 2017, esta cifra aumento de ocho (8) a 19 beneficiados.</p> <p>Por otro lado, la institución a través del Programa para la Adquisición de Vivienda para el 2017, benefició a 68 empleados de menores ingresos quienes adquirieron su primera vivienda familiar.</p> <p>Como parte de otras iniciativas voluntarias, en el proyecto de generación CTPC se cuenta con el programa "Primer empleo para personas con movilidad reducida" con el objetivo de promover la inclusión social, mediante la inserción laboral de personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Asimismo, se identificaron 30 personas de la comunidad con condiciones de discapacidad, de las cuales 19 han trabajado en el referido proyecto. Por el éxito de dicho programa, en octubre 2018 se recibió de parte del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADI) un reconocimiento con la entrega del Sello RD</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 	<p>incluye 2018 por la inclusión laboral de personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del portal de Transparencia de la CDEEE con el informe del plan de presupuesto. • Imágenes fotográficas, reseñas de medios de comunicación sobre colaboraciones realizadas y premios recibidos. • Reporte de Responsabilidad Social CTPC, apartado Iniciativas Voluntarias. • Memorias de Gestión Humana. <p>La CDEEE apoya como empleador la no discriminación por diversidad étnica y personas en situación de desventaja, lo cual esta formalizado en una normativa interna. Para garantizar la igualdad de oportunidades, la Institución cuenta con un personal diverso en relación a la raza o nacionalidad. Independiente de su condición, se toma en cuenta el desempeño de todos los colaboradores para reconocer los que cumplen con las normas y el trabajo, así como, para el desarrollo de sus capacidades. Al respecto, la nómina a octubre de 2018 está integrada por un total de 942 empleados de los cuales un 37% son femeninos: 593 masculinos, 349 femeninos, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 con condiciones físicas especiales ○ 1 venezolano, 1 brasileño, 1 nicaragüense y varios norteamericanos. 	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 	<p>En apoyo al “Proyecto Quisqueya Aprende Contigo”, 11 colaboradores de la CDEEE contribuyeron a la alfabetización de un estimado de 22 colaboradores internos.</p> <p>En el caso de nuestro proyecto de generación CTPC, también se cuenta con una normativa que incluye textualmente un apartado de no discriminación e igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Reclutamiento, Selección y Movimientos del Personal de la CDEEE. • Política de Recursos Humanos de CTPC • Imágenes fotográficas del Programa Quisqueya Aprende Contigo. • Copia del reporte al Ministerio de Trabajo donde se indica la diversidad laboral de la CDEEE. <p>La CDEEE lleva a cabo proyectos de desarrollo con apoyo internacional. Dentro de los cuales, se puede mencionar el suscrito entre el Fondo de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) para el Desarrollo Internacional (OFID), (<i>por sus siglas en inglés</i>) y el gobierno de la República Dominicana, a través del cual se firmó un convenio de préstamo denominado Programa de Reducción de Pérdidas y Rehabilitación de Redes de Distribución, el cual se vinculó al eje 2 del Plan Estratégico 2013-2016 de la CDEEE.</p> <p>Con el apoyo financiero de la OFID, el gobierno dominicano, a través de la CDEEE, tuvo como objetivo fortalecer el programa</p>	
--	--	--

	<p>para aumentar al máximo la seguridad del suministro de electricidad en el país, mejorando al mismo tiempo la sostenibilidad financiera de las empresas distribuidoras (EDE), mediante la (i) la rehabilitación y actualización de la actual red de distribución y (ii) la normalización de los servicios de suministro de energía.</p> <p>Para lograr los objetivos antes mencionados, se estructuró el préstamo en tres (3) componentes, por un monto total de 60 millones de dólares estadounidenses, de los cuales 3 millones estaban asignados al desarrollo comunitario.</p> <p>Dando continuidad a las acciones emprendidas en el periodo 2012-2016 en materia de reducción de pérdidas y con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de los usuarios de energía eléctrica en las zonas a intervenir por las EDE, a través de la medida y seguimiento comercial de pérdidas y cobranzas, la CDEEE desarrolla el Programa Mejoramiento de Redes de Media y Baja Tensión y Normalización de Clientes de las EDE a nivel nacional.</p> <p>Como parte del plan de inversión pública que sustenta las metas contenidas en los ejes 2 y 3 del plan estratégico de la CDEEE para el periodo 2017-2020, junto a los planes de las EDE, la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Sistema de Metas Presidenciales y los compromisos en el marco del Pacto Eléctrico, se proyecta un programa el cual persigue la</p>	
--	--	--

	<p>rehabilitación de 7,580 km de redes, las cuales brindarán el servicio a una población aproximada de 820,928 clientes, sobre la cual se trabajará desde el punto de vista de la gestión social para lograr la aceptación de los programas de rehabilitación, así como un cambio en la cultura de pago y el uso racional de la energía.</p> <p>Por otro lado, la CDEEE contó con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para realizar un proceso de benchmarking con la Academia de la Corporación Coreana de Electricidad (KEPCO), con el objetivo de conocer los procesos claves en la gestión del conocimiento y diseñar una escuela corporativa para la CDEEE y empresas vinculadas.</p> <p>Sobre los empleados de la CDEEE, son voluntarios en las diversas jornadas e intervenciones comunitarias sobre aspectos de responsabilidad social, dentro de las que citamos a diciembre 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 37 jornadas de reforestación, y una siembra conjunta de 23,200 árboles. En total, participando 4,204 personas. – Varias jornadas de limpieza de playas y riberas, con 135 participantes y 50 metros cúbicos de desechos recogidos – Jornada un día sin carro, 810 personas vinculadas y reducción de un aproximado de 6.9 toneladas de CO². <p>Evidencia:</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Intranet institucional sección sobre la Unidad Ejecutora de Proyectos. • Memorias de Gestión Humana. • Informe consolidado de la Coordinación de Programas Ambientales (CPA) de la CDEEE • Informe del Programa Mejoramiento de Redes de Media y Baja Tensión y Normalización de Clientes de las Empresas Distribuidoras de Electricidad a nivel nacional <p>La CDEEE propicia la participación social de sus empleados e interacción con otros grupos de interés tales como, comunidades, empresas del sector, entidades de la sociedad civil, etc. Dicha participación es considerada como un derecho humano democrático que responde al interés de la ciudadanía. En esa dirección, realiza diversas actividades en torno al medio ambiente, la cultura, la educación, intercambio productivo de conocimiento, alianzas mutuamente beneficiosas, entre otras. La institución realizó las siguientes iniciativas relevantes en el año 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 conversatorios sobre energía y cambio climático • Tres (3) conversatorios sobre, clima, agua y biodiversidad • Un (1) conversatorio conferencia internacional sobre cambio climático • 37 jornadas de reforestación y una siembra conjunta de 23,200 árboles 	
---	--	--

	<p>En adición, se llevó a cabo una (1) jornada de limpieza de playas y riberas (135 personas involucradas), 50 metros cúbicos de desechos sólidos recogidos en la Playa Nizao, 17 m³; Salinas, 15m³; y en el vertedero de Los Mina, 18m³.</p> <p>A los fines de impactar en los factores que inciden en el cambio climático, se realizó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Día sin Carro (599 vehículos dejados de utilizar). La CDEEE involucró a las empresas del sector eléctrico y a 22 instituciones del ámbito público y privado en la celebración de esta actividad; logrando una reducción significativa de usos de vehículos con relación al primer año de la celebración de este evento. • Día del Ambiente. Celebrado por 5to año consecutivo en el seno de todas las instituciones del sector eléctrico nacional, con diversos actos referidos al ambiente. • Proyección de varios filmes sobre la intervención humana en la modificación del clima. • Conferencia sobre las consecuencias derivadas de los fenómenos hidrometeorológicos El Niño y la Niña, con motivo de la celebración mundial del día del Meteorólogo (45 personas). • Celebración del Día Internacional de los Bosques, en coordinación con el Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales-MIMARENA (29 personas) • Conversatorios sobre los recursos hídricos a raíz del Día Mundial del Agua. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres (3) sobre cambio climático. • Seminarios (3) sobre manejo de desechos sólidos y producción de energía. • Participación en la Feria Ecoturística del municipio de Fantino. • Participación en el Foro de Sostenibilidad Empresarial. <p>La institución llevó a cabo acciones de participación social generando alianzas mutuamente beneficiosas con otras entidades públicas y privadas, dentro de las que citamos las siguientes:</p> <p>Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA); Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC); Ministerio de Salud Pública (MSP); Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la República Dominicana (MEESCYT); Consejo Nacional de Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio (CNCCMDL); Universidad APEC (UNAPEC); Universidad Federico Henríquez y Carvajal (UFHEC); Universidad Eugenio María de Hostos (UNIREMHOS); Superintendencia de Salud y Riesgo Laboral (SISALRIL); Instituto de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI); Instituto Nacional del Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT); Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM); Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC); Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (DIGEPEP); Unidad Técnica de Proyectos de Desarrollo Agroforestales</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas 	<p>(UTPDA); Asociación de Scouts Dominicanos Inc. (ASDI); Pastoral Juvenil Salesiana (PJS); entre otras.</p> <p>La CDEEE coordinó programas ambientales dando participación social comunitaria en un aproximado de 15 provincias (Santiago, Higüey, Peravia, Distrito Nacional, Barahona, Valverde, San Juan de la Maguana, entre otras). También se efectuaron unas 10 reuniones interinstitucionales con el involucramiento de un estimado de 810 personas (CNCCMDL, INTRANT, INAIPI, MESCYT, MINERD...),</p> <p>A los fines de involucrar a la comunidad en la participación para el uso apropiado de recursos energéticos; a través del Programa de Rehabilitación de Redes, se realizaron las siguientes actividades formativas y educativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 691 charlas comunitarias • 113 talleres para líderes • 1498 charlas en escuelas <p>Como resultado se sensibilizaron un estimado de 409,000 personas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la Coordinación de Programas Ambientales de la CDEEE • Boletín Energía para el Desarrollo del Programa de Rehabilitación de Redes • Imágenes fotográficas de jornadas y actividades <p>La institución procura crear las condiciones para un intercambio eficiente y eficaz de</p>	
--	--	--

<p>por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>informaciones y conocimientos; como resultado se organizó en el 2018 la participación de siete (7) estudiantes universitarios en programa de pasantía con una duración de dos meses, de las carreras: Contabilidad, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Industrial y Comunicación Social; y 15 estudiantes cursando el 4to. de bachillerato, hijos de empleados, en el Programa de pasantía en la CDEEE.</p> <p>La CDEEE contó con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para realizar un (1) proceso de benchmarking con la Academia de la Corporación Coreana de Electricidad (KEPCO), con el objetivo de conocer los procesos claves en la gestión del conocimiento y diseñar una (1) escuela corporativa para la CDEEE y empresas vinculadas.</p> <p>La Vicepresidencia de la CDEEE y directivos de la misma participaron en un promedio de 15 ponencias y eventos de intercambio académico e industrial, tales como, coloquios, foros, seminarios, conferencias, charlas, entrevistas, paneles, etc.</p> <p>Todos estos sobre temas concernientes al sector eléctrico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Gestión Humana CDEEE • Menciones de la CDEEE en las redes sociales y medios de comunicación. 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen fotográfica de ejecutivos de la CDEEE en KEPCO <p>La CDEEE cuenta con programas adecuados y realiza actividades permanentes para la prevención de riesgos para la salud y accidentes laborales, dirigidos tanto a sus empleados como a ciudadanos/clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad está certificada por el Ministerio de Trabajo dando cumplimiento al reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo, con una calificación a diciembre de 2018 del 98%. • Llevó a cabo ocho (8) charlas para los colaboradores, instructivas e informativas acerca de los diferentes planes de salud suscritos por la institución y adicionalmente: <ul style="list-style-type: none"> – Entrenamientos sobre evacuación y rescate (2 sesiones, 25 participantes) – Entrenamiento sobre técnicas de primeros auxilios (32 participantes) – Charla sobre prevención de la hipertensión arterial (17 participantes) – Taller empoderamiento del brigadista (18 participantes) – Taller prevención y extinción de incendios (26 participantes) – Charla sobre parálisis cerebral infantil (29 participantes) • El proyecto de generación CTPC cuenta con un plan de salud y seguridad para las 	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). 	<p>comunidades (PSSC) que tiene como objetivo verificar y supervisar que sus contratistas dispongan de procedimientos y recursos humanos idóneos para identificar, evaluar y manejar los riesgos y los impactos derivados de las actividades de construcción que puedan afectar a las comunidades vecinas. En ese sentido, realizó las siguientes acciones hasta septiembre 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 23,000 entrenamientos sobre seguridad, salud y respuesta a emergencias. – 22,614 inspecciones en torno a salud y seguridad. – 6,450 chequeos médicos a colaboradores. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Salud y Seguridad ocupacional de la CDEEE. • Plan de Salud y Seguridad para la Comunidad del proyecto de generación CTPC • Informes de simulacros realizados en la CDEEE. • Reporte de Responsabilidad Social CTPC. • Copia de la certificación del sistema de seguridad y salud ocupacional de la CDEEE emitida por el Ministerio de Trabajo. <p>Los resultados de la medición de responsabilidad social para la CDEEE son recopilados en informes, contentivos de aspectos como: medioambientales, sociales,</p>	<p>Emplear el formato estándar mundial para informe de sostenibilidad en torno a la responsabilidad social corporativa</p>
---	--	--

	<p>económicos, educativos, entre otros. Por ejemplo, el proyecto de generación CTPC, emite periódicamente el informe con los indicadores de desempeño; en esa misma dirección, CDEEE emite sus informes de planificación y ejecución, reportes de resultados por coordinación, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Responsabilidad Social CTPC • Informe sobre planes y ejecutorias en torno a los resultados de responsabilidad social de la CDEEE 	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 	<p>Durante el 2018 en términos de prestación de servicios se realizaron mediciones arrojando los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta al 80 % de las solicitudes de informaciones recibidas por la Oficina de Acceso a la Información (OAI). • Monitoreo del nivel de avance del proyecto para la creación de la cuenta concentradora de recaudaciones de las EDE, se realiza al 100%; no obstante, el referido proyecto arroja un avance de un 70%. • La CDEEE ha sembrado 1,700,000 plantas de caoba y otras especies, en Baní y otras 	<ul style="list-style-type: none"> •

	<p>partes del territorio nacional en relación a la puesta en funcionamiento de Proyecto de Generación de la Central Termoeléctrica Punta Catalina (CTPC), para mitigar las emisiones de CO2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han realizado iniciativas de apoyo a la instalación de plantas de energía renovable contribuyendo en este sentido a la producción de 361.26 MW de energía limpia, libre de CO2. <p>A continuación, los resultados de la CDEEE en relación a los indicadores de gestión del sector eléctrico y Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la demanda a sept. 89.5 % • Proporción de clientes en 24 horas 65.7 % <p>En otro orden, se totalizó en cuanto al servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministro de energía eléctrica a nov. 12,801.96 GWh. • Clientes en 24 horas a nivel nacional a nov. 1,572,786. • Clientes comercialmente activos a nivel nacional 2,456,402. • Construcción y rehabilitación de redes de distribución 883.6 kilómetros en total. • Construcción y repotenciación de subestaciones 30 MVA en total. • Adecuación alumbrado público se colocaron 22,529 nuevas luminarias. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción y reconducción de líneas de transmisión 155.08 kilómetros en total. • Una (1) micro hidroeléctricas construidas e instaladas. • Producción total de energía hidroeléctrica hasta nov. 1,569 GWh. <p>Así mismo se realizaron actividades en torno a la red de transmisión de energía a ser suplida por CTPC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fue puesta en servicio la línea de transmisión eléctrica a 345KV en el mes de octubre de 2018, que se extiende desde Punta Catalina hasta la subestación Julio Sauri durante 44.5 kilómetros y su capacidad de transporte es de 1,600 MW. • Esta cuenta además con dos (2) subestaciones una a 138kv y una a 345kv para ser transportada a los demás componentes del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI). Esta última tiene una capacidad de 800 MW. <p>El Sistema de monitoreo y medición de la gestión pública, arrojó los siguientes resultados en torno a la CDEEE para el 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas presidenciales 100% • Obras prioritarias 100% • SISMAP 68% • ITICGE 74% • NOBACI 99% • Cumplimiento de la Ley 200-04 80% 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Contrataciones públicas 71 % • La CDEEE en el uso de las TIC e implementación de gobierno electrónico obtiene una puntuación para el 2018 de 73.97 totalizando las áreas tomadas en consideración. <p>En cuanto a Norma Básicas de Control Interno (NOBACI) la CDEEE presenta los siguientes resultados a septiembre 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control (AMC) 93.26% • Valoración y Administración de Riesgos (VAR) 100% • Actividades de Control (ADC) 100% • Información y Comunicación (IyC) 100% • Monitoreo y Evaluación (MyE) 100% <p>Los componentes VAR, ADC, IyC y MyE están implementados al 100% según la Contraloría General de República (CGR).</p> <p>A octubre 2018, se han reconocido un total de 360 empleados a través de los programas “Yo Me Comprometo” y “Milla Extra”.</p> <p>También se reconocieron a 123 empleados por antigüedad que cumplieron 10 y 15 años de labor en la empresa.</p> <p>Al cierre de octubre se han ejecutado 228 acciones formativas con un total de 2,494 participantes y un total de horas de formación de 23,298.</p>	
--	--	--

	<p>La CDEEE planificó para el periodo enero-diciembre 2017 un monto total de RD\$571,869,808.39 para compras y contrataciones de la institución.</p> <p>Todos los funcionarios sobre quienes recaen la responsabilidad de presentar las declaraciones juradas en la institución, han cumplido con sus obligaciones legales establecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas de la CDEEE • Declaraciones juradas de los funcionarios de la institución. • Plan Anual de Compras de la CDEEE • Lista de participantes de acciones formativas • Reconocimientos a empleados • Matrices de Autodiagnóstico y planes de mejora NOBACI para la CDEEE (Contraloría General de la República): • Ambiente de Control, • Valoración y Administración de Riesgos • Actividades de Control • Información y Comunicación • Monitoreo y Evaluación • Informe sobre el uso de las TIC por parte de la OPTIC. • Valoración realizada por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP) 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de obras realizadas para la transmisión de la energía a producir por Punta Catalina. Relación de la producción de las hidroeléctricas Informes de indicadores de gestión del Sector Eléctrico Nacional Imágenes fotográficas de las zonas sembradas Imágenes fotográficas de las nuevas plantas de energía renovables instaladas Imágenes fotográficas de las actividades formativas Plan Nacional Plurianual del Sector Público Evaluación SISMAP a la CDEEE Evaluación ITICGE a la CDEEE <p>Con respecto a las metas institucionales de impacto a la ciudadanía, la CDEEE continuando con su rol de liderar y coordinar las empresas eléctricas estatales, ha llevado a cabo diversas actividades de su plan estratégico, en materia de distribución, transmisión, generación, electrificación rural, administración de contratos de suministro de energía eléctrica y de fortalecimiento institucional.</p> <p>Con respecto al eje estratégico no. 1 sobre balancear la matriz de generación, para tales fines se ha ejecutado la construcción de la Central Termoeléctrica Punta Catalina (CTPC) en un 96.6 % a noviembre 2018.</p>	
---	---	--

	<p>Sobre la creación y/o repotenciación de las centrales hidroeléctricas se programó 10.7 Gwh y se ejecutó a noviembre 2018 un total de 1,5 Gwh.</p> <p>En torno a la línea de acción no. 2 respecto a gestionar y coordinar el desarrollo de nuevos proyectos de abastecimiento, se planificó la creación de 13 micro hidroeléctricas, se realizó una (1) micro hidroeléctrica, beneficiando a 119 familias de las 1653 planificadas.</p> <p>Sobre el eje estratégico no. 2 acerca de la optimización de la infraestructura de distribución y transmisión, en la línea de acción no. 1 de rehabilitación de redes y reducción de pérdidas se obtuvieron los siguientes resultados a noviembre 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción y rehabilitación de 883.6 kilómetros de redes de distribución de los 1,682.7 programados para el 2018. • Se normalizaron 84,075 nuevos clientes. • Se realizaron 61 macro mediciones. • Las perdidas bajaron 1.9 puntos porcentuales con respecto al 2017 llegando hasta un 28.4. <p>Sobre la línea de acción No. 2 de repotenciación y expansión de la red de distribución, que se refiere al abastecimiento de la demanda de energía en media y baja tensión, se realizó lo siguiente a noviembre 2018:</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Un (1) estudio situacional y acciones requeridas para la expansión de la red de distribución nacional. • Se ejecutaron 30 MVA en cuanto a la construcción y repotenciación de subestaciones de distribución de los 216 MVA programados. <p>Sobre el eje estratégico No. 3 sobre eficiencia de la gestión y fortalecimiento institucional, en la línea de acción No. 1 sobre fortalecimiento de la gestión comercial de las empresas distribuidoras de electricidad, se ejecutó lo siguiente a noviembre 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 456,402 clientes comercialmente activos que representaron el incremento con relación a la facturación. Para lo programado de 2,528,360 clientes 24 horas, fue ejecutado 1,572,786 con respecto a lo programado de 1,759,066. • Se han sensibilizado 399,706 ciudadanos/clientes y se han capacitado 80,869 personas en temas energéticos. Además, se han realizado 17 pactos sociales. • Sobre el programa de eficiencia energética en las Instituciones Gubernamentales No Cortables (IGNC) para el 2018 quedó listo el 90% del documento contentivo de los términos de referencia (TDR) por parte de la Dirección de Gestión de Energía (DGE) de la CDEEE. Con este programa se pretende impactar a 54 instituciones gubernamentales no cortables. En las mismas, la CDEEE 	
--	---	--

	<p>instalará 35 sistemas de generación solar fotovoltaica, logrando así el consumo de energía eléctrica de la red de distribución; habilitando 16 bancos de capacitores para disminuir el consumo de energía reactiva; y así eliminar el cargo de potencia.</p> <p>Con respecto a la línea No. 2 sobre el fortalecimiento de la gestión financiera en el sector eléctrico, la CDEEE ejecutó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se continuó con los trabajos para el saneamiento de la información financiera entregando los informes 2013-2014; continuar con el proceso de emisión de los informes 2015 y de auditoría de los estados financieros por parte de la firma Ersnt & Young. • Se han logrado resultados sobre la rectoría eléctrica, donde la CDEEE ha definido y organizado las funciones actoras del sector, regularizado el patrimonio de la CDEEE, desarrollado acciones de integración y comunicación que promueven el cambio. Asimismo, se han tenido avances en la integración de los servicios de inteligencia y seguridad de las empresas eléctricas estatales. • La CDEEE trabajó en la regularización del parque vehicular, transfiriendo a las empresas vinculadas 42 matrículas de vehículos. • Se elaboró y aprobó una plantilla de digitalización para un fondo documental saneado; asimismo, se entrenó el personal el personal en el sistema ONBASE. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó una propuesta sobre el Cuerpo Especializado de Seguridad para el Sector Eléctrico. <p>Para la línea de acción no. 4 acerca del fortalecimiento de las capacidades internas de la institución, la CDEEE trabajó en la implantación de una gestión integral de procesos administrativos y tecnológicos en todo el holding eléctrico, así como de expandir los servicios cooperativos. Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó la fase de diseño de obra civil del Centro Tecnológico Cooperativo (CTC), el cual incluye; estudio de suelo, diseño arquitectónico, planos y cálculos estructurales, planos eléctricos, planos sanitarios y el presupuesto. • Se concluyó el proceso de remodelación y adecuación de las instalaciones y almacén de COOPCDEEE. • Fueron actualizados y homologados los procesos de las áreas de Tesorería, Activos Fijos y Gestión Humana de la CDEEE. <p>La Dirección de Responsabilidad Social Corporativa (DRSC) de la CDEEE en su rol de dirigir la implantación de los programas y proyectos enfocados al bienestar social, económico y ambiental de las diferentes comunidades del país, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las diferentes zonas intervenidas por la Institución, realizó en el 2018:</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 37 jornadas de reforestación donde intervinieron 4,204 personas y se sembraron 23,200 árboles. • 30 conversatorios sobre energía y cambio climático donde participaron 3,197 personas. • Cuatro (4) conversatorios sobre clima, agua y biodiversidad donde participaron 170 personas. • Jornada de limpieza de playas y riberas con 135 voluntarios. • Firma de cinco (5) acuerdos interinstitucionales con diferentes organismos del Estado. • Representación institucional y participación en: talleres sobre cambio climático, seminarios sobre desechos sólidos y producción de energía, foro sobre sostenibilidad empresarial, entre otros. • Relaciones de trabajo con aproximadamente 31 organizaciones públicas y privadas. • Coordinación de programas ambientales en un aproximado de 15 provincias. • Realización de diez (10) reuniones interinstitucionales involucrando a 810 personas sobre temas de responsabilidad social corporativa. • Elaboración de tres (3) proyectos y un (1) propuesta relativas al sector eléctrico y la preservación de medio ambiente. <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria anual de rendición de cuentas de la CDEEE. Programa de eficiencia energética de la CDEEE (Instituciones Gubernamentales No Cortables) Estados financieros auditados y actualizados de la CDEEE Imágenes fotográficas de las actividades realizadas por la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa (DRSC) Documentación realizada para alcanzar acuerdos interinstitucionales, llevados a cabo por la DRSC. Correos electrónicos solicitando la participación de la DRSC en actividades comunitarias <p>La CDEEE evalúa el nivel de calidad en torno al contenido de sus objetivos claves plasmados en el plan estratégico, los cuales engloban los productos y/o servicios institucionales para los grupos de interés externos y la comunidad en general.</p> <p>Los resultados e impactos alcanzados por la CDEEE conforme a las metas trazadas y productos plasmados en el plan estratégico, fueron a nov. 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para el proyecto construcción de la Central Termoeléctrica Punta Catalina (CTPC) alcanzó un porcentaje de avance de un 96.6 %. Para el programa rehabilitación de redes y mejora en sistemas de medición se ha logrado completar en un 98.46% de las 	
--	---	--

	<p>obras en cuanto a los proyectos relacionados a los financiamientos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional (OFID), resultando en 754,20 km de redes media tensión entre las zonas intervenidas de las EDE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han normalizado 180,500 servicios a clientes cada uno con medidores teledados, e instalado 121 macromediciones entre todas las zonas intervenidas, total BID + OFID lo cual, representa un 94.15% de la meta. • Se han firmado 17 pactos sociales, sensibilizado más de 399,706 habitantes y capacitados 80,869 habitantes en temas energéticos, tal como “Uso Eficiente de Energía”. • Durante el 2018 fue estandarizado al 100% el proceso de establecimiento del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) el cual fue integrado entre las EDE. • La meta del plan de expansión del sistema de transmisión nacional presenta un nivel de desempeño de un 82.30% al mes de octubre 2018. <p>En la CDEEE se utiliza el sistema de monitoreo y medición de la gestión pública, que permite monitorear el nivel de calidad de los servicios internos y externos. Estos arrojaron los siguientes resultados a finales del 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 99% • Metas presidenciales 100% 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Obras prioritarias 100% • SISMAP 68% • Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE) 74% • Cumplimiento de la ley 200-04 80% • Contrataciones públicas 71% • Gob. electrónico y uso de las TIC 74%. <p>El nivel de calidad de los servicios ofrecidos por la CDEEE a las empresas vinculadas y relacionadas está basado en los estándares internacionales y locales, fundamentados en las normativas establecidas por los organismos de coordinación y regulación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superintendencia de Electricidad (SIE) • Organismo Coordinador del Sistema Eléctrico Nacional (OC) • Comisión Nacional de Energía (CNE) • Contraloría General de la República (CGR) • Oficina Presidencial para las Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC) <p>La CDEEE realiza informes de desempeño, estos tienen por objetivo describir la evolución de las variables que permiten conocer la situación del sector eléctrico dominicano y, particularmente, de las empresas eléctricas estatales. Dentro de las variables que incluyen están las siguientes: energía inyectada al sistema eléctrico nacional interconectado (SENI), cambios en la matriz</p>	
--	--	--

	<p>de generación, resultados de desempeño de la ejecución de las EDE, entre otras.</p> <p>Como ejemplos de resultados de rendimientos y nivel de calidad monitoreados por la CDEEE para el período enero-octubre 2018, se cita a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inyección al Sistema Energético Nacional Interconectado (SENI) de 14,134.0 GWh representando un crecimiento de un 4.2% en comparación al mismo período del año anterior. • Cambios en la matriz de generación al comparar el periodo enero-octubre 2018 contra el periodo enero-octubre 2017: la proporción de fuel oil #6 y #2 fue de 42.1%, para una disminución de 1.4 puntos con respecto al 2017; la proporción del gas natural fue de 30.6% para una aumento de 1.4 puntos con respecto al 2017; la proporción del carbón mineral fue de 12.0%, para una disminución de 1.0 puntos con respecto al 2017; la proporción de energía hidráulica fue de 11.0%, para una disminución de 2.8 puntos con respecto al 2017; la proporción de energía renovable fue de 4.4%, para un aumento de 1.1 con respecto al 2017. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Desempeño del Sector Eléctrico, octubre 2018. • Memoria anual de rendición de cuentas de la CDEEE. • Plan Estratégico de la CDEEE 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 	<p>Los contratos y acuerdos firmados por la CDEEE y autoridades son cumplidos en un 100% por la institución en todas sus cláusulas. Para el cumplimiento se dispone de una Mesa Interinstitucional de Trabajo que se encarga de revisar los contratos y acuerdos a firmar con las instituciones y organismos del Estado y de su debido seguimiento. Estos en su elaboración son revisados por la Dirección Jurídica, luego las áreas responsables sobre las que recae el acuerdo se encargan de dar cumplimiento a las prerrogativas establecidas en estos acuerdos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos y acuerdos establecidos con las diferentes instituciones y organismos del Estado. • Revisiones realizadas a los acuerdos suscritos con organismos y/o instituciones del Estado. • Imágenes fotográficas de las sesiones de trabajo de la mesa interinstitucional de trabajo. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 	<p>La CDEEE es auditada periódicamente por la Cámara de Cuentas, organismo de control externo del Estado dominicano, por lo que los resultados de esas auditorías son de gran impacto para los grupos de interés.</p> <p>En adición, la CDEEE es auditada cada año por firma Ernst & Young de auditores externos reconocida, conforme a las normas y las buenas prácticas. Esos informes también tienen un alto impacto en los clientes y</p>	

<ul style="list-style-type: none"> Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 	<p>relacionados, así como en los organismos multilaterales de financiamiento.</p> <p>Según los informes de las últimas auditorías realizadas por la empresa Ernst & Young en julio 2018, y la Cámara de Cuentas de la República Dominicana en diciembre 2017, los estados financieros de la CDEEE se presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos.</p> <p>Así mismo, la situación y el desempeño financiero, también los flujos de efectivo por los años terminados en la fecha de los periodos auditados son satisfactorios, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes emitidos por la Cámara de Cuentas de la República Dominicana. Informes emitidos por la firma de Auditores Ernst & Young. <p>La CDEEE realiza Benchmarking con empresas del gobierno del sector energía así con otras empresas del sector gubernamental, en aspectos relativos a las finanzas, compras, entre otros de acuerdo a las necesidades de la institución. Fruto de estos análisis sean mejorados los sistemas de comercialización, distribución y servicio al cliente de las distribuidoras, así como:</p> <p>La CDEEE también ha realizado Benchmarking con la Academia de la Corporación Coreana</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>de Electricidad (KEPCO), con el objetivo de conocer los procesos claves en la gestión del conocimiento y diseñar una (I) escuela corporativa para la CDEEE y empresas vinculadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Imágenes fotográficas de las reuniones de trabajo con las empresas relacionadas en los benchmarking. <p>La CDEEE ha dispuesto de un moderno sistema de respaldo de la información crítica de las Distribuidoras de Electricidad (EDE) tomando en cuenta las principales características que debe tener un sistema como este: escalabilidad, redundancia, exhaustividad de la documentación, proximidad de los servidores, historial, entre otros.</p> <p>En adición, la institución ha fomentado una serie de proyectos y medidas innovadoras de alto impacto, cuyos resultados incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un sistema de macro mediciones en los circuitos para controlar los aportes de los generadores al sector energético y a los diferentes circuitos para determinar el consumo vs la facturación de las áreas, realizándose al finalizar el 2018 un estimado de 61 macromediciones y 84,075 micro mediciones o clientes normalizados. Construcción y rehabilitación de un estimado de 883 kilómetros de redes de distribución. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de apoyo a las energías renovables, con logros al cierre del 2018 de 301 megavatios de energía limpia disponibles, y en marcha proyectos por otros 303 megavatios que entrarán al sistema durante el próximo año. • Inauguración de los proyectos Montecristi Solar y el eólico Larimar II, que se suman a los seis que ya estaban en operación para sumar 301.21 megavatios de energía solar, eólico y biomasa. En fase avanzada y que serán concluidos en el 2019 se encuentran los eólicos Matafongo, Guanillo, Agua Clara, Guzmancito y Puerto Plata-Imbert, y los fotovoltaicos Solar Canoa y Washington Capital, que entre todos aportarán otros 303.3 megavatios de energía limpia al sistema, para un total de 604.6, equivalente al 12% de la capacidad instalada. • Construcción del proyecto de autoabastecimiento, micro central hidroeléctrica Mahoma impactando a 119 familias. • Construcción y repotenciación de subestaciones de distribución por 30 MVA. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del sistema de respaldo de la información (backup) de la CDEEE con las EDE. • Imágenes fotográficas de los equipos utilizados para resguardar las informaciones críticas de las EDE. • Plan estratégico de la CDEEE • Memoria institucional de la CDEEE 	
--	--	--

--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> ○ La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 	<p>Como resultado de los análisis de las mediciones, estudios de riesgos y necesidades del sector energético nacional, los líderes y las máximas autoridades de la CDEEE han definido objetivos, estrategias y planes de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balancear la matriz de generación a través de: <ul style="list-style-type: none"> - Optimizar el parque de generación e incrementar la seguridad energética en el Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI). - Gestionar y coordinar el desarrollo de nuevos proyectos de autoabastecimiento. <p>En ese sentido, la CDEEE continuó con la construcción de las dos (2) unidades de generación de carbón mineral, Central Termoeléctrica Punta Catalina-CTPC; la cual, para el año 2018 alcanzó una ejecución acumulada aproximada del 96.6%. A través de este proyecto, se planifica la adición de 752 MW al SENI, aportando con una plantilla en período pico de alrededor 9,000 personas laborando, y contribuyendo la reducción de la dependencia de la energía producida en base a derivados del petróleo.</p>	

<p>○ Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>En adición, se ha establecido un plan de apoyo a las energías renovables, con logros al cierre del 2018 de 301 megavatios de energía limpia disponibles, y en marcha proyectos por otros 303 megavatios que entrarán al sistema durante el próximo año.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimizar la infraestructura de distribución y transmisión a través de: <ul style="list-style-type: none"> - Rehabilitación de redes y reducción de pérdidas - Repotenciación y expansión de la red de distribución - Expansión de la transmisión • Incrementar la eficiencia de la gestión y fortalecer la institucionalidad de la empresa a través de: <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la gestión comercial en las EDE. - Fortalecer la gestión financiera - Robustecer la función de rectoría eléctrica - Fortalecer las capacidades internas <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional <p>La institución ha impulsado una serie de acciones con miras a lograr la eficiencia en la gestión interna. En el plan estratégico, en el eje no. 3, se ha contemplado robustecer la función de rectoría eléctrica y organizar de manera funcional el sector, continuar con las acciones para mejorar la rentabilidad de las empresas</p>	
---	---	--

distribuidoras, aumentar la satisfacción de los clientes entre otros aspectos. En ese sentido mostramos más abajo los índices (%) de eficiencia de la gestión fomentados, evaluados y monitoreados por la institución:

Promedio de los índices de eficiencia a octubre 2018:

Índice	Resultado(%)
- Margen de compra de venta	18.8 %
- Abastecimiento	86.2 %
- Pérdida de energía	28.7 %
- Cobranzas	95.5 %
- Pérdidas de cobros	31.8 %
- Recuperación de Efectivo (CRI)	68.2 %
- Recuperación de Energía (ERI)	68.2 %
- Contratos facturados	96.6 %
- Contratos al día/facturados	87.3 %
- Contratos tele medidos	35.1 %
- Facturas cobradas	98.0 %

- Actualmente, los miembros del Comité de Licitación han logrado un avance del 90 % entorno a la revisión de términos de referencia para la contratación de nuevas fuentes de generación de energía a precios eficientes.
- El proceso de consolidación de las cuentas de las EDE para fines de gestión de los pagos a las empresas generadoras se ha completado en un 100%.

	<p>En cuanto a robustecer la función de rectoría eléctrica se tienen algunos resultados esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones actoras del sector se encuentran definidas y organizadas en un 95 % • El patrimonio de la CDEEE se ha regularizado en alrededor de 90% • La integración de las empresas vinculadas está asegurada en aproximadamente un 90 %. <p>En cuanto al fortalecimiento de las capacidades internas que tiene el objetivo de mejorar la competencia, implementar una gestión integral de procesos administrativos y tecnológicos en las empresas vinculadas y relacionadas a la CDEEE, así como expandir los servicios cooperativos, se realizaron las siguientes acciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se completó al 100% la fase de diseño obra civil, del Centro Tecnológico Corporativo (CTC) y su presupuesto. • Se concluyó en un 100% el proceso de remodelación y adecuación de las instalaciones que albergan la COOPCDEEE asimismo, se formalizó la compra del dominio www.coopcdeeee.com.do. • Se homologaron con las EDE en un 100% los procesos financieros de conciliación de cuentas por cobrar y por pagar, preparación de los estados financieros y plan de cuentas para las EDE. 	
--	---	--

El índice de eficiencia relacionado con la estructura orgánico funcional de la institución y los colaboradores que ocupan las diversas posiciones en el ámbito de la gestión humana es de 1.0.

A continuación, presentamos los índices más relevantes del SISMAP:

Índice	Resultado(%)
- Estandarización de procesos	85.0 %
- Transparencia en las informaciones de servicios y funcionarios	100.0 %
- Diagnóstico de la función de RR.HH	100.0 %
- Planificación de RR.HH.	100.0 %
- Absentismo	100.0 %
- Rotación	100.0 %
- Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	80.0 %

El índice de relación, al mes proyectado de diciembre del 2018, entre la planificación presupuestaria y la ejecución de la CDEEE es de aproximadamente 92 %.

Evidencias:

- Memorias de rendición de cuentas de la CDEEE
- Plan estratégico de la CDEEE
- Informe del Plan Operativo de la CDEEE
- Informe de gestión comercial

<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánico funcional y nómina de la CDEEE • Presupuesto de la construcción del Centro Tecnológico Corporativo (CTC). • Imágenes fotográficas del antes y después de la remodelación de COOPCDEEE. <p>En relación a los resultados de la mejora del desempeño en el 2018, se continuaron con las actividades a través de líneas de acción enfocadas en la transformación y expansión de una matriz más diversificada; incrementando la participación de combustibles que sean menos influenciados ante las variaciones de los precios del petróleo, incluyendo tecnologías de vanguardia, que representen mayor eficiencia y menores costos de generación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el mes de noviembre 2018, el proyecto construcción de la Central Termoeléctrica Punta Catalina (CTPC) alcanzó un porcentaje de avance de un 96.6 %. • Durante el 2018 se continuó con el apoyo a proyectos de energía renovable, entrando en operación la fase I de Montecristi Solar, y la Central Micro hidroeléctrica Mahoma. <p>Entre las mejoras de procesos internos realizados podemos citar: gestión de viáticos nacionales e internacionales, libro mayor, tecnología e información, seguridad y salud en el trabajo, gestión documental, políticas homologadas para el registro de transacciones contables con las EDE, gestión humana,</p>	
--	--	--

	<p>tesorería, compras y contrataciones, cooperativa de empleados, Central Termoeléctrica Punta Catalina (CTPC), entre otros.</p> <p>Con miras a mejorar la accesibilidad, rapidez y el impacto de los servicios, la Dirección de Tecnología e Información de la CDEEE ha realizado distintos esfuerzos que han dado como resultado la innovación en servicios/productos. Se han desarrollado aplicaciones e implementado soluciones de infraestructura que mejoran el desempeño de las funciones en la empresa, así como en las EDE, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mejoras al portal web CDEEE que incluye foro de discusión para la participación ciudadana y accesibilidad. – Implementación de soluciones para la hiperconvergencia sobre infraestructura NUTANIX – Implementación Réplica de Datos para las EDE – Sistema Georreferencia – IGEA – Sistema de Inteligencia de Negocios – BI – Portal de Compras y Contrataciones – Portal Web UEP <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria anual de Rendición de Cuentas de la CDEEE • Estudio realizado por la Unidad Ejecutora de Proyectos sobre el mejoramiento del Sistema de Distribución 	
--	---	--

<p>○ Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Apoyo a los Proyectos de Energía Renovable • Capturas de pantallas de las aplicaciones, programas y servicios ofrecidos • Imágenes fotográficas de los equipos tecnológicos utilizados para la mejora de productos y servicios. • Plan estratégico de la CDEEE • Informe de avances de la construcción de la Central Termoeléctrica Punta Catalina. <p>La CDEEE realiza benchmarking con sus empresas de Distribución de Electricidad (EDE), a fin de mejorar el desempeño y efectividad de áreas críticas en base a las mejores prácticas de cada una de las empresas, expuestas a través de mesas de trabajo por áreas (distribución, comercial, financiera, gestión humana, entre otras) en las que intervienen los responsables de cada empresa.</p> <p>En ese sentido se han logrado mejoras y avances en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Servicios de distribución de facturas. – Servicios de reporte de averías. – Servicios atención al cliente. – Departamentos financieros de las empresas vinculadas. – Departamentos de solución de emergencias de las EDE. – Servicios del sistema SAP en las EDE. – Lectura de los medidores de electricidad – Contratación de personal. 	
---	---	--

<p>○ Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Homologación de procesos contables-financieros. – Homologación de procesos de gestión humana. <p>También se realizó un seminario con las empresas del sector eléctrico a modo de benchmarking para exponer las mejores prácticas de las empresas, bajo la coordinación del Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de las sesiones de trabajos realizadas. • Imágenes fotográficas del seminario del sector eléctrico nacional auspiciado por el MAP, 2018. <p>La CDEEE establece en conjunto con la instituciones firmantes de alianzas, Mesas Interinstitucionales, en las cuales se revisa los acuerdos a firmar y luego se les da seguimiento al 100 % del cumplimiento de los acuerdos; estas mesas están compuestas por personal de las áreas responsables de los acuerdos entre las instituciones, revisando el alcance, desarrollo y ejecución de los acuerdos y sometiendo los cambios de ser necesarios, a fin de corregir o mejorar los acuerdos ya suscritos.</p> <p>La CDEEE realiza diferentes tipos de acuerdos con organismos gubernamentales, sectores privados, ONGs, entre otros con la finalidad de: mejorar la eficiencia y eficacia de la</p>	
---	---	--

	<p>institución, la mejora de la calidad de vida de sus empleados, aportar en la mejora del medio ambiente, contribuir a desarrollo de otros organismos del estado, fortalecimiento de la educación en especial a nivel energético, colaboraciones a la comunidad en general entre otros.</p> <p>Como ejemplo podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los acuerdos interinstitucionales con el Consorcio Dominicano de la Caoba (CONCADOM) y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA), para la reforestación con planta de caoba para mitigar los daños al medio ambiente por el calentamiento en base a la producción de energía. Con la siembra de un millón quinientos mil árboles, de los cuales al final del 2018 se habían sembrado un total de un millón setecientos mil árboles cumpliéndose la meta en más de 100 %. - Convenio con el Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), para promover la cultura de uso responsable de energía eléctrica, a partir de la capacitación de seis mil (6,000) maestros de distintos niveles, modalidades y subsistemas, tanto del sector público como privado, el cual se encuentra en proceso. - Acuerdo de cooperación interinstitucional con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), a través del cual la CDEEE recibirá asesoría 	
--	---	--

<p>○ Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>y apoyo para el desarrollo e implementación del Gobierno Electrónico, propiciando aspectos como, atención ciudadana, buen gobierno, eficiencia, participación democrática y transparencia, el cual se encuentra aplicado en un 74%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados por la Institución. <p>En la CDEEE fruto del uso de las nuevas tecnologías de la comunicación se ha logrado obtener una disminución del consumo de papel y tinta a través de las impresoras multifuncionales, con el escaneo de la información y la puesta en la red interna de los contenidos de los manuales de procedimientos y manuales de políticas, eliminando las copias de documentos al respecto. Igualmente, ha afectado de manera positiva la disminución del tiempo de entrega de los documentos al estar disponibles en línea o ser enviados estos por correo electrónico. En consecuencia, se ha disminuido el gasto de material gastable, reflejándose en un ahorro estimado de más de un 50 %.</p> <p>Con el objetivo de lograr un valor adicional en el uso de la información y las tecnologías de la comunicación (TIC) en la institución se han realizado proyectos, procesos, políticas y herramientas que evidencian estas iniciativas, dentro de las cuales se pueden incluir:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de la Mesa de Ayuda de la Dirección de TIC, como punto de contacto para asistencia de toda la empresa, mediante la línea única 2001 y el correo mesadeayuda@cdeee.gob.do que les permite canalizar de forma ágil el 100 % de las solicitudes de servicios. - Implementación de ficha técnica para proceso de compras, donde se detalla y controla el proceso de solicitud de adquisiciones del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) para reducir los niveles de error. - Implementación del Portal de Compras y Contrataciones, con lo cual además de transparentar el 100 % de la gestión de información relacionada con los procesos de compras de la CDEEE, permite dar cumplimiento a la Ley No. 340-06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones, en su capítulo ii, artículo III, acápite 3. - Implementación del Sistema Eikon Web, con el objetivo de mejorar los servicios ofrecidos en la Dirección de Gestión Humana (DGH), en cuanto a solicitudes y aprobaciones de vacaciones, permisos y trabajos externos, así como tener acceso a datos personales e informaciones propias del personal y sus movimientos en la empresa. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de los documentos subidos a la red interna (intranet). 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Correos con las remisiones de documentos escaneados remitidos. • Ficha técnica utilizada por la CDEEE para los procesos de compras y contrataciones. • Captura de pantalla del sistema de monitoreo de Mesa de Ayuda (Help Desk). • Captura de pantalla de las informaciones subidas al portal de compras de la CDEEE. • Captura de pantalla del sistema EIKON web de Gestión Humana. <p>En la institución se planifican y realizan inspecciones y auditorías internas por procesos (incluyen gestión administrativa y financiera), según los riesgos asociados a estos y las necesidades que se identifican en las diferentes áreas. Las oportunidades detectadas en las auditorías son discutidas con los responsables de las áreas auditadas, conforme a la normativa interna de Auditoría, y estos describen su plan de acciones a tomar para mitigar los riesgos identificados, según la prioridad sugerida en la matriz de riesgo que acompaña a cada informe de auditoría. Posteriormente se le da seguimiento a la ejecución de los planes de acción.</p> <p>Durante el 2018 la CDEEE emitió un total de 22 informes de auditoría, con un resultado de un 81% de cumplimiento con relación a la meta propuesta para el año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes emitidos por la Dirección de Auditoría Interna. 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). ○ Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual de Rendición De Cuentas de la CDEEE <p>La CDEEE obtuvo la certificación en el sistema de seguridad y salud en el trabajo emitido por el Ministerio de Trabajo de la República Dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de sistema de seguridad y salud en el trabajo emitido por el Ministerio de Trabajo. <p>El índice de cumplimiento para el 2018 de los objetivos presupuestarios fue de aproximadamente un 92 %.</p> <p>La programación y formulación de los presupuestos se realiza bajo los siguientes principios: eficiencia, flexibilidad, eficacia, calidad, transparencia y racionalidad. Así mismo se toman en cuenta los índices macroeconómicos, tanto internos como los establecidos por el Estado Dominicano, además de otros parámetros a considerar.</p> <p>Al finalizar cada periodo presupuestario se revisa lo presupuestado contra lo ejecutado y se mide la eficiencia y eficacia del gasto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa interna - Nota de Contraloría 142-A sobre Gestión y Administración de presupuestos en las empresas distribuidoras de electricidad (EDE) y la CDEEE UC. 	<p>No se evidencia participaciones de la CDEEE en concursos o premios/certificaciones en sistemas de gestión de calidad.</p>
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos Operacionales de Presupuesto de la CDEEE • Informe de ejecución presupuestaria de la CDEEE • Auditoría sobre la ejecución del presupuesto de la CDEEE, 2018 <p>Las auditorías realizadas en la CDEEE enfocan sus prácticas en la gestión integral de riesgos, en ese sentido toman en cuenta el análisis, valoración, impacto material, monetario y otros aspectos considerados relevantes.</p> <p>Además, recomiendan controles que mitigan, de manera razonable, los posibles eventos adversos identificados. Sobre esta base podemos especificar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Los informes de las auditorías realizadas por la empresa Ernst & Young en julio 2018, y la Cámara de Cuentas de la República Dominicana en diciembre 2017, concluyen que los estados financieros de la CDEEE se presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos. – Los resultados de inspecciones en los procesos financieros y contables realizados por la Dirección de Servicios Financieros y la Contraloría General de la CDEEE arrojan un estimado de un 90 % libre de errores u omisiones en los registros contables. – Los resultados de las auditorías internas realizadas por la Dirección de Auditoría Interna arrojan un cumplimiento estimado de un 92% en relación a los criterios financieros y contables programados a 	
---	--	--

<p>○ Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>verificar versus los hallazgos; así como aquellos libres de errores u omisiones en los registros contables con carácter de materialidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Auditoría Interna emitidos por la CDEEE • Informes de auditorías emitidos por la firma Ernst & Young. • Informes de auditorías emitidos por la Cámara de Cuentas de la República Dominicana. • Manual de Políticas de la Dirección de Auditoría Interna de la CDEEE. • Resultados de inspecciones previas en los procesos contables y financieros de la CDEEE. <p>La naturaleza misional de la CDEEE implica gastos administrativos, en contraste con los costos ya que esta no está destinada a la producción de bienes o servicios comerciales.</p> <p>Se destaca sin embargo que la institución utiliza las compras a escala previniendo segmentación, obteniendo una reducción de precios a través de las solicitudes de compras de volúmenes para el año.</p> <p>Por ejemplo, se ha obtenido reducción de las compras de papel y tinta para las impresoras, material de oficina, productos de limpieza, entre otros.</p>	
--	---	--

	<p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de compras publicadas en las páginas de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). • Memoria anual de rendición de cuentas de la CDEEE. 	
--	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.