



Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Superintendencia de Electricidad (SIE)

FECHA

25/07/2018

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.

1. 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.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. 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”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. 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.
 7. 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>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>Se evidencia que la SIE formuló su misión y visión durante el ejercicio de planeación estratégica en 2014. (plan estratégico 2014-2019.)</p> <p>Se evidencia que la SIE tomó en cuenta las necesidades y expectativas de sus grupos de interés para desarrollar su Misión y Visión, al realizar la fase de diagnóstico en su plan estratégico 2014-2019. (informe diagnóstico institucional de la sie realizado por la empresa hr consulting).</p> <p>Se evidencia que la SIE implicó a sus empleados en el proceso de formulación y desarrollo de la Misión y Visión, al llevar a cabo las sesiones de trabajo en las que participaron todos los Directores, Gerentes, Encargados y mandos medios. (fotografías y listado de participantes)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta un apartado en la encuesta de los grupos de interés referente a la misión, visión y valores</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>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 align="center">(encuesta de los grupos de interés)</p> <p>Se evidencia que la SIE definió sus valores en el proceso de planificación estratégica, conjunto con su Visión y Misión para asegurar que estén alineados, tomando en cuenta el marco general de la ética pública y asegurando su cumplimiento.</p> <p>(plan estratégico, calificación dirección de ética pública)</p> <p>-Se evidencia que la SIE comunica de forma periódica la Misión, Visión, Valores a sus empleados a través de charlas de socialización, intranet, murales y otros medios. (listado de participantes a los talleres de socialización de la misión, visión y valores de los empleados sie/ fotografías definición de los valores del mes en la intranet y mural informativo/ listado de participantes a los talleres de inducción al personal de nuevo ingreso y programa de inducción/ tríptico con resumen del plan estratégico 2014-2019/ stikers de la línea estratégica en los carnets de todos los empleados sie. Actividades de integración)</p> <p>Se evidencia que la SIE comunica sus objetivos estratégicos y operativos a todos sus empleados a través de reuniones, sesiones de trabajo, asignación de objetivos socialización,</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>	<p>intranet, e-mail, portal web y procesos de revisión de los planes. (actas de reuniones y/o listados de asistencias de la socialización de los planes operativos anuales a todas las áreas/ declaración de entendimiento de los dueños de procesos, de sus planes operativos anuales con los productos transversales de la institución/ publicaciones en intranet, correos electrónicos, política de comunicación.)</p> <p>Se evidencia que la SIE comunica su misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a sus grupos de interés a través de su portal web y redes sociales, además de tener a la vista cuadros informativos en las instalaciones. (publicaciones en redes sociales, publicaciones portal web, fotografías de cuadros en las instalaciones, política de comunicación.</p> <p>Se evidencia que la SIE definió una periodicidad de dos años para revisar su planeación estratégica, a través de la cual se actualiza la misión, visión y valores, haciendo un estudio de los factores externos (grupo de interés, servicios, proyecciones y cambios del sector eléctrico de RD, tendencias del sector público y expectativas de los</p>	
--	--	--

<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>grupos de interés) e internos (cultura, clima organizacional, compromiso y resultados institucionales) y luego, haciendo un análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. (informe diagnóstico institucional de la SIE realizado por la empresa hr consulting/ plan estratégico 2014-2019 de la SIE, acta donde está definida periodicidad de plan estratégico)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un código de ética y medidas disciplinarias desde el año 2014, donde describe sus valores institucionales, las reglas y estándares de conducta y, las faltas y medidas disciplinarias. documento código de ética.</p> <p>La SIE cuenta con un comité de ética para trabajar todo lo concerniente a los comportamientos de sus empleados y cuentan con un plan de trabajo para prevenir cualquier actuación no ética en la SIE. (instrucción administrativa conformación comité de ética/ actas de reuniones/ plan de trabajo comité de ética sie)</p> <p>Se evidencia que la SIE, en su programa de inducción contempla la socialización del código de ética y medidas disciplinarias a sus empleados de nuevo ingreso.</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>	<p>(listado de los participantes de los empleados de nuevo ingreso que asisten al programa de inducción de RRHH/ entrega de código de ética a cada empleado de la SIE).</p> <p>Se evidencia que los empleados de la SIE firman una declaración de compromiso de entendimiento del código de ética. (declaración de compromiso firmada por cada empleado y depositada en cada expediente en RRHH)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un buzón de ética el cual sirve de canal para reportar las conductas no éticas. (buzón de ética, procedimiento buzón de ética)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un código de ética y medidas disciplinarias desde el año 2014, en donde detalla las directrices y procedimientos de cómo hacer frente a cualquier conflicto de interés y prevenir comportamientos no éticos. (documento de código de ética)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un buzón de sugerencias sobre ética para que los empleados puedan expresar cualquier inquietud o sugerencia. (buzón de ética físico.)</p>	<p>No se evidencia que la institución cuenta con un plan de mitigación de las posibles ocurrencias de actos de corrupción administrativa. (comité de ética, gestión de riesgo, código de ética)</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>Se evidencia que la SIE, cuenta con una sección de transparencia en su portal web, donde la ciudadanía está informada de todo lo concerniente a la institución. (portal web SIE.)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una oficina de acceso a la información pública, con la finalidad de transparentar las acciones de la institución. (OAI)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un plan de mitigación de las posibles ocurrencias de actos de corrupción administrativa (política de riesgo, comité de ética, plan de mitigación de los posibles riesgos de corrupción)</p> <p>Se evidencia que los directivos de la SIE tienen un estilo de liderazgo basado en la apertura y la participación, los cuales se involucran en la coordinación de actividades orientadas a la mejora continua, como es la conducción de reuniones periódicas con los equipos de trabajo, con el objetivo específico de dar seguimiento a los planes trazados y discutir e implementar acciones de mejora en cada caso. Esto se refleja en un impacto favorable en el ambiente de trabajo, caracterizado por la confianza y</p>	
--	--	--

	<p>disposición de colaboración entre los diferentes grupos de trabajo, y entre éstos y los directivos. (actas de reuniones consejo sie).</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza encuestas de clima organizacional una vez al año, con la finalidad de encontrar áreas de mejoras en el funcionamiento de la institución, monitoreando el conocimiento de su misión, visión y valores y en busca de la satisfacción de sus empleados. Se evaluó en cinco temas (i) Satisfacción General del Empleado; (ii) Diseño Organizacional; (iii) Trabajo en Equipo; (iv) Liderazgo; y,</p> <p>(v) Comunicación. (informe de encuesta de clima organizacional).</p> <p>Se evidencia que la SIE, imparte capacitaciones sobre liderazgo y coaching a sus directivos y empleados. (hojas de asistencia y fotografías)</p> <p>Se evidencia que la SIE distribuye artículos promocionales de la institución motivando el uso de la imagen institucional y promoviendo los valores. (artículos promocionales)</p>	
--	---	--

--	--	--

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 expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que, en el 2012, el Consejo SIE aprobó la estructura organizativa de la SIE (estructura organizativa SIE).</p> <p>Se evidencia que la Dirección Legal de la SIE remite al consejo un informe legal sobre aprobación del organigrama, estructura organizativa de la SIE. informe legal sie-i-dj-ureg-2016-0123 del 4/11/2016.</p> <p>Se evidencia que en fecha 11/11/2016, el Consejo SIE le solicita al MAP, un dictamen interpretativo al tenor del art 8 numeral 5, ley 41-08 sobre función pública. (comunicación sie-e-csie-si-2016-0370 de fecha 11/11/2016)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un manual organizacional donde se encuentran la descripción de funciones por cada área, las delimitaciones de responsabilidades y los niveles por departamento. (manual organizacional)</p>	

<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 acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con una política de gestión por competencia el cual busca que cada empleado tenga un perfil por competencia acorde a su área y a las expectativas de los grupos de interés (política gestión por competencia)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha realizado cambios en la institución a modo de los procesos y estructura. (cambios hechos en la institución a modo de procesos, estructura, dirección RR.HH.)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con planes operativos anuales alineado al PEI, en el que se definen los productos y proyectos con metas claras, responsables y sus indicadores de logro. Estos se evalúan trimestralmente. planilla de monitoreo poa por áreas.</p> <p>Se evidencia que cada empleado tiene definido sus objetivos individuales (acuerdos de desempeño) anuales que se derivan de los POAs de las áreas. formularios llenados y firmados, de los objetivos individuales en cada expediente del empleado en rrhh.</p> <p>Se evidencia que la SIE tiene definido y monitorea, los indicadores claves de desempeño, los KPI's. planilla de seguimiento a los indicadores claves de desempeño.</p>	<p>No se evidencia que La SIE toma acciones concernientes a los indicadores claves de desempeño no logrados por las áreas.(régimen de consecuencias)</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>Se evidencia que la SIE que cumple con las metas presidenciales que fueron propuestas por el ministerio de la presidencia. Se ha definido acciones, indicadores de logros, responsables y fecha de ejecución. plan de ejecución de las metas por áreas de la sie y retroalimentación del cumplimiento de la sie en el sistema de metas presidenciales del ministerio de la presidencia/ correos de seguimiento metas presidenciales</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un régimen de consecuencias para la toma de acciones correctivas concernientes a los KIP. (política de evaluación de desempeño)</p> <p>Se evidencia que la organización cuenta con un sistema llamado Dynamic, que le permite a la organización, obtener informaciones de las áreas de: recursos humanos, administrativo y financiero, regulaciones, etc. sistema DYNAMIC.</p> <p>La SIE tiene una INTRANET, en el cual todos los empleados tienen acceso a informaciones relevantes de las , políticas y</p>	
---	--	--

	<p>procedimientos institucionales; además, permite solicitar servicios a las áreas de soporte. INTRANET.</p> <p>La SIE cuenta con un Mapa Estratégico que le permite visualizar su misión, visión y valores, define sus lineamientos estratégicos y objetivos vinculados a satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. MAPA ESTRATÉGICO SIE.</p> <p>Se evidencia que la SIE remite informes de los resultados del POA trimestralmente, a las áreas y a la MAE. informe remitido.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un plan para implementar las normas básicas de control interno, NObaci. plan implementación NOBACI.</p> <p>Se evidencia que la SIE capacitó a tres empleados en Gestión de Riesgos, basado en la norma ISO 31000. certificados de participación e informe de retroalimentación.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una política de gestión de riesgos la cual hace aportes al sistema de gestión de la información (política de gestión de riesgo)</p>	
--	--	--

<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>	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con una política del manejo de información el cual aporta a la mejor gestión de la información (política del manejo de información)</p> <p>Se evidencia que la SIE usa la metodología o herramienta CAF, para hacer su autodiagnóstico institucional. autodiagnóstico CAF SIE 2015-2018.</p> <p>Se evidencia que la SIE hace análisis FODA y PEST para realizar su planeación estratégica. análisis FODA y PEST para el PEI 2014-2019.</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza encuestas a los grupos de interés para conocer las expectativas y necesidades de sus grupos de interés. encuesta a los grupos de interés e informe.</p> <p>La SIE cuenta con un plan de capacitación detectada por las áreas, para el buen desempeño de las funciones y operaciones. plan de capacitación sie.</p> <p>La SIE está enfocada en satisfacer las necesidades presentes y futuras de sus grupos de interés. plan estratégico y planes operativos.</p>	<p>La SIE no cuenta con un sistema de gestión de la calidad instalado. (calidad)</p>
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>La SIE tiene en su estrategia central desarrollar una cultura de aprendizaje continuo, convirtiendo su capacidad técnica en su diferenciador, desarrollando competencias que apoyen la efectividad organizacional y desarrollando líderes transformacionales. PLAN ESTRATÉGICO 2014-2019/ PLANES OPERATIVOS ANUALES POR ÁREAS.</p> <p>La SIE tiene un enfoque basado en procesos. MAPA DE PROCESOS SIE.</p> <p>Se evidencia que la SIE aplica los principios de gestión de calidad completando el ciclo de Deming que es Plan Do Control Act (PDCA)</p> <p>Se evidencia que la SIE se encuentra en la fase de ejecución de un proyecto para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015</p> <p>Se evidencia que la SIE implementa el sistema DYNAMIC AX con la finalidad de mantener las operaciones administrativas, financieras y de recursos humanos de la organización. acta del consejo</p>	
---	--	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>implementación DYNAMIC AX</p> <p>Se evidencia que la SIE usa Microsoft SharePoint, es una plataforma de colaboración empresarial, formada por productos y elementos de software que incluye, entre una selección cada vez mayor de componentes, funciones de colaboración, basado en el navegador web, módulos de administración de procesos, módulos de búsqueda y una plataforma de administración de documentos (gestión documental). SISTEMA SHAREPOINT.</p> <p>Se evidencia que la Dirección de Tecnología de la SIE, cuenta con un plan operativo con el objetivo de alinear los objetivos operativos de la SIE a la estrategia de administración electrónica. POA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una guía de usuarios de procesos automatizados. guía de usuarios de procesos automatizados</p> <p>Se evidencia que la SIE automatizo el proceso de formulación y monitoreo del plan operativo anual. (automatización poa)</p> <p>Se evidencia que la SIE capacitó en project management. INSTRUCCIÓN</p>	
---	---	--

	<p>ADMINISTRATIVA.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta en sus planes operativos anuales, con proyectos que se gestionan según la guía de los fundamentos de Gestión de Proyectos del Project Management Institute (PMI). (acta de constitución, EDT, cronograma, solicitudes de cambios, cierre de proyecto).</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una serie de programas alineados con el Plan Estratégico Institucional (ACTA CREACIÓN DE PROGRAMAS)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una un portafolio donde se encuentran todos los proyectos definidos en su plan operativo anual. (PORTAFOLIO SIE)</p> <p>Se evidencia que la SIE lleva los documentos de los proyectos cómo se gestiona según la guía de los fundamentos de Gestión de Proyectos del Project Management Institute (PMI). (ACTA DE CONSTITUCIÓN, EDT, CRONOGRAMA, SOLICITUDES DE CAMBIOS, CIERRE DE PROYECTO).</p>	
--	---	--

<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>Se evidencia que la SIE ha socializado la gestión por programas con las distintas áreas presentándoles cómo se gestionan los proyectos (HOJA DE ASISTENCIA SENSIBILIZACIÓN GESTIÓN POR PROGRAMA)</p> <p>Se evidencia que la SIE, ofrece a sus empleados capacitaciones sobre trabajo en equipo como forma de hacer más fluido sus procesos, proyectos y obtener mejores resultados. listado de participantes</p> <p>Se evidencia que la SIE tiene varios medios electrónicos, para la comunicación interna: El intranet, el correo electrónico institucional y JAMMER, son los medios de mayor uso para comunicar temas importantes y relevantes de la gestión. intranet y outlook. Otro de los medios usados es el buzón de sugerencias de los empleados on-line. BUZÓN DE SUGERENCIAS.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta un sistema informático que le permite codificar y numerar todas sus comunicaciones internas y externas, así mantiene un registro y control de todos los documentos. SISTEMA DE NOMENCLATURA DE COMUNICACIONES.</p> <p>Se evidencia que la SIE, comunica a los ciudadanos sobre temas importantes de la</p>	<p>No se evidencia que la institución cuente con política de comunicación interna y externa.</p>
---	---	--

<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>	<p>institución a través de las redes sociales, campañas publicitarias y su portal web (Facebook, Instagram, Twitter, entre otras.).</p> <p>PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES, CAMPAÑA PUBLICITARIA Y PORTAL WEB</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una política de comunicación buscando la eficiencia en este factor crítico de la organización (POLÍTICA DE COMUNICACIÓN)</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza periódicamente reuniones de rendición de cuentas sobre el avance en los planes operativos anuales, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y tomar acciones de mejoras cuando no se han cumplido los plazos y tiempos establecidos. listado de participantes/ informe de reunión</p> <p>Se evidencia que el Consejo SIE, aceptó aplicar el Modelo de Gestión por Resultados, el cual establece una relación directa que debe existir entre el resultado de la institución y la evaluación a cada una de las áreas, generando una importancia tal en el esfuerzo en conjunto y la relación de responsabilidad de los productos transversales. instrucción administrativa del consejo para aplicar modelo de gestión por</p>	
--	---	--

	<p>resultados/ minuta de reunión.</p> <p>Se evidencia que la gerencia de planificación y desarrollo remitió al Consejo SIE, una propuesta de creación de un comité de gestión con la finalidad de trabajar iniciativas orientadas a la mejora de la gestión, gestión de la calidad, gestión del riesgo, gestión de proyectos y desarrollo institucional. COMUNICACIÓN SIE-I-GPD-GER-2017-0022.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un Comité de Gestión el cual permitirá incrementar el grado de compromiso de las áreas institucionales para provocar el cambio de cultura hacia la mejora continua. Está conformado por un miembro del consejo SIE, gerencia de planificación y desarrollo y todos los directores. INSTRUCCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONSEJO SIE-I-CSIE-C-2017-0038.</p> <p>Se evidencia que la SIE mantuvo una carta compromiso al ciudadano durante el periodo 2016-2018 y esta se encuentra en proceso de actualización, la cual es evaluada por el consejo SIE y las áreas involucradas, a través de los informes o resultados del comportamiento o cumplimiento de los</p>	
--	---	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>indicadores de los servicios que ofrece la institución. CARTA COMPROMISO PASADA/ EVIDENCIAS DE GESTIONES DE ACTUALIZACIÓN.</p> <p>Se evidencia que la SIE comunica lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a través de sus reuniones anuales de evaluación de los planes operativos anuales, en donde ven los resultados de las áreas y analizan los posibles cambios. También lo hace en reuniones que realiza el consejo cada dos semanas aproximadamente, en el cual se emiten instrucciones administrativas a las áreas involucradas. listado de participantes/ informe de la reunión/ correos electrónicos/ instrucciones administrativas/ actas de reuniones del consejo.</p> <p>Se evidencia que la SIE comunica lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a sus grupos de interés a través de reuniones, redes sociales, portal web, entre otras. publicaciones en redes, actas de reuniones/ listado de participantes</p>	
---	--	--

--	--	--

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>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de</p>	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con un código de ética en el cual se definen los valores y forma de actuar del empleado y un comité de ética, en el cual monitorea el cumplimiento de las acciones y el buen comportamiento. CÓDIGO DE ÉTICA/ ACCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA.</p> <p>Se evidencia que la SIE, tiene una Oficina de Acceso a la Información Pública con la finalidad de transparentar todas sus acciones y ofrecerle al ciudadano un servicio de calidad. OAI.</p> <p>Se evidencia que la MAE promueve la misión institucional participando activamente en diferentes actividades del subsector eléctrico a nivel nacional e internacional en representación de la institución. (FOTOS ACTIVIDADES)</p> <p>Políticas. Se evidencia que la SIE, realiza acciones para promover medidas contra todo tipo de discriminación, tales como:</p>	

<p>discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>asignación de parqueos para personas embarazadas y personas con alguna discapacidad, ha firmado un acuerdo de lazo blanco con la cámara de diputados, con la finalidad de apoyar la no violencia en contra de las mujeres. imágenes de parqueos, convenio lazo blanco.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con diversidad de género en su cartera de empleados.</p> <p>Se evidencia que el consejo SIE se reúne dos o tres veces al mes para analizar todos los temas y asuntos claves de la institución, en el que convoca a los involucrados para consultarles temas de interés. actas de reuniones del consejo SIE, convocatoria consejo, agenda de reuniones, documentos.</p> <p>Se evidencia que la SIE, informa sobre temas importantes de la institución, en los siguientes medios: mural informativo, intranet, correos electrónicos, entre otros. imágenes/ publicaciones de intranet/ copia de correos electrónicos.</p> <p>Se evidencia que la SIE, realiza encuesta de clima organizacional una vez al año, con la finalidad de consultar asuntos claves de la organización como: satisfacción general del empleado, liderazgo, trabajo en equipo, desarrollo organizacional, comunicación. informe de la encuesta de clima</p>	
---	--	--

<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> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>organizacional 2016-2017.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una política de promoción de estudios, en donde colabora con el desarrollo de sus empleados, los capacita y ofrece la facilidad de financiamiento de: cursos, talleres, seminarios, diplomados, licenciaturas, maestrías, en temas relacionados al logro de los objetivos personales e institucionales. política de promoción de estudios/ matriz de beneficiarios a capacitaciones.</p> <p>Se evidencia que el departamento de recursos humanos tiene un plan de capacitación de sus empleados de acuerdo a las necesidades detectadas en las evaluaciones de desempeño por resultados. formulario de detección de capacitaciones de las áreas SIE/ plan de capacitación.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con espacios de trabajo adecuados para todo el personal. (fotos espacios de trabajo).</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza reuniones trimestrales de evaluación de los Planes Operativos Anuales, con la finalidad de monitorear el cumplimiento y tomar acciones</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>	<p>para mejorar el desempeño de los empleados por áreas. informe de reuniones trimestrales por área.</p> <p>Se evidencia que los directivos y gerentes de la SIE, de acuerdo a los resultados obtenidos de los objetivos individuales de los empleados, retroalimentan a sus empleados de forma individual. Esta es llevada a cabo una vez al año. entrevistas de evaluación de desempeño por colaborador.</p> <p>Se evidencia que los empleados de la SIE proporcionan retroalimentación a los demás empleados de capacitaciones tomadas.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un plan operativo anual, del cual se desprende un formato para describir los objetivos individuales, que es firmado por cada empleado donde tienen bien claro sus responsabilidades y tareas, las cuales son monitoreadas por su supervisor inmediato periódicamente. FORMULARIOS DE OBJETIVOS INDIVIDUALES POR EMPLEADO, POA POR ÁREAS.</p>	
--	--	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Se evidencia que a los empleados se le entrega su descriptivo de puesto, que los miembros del consejo SIE cuenta con un documento (modelo de gestión por competencias o manual organizacional), el cual le permite al empleado tener bien descrito los perfiles del cargo, las competencias requeridas para desempeñar sus funciones. Modelo de gestión por competencias. (MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS, MANUAL ORGANIZACIONAL).</p> <p>La SIE cuenta con una política de promoción de estudios y un plan de capacitación que les permite al empleado desarrollar sus competencias y a la vez crecer profesionalmente. política de promoción de estudios, certificados de participación y matriz de beneficiados.</p> <p>Se evidencia que el Consejo SIE hace reuniones periódicas en donde se tratan las propuestas o solicitudes realizadas por las áreas y se les ofrece una respuesta a sus solicitudes a través de una instrucción o un correo electrónico. ACTAS DE REUNIONES DEL CONSEJO SIE/ CORREOS ELECTRÓNICOS.</p>	
---	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que la SIE mide la voluntad personal de sus líderes de recibir recomendaciones y propuestas de sus empleados, a través de una encuesta de clima organizacional. informe de clima organizacional.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un buzón de mejora, a través del cual los empleados pueden remitir a los líderes recomendaciones o propuestas de mejora. (buzón de mejora)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una política de reconocimiento a sus empleados. Los reconocimientos dentro de la política son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reconocimiento por tiempo en el servicio: se entregará una vez al año a aquellos servidores que cumplen 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años. -Reconocimiento por desempeño: Alcanzar buen desempeño y alto rendimiento en las labores asignadas. -Reconocimiento por logro específico: Cumplimiento de metas trazadas. ver política de reconocimiento SIE/ matriz de reconocimientos a empleados. 	
--	---	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.

Se evidencia que la dirección de Recursos Humanos de la SIE por instrucciones del Consejo SIE, cuenta con una política de licencias laborales y permisos especiales, el cual es de conocimiento de los empleados y cuenta con un módulo en la intranet que les permite a los empleados solicitar todo tipo de permisos, registrar las licencias médicas, adjuntar justificativos, entre otras solicitudes, los supervisores inmediatos la aprueban y RRHH la valida. política de licencias laborales y permisos especiales/procedimientos/intranet/ solicitudes de permisos concedidos por áreas en el sistema.

Se evidencia que el Consejo SIE apoya a los empleados en circunstancias personales, en especial en temas de salud, con aportes económicos y mano solidaria. matriz de beneficiarios por tema de salud;

--	--	--

SUBCRITERIO I.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>Se evidencia que en el año 2014 se realizó un autodiagnóstico el que la SIE y la empresa contratada para estos fines, analizan todas las necesidades presentes y lo que espera de nuestra institución los grupos de interés. autodiagnóstico empresa HR consulting.</p> <p>Se evidencia Superintendencia de Electricidad contrató en el 2015 una empresa privada (Gallup) para realizar un Estudio de mercado sobre la Imagen y Satisfacción que tienen los usuarios del Servicio de Energía Eléctrica en el país. Dicho estudio buscaba de manera específica responder a los siguientes once (11) aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar el grado de conocimiento del PROTECOM, la superintendencia de Electricidad, sus funciones respectivas y la vinculación entre ambas entidades; 2. Conocer la reputación y nivel de credibilidad de la institución a nivel nacional; 3. Determinar el grado de satisfacción 	

	<p>de los usuarios del servicio público de electricidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Elaborar una lista de posibles puntos de encuentro en la relación cliente-Proveedor causantes de insatisfacciones; 5. Determinar posibles aspectos que necesiten ser regulados o mejorados; 6. Identificar los atributos considerados importantes por la población al demandar el servicio de energía eléctrica; 7. Determinar los diferentes tipos de reclamos y la intensidad de los mismos; 8. Elaborar una lista de sugerencias de los usuarios a la Superintendencia; 9. Elaborar índices y medidas que puedan ser monitoreadas periódicamente; 10. Determinar soluciones alternativas al servicio público tomadas en los diversos hogares; 11. Determinar el grado de protección percibido por los usuarios frente a las Empresas Distribuidoras. informe de encuesta de imagen y satisfacción (gallup). <p>Se evidencia que la SIE realizó una</p>	
--	---	--

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <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>	<p>encuesta a los grupos de interés donde se recolectan las necesidades y se realizan plan de acción acorde a estas.</p> <p>Se evidencia que los miembros de la SIE participan de diferentes reuniones con las autoridades políticas, en las cuales definen o proponen políticas públicas relacionadas con el sector eléctrico dominicano. actas de reuniones/ propuestas realizadas/ fotos de actividades.</p> <p>Se evidencia que el consejo SIE tiene identificado políticas públicas relevantes para la institución y la ha ido incorporando y ejecutando, como son: metas presidenciales, ética y transparencia gubernamental, gobierno electrónico, institucionalidad, equidad de género. listado de políticas públicas asociadas a la SIE e integración en la organización</p> <p>Se evidencia que los miembros del consejo SIE, comprueban que sus objetivos y servicios ofrecidos estén alineados con las políticas públicas y ha llegado a acuerdos en la parte presupuestaria para cumplir con dichas metas. El cumplimiento de las cuatro metas presidenciales relacionadas con el SIE, son una evidencia clara de que sus directivos están alineados. Proyect de metas presidenciales, seguimiento de las metas presidenciales, reportes metas</p>	
---	---	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <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>presidenciales, presupuesto físico y sistema SIE para formulación y seguimiento de POA</p> <p>No aplica.</p> <p>Se evidencia que la SIE mantiene relaciones periódicas y proactivas con autoridades políticas desde las áreas ejecutiva (Presidencia de la República), fotos y ejecución de agenda del superintendente y miembros del consejo SIE</p> <p>Se evidencia que la SIE participo en El Pacto Eléctrico Dominicano. Está llamado a ser la base para construir un sistema energético confiable y sostenible, que asegure la competitividad y una mejor calidad de vida para todas y todos los individuos que habitan nuestro país. Este pacto aspira a ser la plataforma para solucionar la crisis energética que por varios años ha acompañado a República Dominicana. Con este acuerdo se aspira a encontrar la solución que permita superar los obstáculos identificados en el sistema y alcanzar un sistema eléctrico confiable, competitivo y sostenible para todos. pacto eléctrico dominicano/ www.pactoelectrico.do</p>	
---	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La SIE mantiene y desarrolla alianzas con organizaciones no gubernamentales, instituciones públicas relevantes para la gestión, organismos internacionales referente al sector eléctrico. matriz de acuerdos y alianzas SIE.</p> <p>Se evidencia que los miembros del consejo SIE participa periódicamente en actividades. (fotos y agenda de miembros del consejo)</p> <p>Se evidencia que el consejo SIE está interesado en mantener su reputación, por tales fines la mide a través de encuesta de imagen. Los entrevistados que conocen la SIE, en su mayoría indican que es una institución de excelente calidad, brindando servicios accesibles y siendo un aporte a la sociedad dominicana. El nivel de credibilidad es favorable para aquellos que conocen a la institución. informe de encuesta de imagen y satisfacción (gallup).;</p> <p>Se evidencia que la SIE construye su reconocimiento de la organización mediante la participación de concursos públicos (CAF)</p> <p>Se evidencia que la SIE promueve el conocimiento público tanto 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>organización como de sus servicios (Carta de compromiso con el ciudadano)</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza promoción constante a través de las redes sociales (Screenshot de Redes sociales)</p> <p>Se evidencia que el consejo SIE definió una campaña publicitaria dirigida a todos los ciudadanos dominicanos. campaña publicitaria y medios divulgados</p>	
--	--	--

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
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	1. Se evidencia que la SIE ha identificado sus grupos de interés en el plan estratégico institucional 2015-2019, estos grupos se pudieron identificar mediante Audiencias Públicas, Buzón de Sugerencias y Quejas, Buzón de Satisfacción y Encuestas. 2. Se evidencia que la SIE ha socializado los resultados con los grupos de interés en toda la organización en diferentes reuniones y actividades grupales Encuestas / Buzón de Sugerencias / Grupos de Interés / Audiencias Públicas	

<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>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Se evidencia que la SIE recopila, analiza y revisan información sobre el nivel de satisfacción y las necesidades de sus usuarios, a través del buzón de satisfacción y el buzón de sugerencias y quejas, encuesta de satisfacción de los Grupos de Interés, las Audiencias Públicas o instancia de participación, sirviendo éstas, a las partes interesadas o afectadas, como medio para expresar su opinión en relación a las decisiones administrativas y legislativas que realiza el Consejo. (informe perspectivas y necesidades de los grupos de interés; informe de satisfacción quejas y sugerencias, evidencia audiencias públicas, encuestas, reuniones)</p> <p>Se evidencia que la SIE recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. (Informe de aspectos económicos sociales; informe semestral y anual del sector eléctrico; informe de cambio de base de Fuel Oil no.)</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>	<p>Se evidencia que la SIE recopila información relevante de gestión, sobre el desempeño/desarrollo de la organización a través de buzones de sugerencias, encuestas, reuniones y otras actividades: informe perspectivas y necesidades de los grupos de interés (documento de memorias institucional; informes de evaluación anual metas físicas- financieras (rendición de cuentas, informes de resultado poa, informe del sector eléctrico mayorista, consultar otros)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha analizado las debilidades y fortalezas internas, mediante la realización del autodiagnóstico con el Modelo CAF, además de aplicar el FODA, en el contexto de la revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional, la misión, visión y los valores (2015-2019). (autodiagnóstico 2015, 2017 y planes de mejora). Se evidencia que la SIE realiza análisis de riesgos y FODA (planificación estratégica 2014-2019; matriz de evaluación NCI; plan de acción NCI)</p>	
--	--	--

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>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>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>	<p>1. Se evidencia que la SIE ha traducido la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) mediante el plan estratégico y el plan operativo de la organización. (documento informe planificación estratégica 2014-2019); POA cargado al SIGEF (2015-2018)</p> <p>2. Se evidencia que la SIE desarrollo un sistema interno para la formulación y monitoreo del POA que permite alinear los objetivos operativos con el Plan Estratégico Institucional y Las Metas Presidenciales. (automatización POA)</p> <p>Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. (plan estratégico y encuestas de grupos de interés)</p> <p>Se evidencia que la SIE hace evaluación de las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitadores (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad- (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. (encuestas,</p>	

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones</p>	<p>buzones de sugerencias)</p> <p>Se evidencia que el Presupuesto Físico de la SIE presenta los productos a través de los cuales la SIE genera valor público a la sociedad dominicana, este es monitoreado y cargado en el Portal Web SIE. (Presupuesto Físico)</p> <p>Se evidencia que La SIE revisa a través de estudios del sector eléctrico los efectos conseguidos por las regulaciones y normativas que necesitan ser emitidas o actualizadas</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza sus planes Estratégico y Operativos usando la metodología de Cuadro de Mando Integral (plan estratégico, mapa estratégico,POA)</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. asignando el presupuesto requerido para cada producto: (presupuestos físicos anuales SIE (2015-2018); plan de compras SIE cargado en Portal Compras Dominicana.)</p> <p>Se evidencia que la SIE equilibra las tareas</p>	
--	---	--

<p>sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés a través de la definición de una estructura orgánica que apoya la ejecución de los procesos centrales, de apoyo y estratégicos.</p> <p>(estructura organizacional que responde al Mapa de Procesos, y presencia de PROTECOM en toda la geografía nacional)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con: participación en programas de responsabilidad social con otras instituciones públicas (manifiesto lazo blanco, limpieza de playas, siembra de árboles);</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con política de responsabilidad social corporativa.</p>	<p>No se evidencia que la SIE desarrolla una política de responsabilidad social y su integración en la estrategia y planificación de la organización.</p>
--	--	---

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>1. 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>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>Se evidencia que la SIE ha implantado la estrategia y la planificación priorizando los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo, y estableciendo un marco temporal con un Plan Estratégico 2014-2019. Además, han establecido una estructura organizativa adecuada a sus necesidades. (Plan Estratégico)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con el POA automatizado para mejor manejo de la información de la institución. (PrintScreen del POA Automatizado)</p> <p>Se evidencia que la SIE en los Planes operativos establece los proyectos y resultados operativos que deben ser llevados a cabo cada año y los mismos son revisados para dar prioridad o hacer cambios (POA cargado al SIGEF (2015-2017, Acta que crea Comité de Gestión)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha traducido sus objetivos estratégicos y operativos en los planes de las unidades con la asignación de la responsabilidad para la ejecución de cada producto (proyectos o resultados operativos) del Plan Operativo Anual por las Direcciones SIE o Gerencias (POA cargado al sigef (2015-2017)</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>	<p>Se evidencia que la SIE ha traducido sus objetivos estratégicos y operativos a todos los individuos de la organización a través de la asignación de objetivos individuales (acuerdos de desempeño) que sirven de referencia para medir la productividad (evidencia) (formulario objetivos del empleado); planilla seguimiento kpi's. POA cargada al sigef (2015-2017)</p> <p>Se evidencia que la institución comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización a través de la intranet con un POA automatizado.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrolla y aplica 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 (Plan Operativo Anual, POA cargado al SIGEF (2015-2018);</p> <p>Se evidencia que la SIE utiliza el sistema de Gestión Metas Presidenciales que incluye indicadores para cada Gerente de Meta, quienes representan las áreas funcionales de la institución. (Metas Presidenciales 2012-2016; 2016-2020)</p> <p>Se evidencia que la SIE definió 14</p>	
--	--	--

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <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>programas con sus respectivos patrocinadores para asegurar el éxito de los proyectos de la institución. (instrucción administrativa</p> <p>Se evidencia que la SIE ha comunicado eficazmente los objetivos, planes y tareas al Directores y Gerentes a través de reuniones y la firma de compromiso para el cumplimiento de los objetivos (hoja de asistencia reuniones poa, actas de reunión comité de gestión) y al personal en General a través de Formularios que deben ser firmados por cada empleado para hacer constar su conocimiento sobre los objetivos asignados (formularios objetivos individuales de acuerdos de desempeño).</p> <p>Se evidencia que la SIE ha aplicado métodos de monitorización, medición y/o evaluación periódica de logros, en los niveles de Dirección y Gerencia a través de Evaluaciones del Desempeño de las Unidades Operativas a través del Sistema Planificación SIE, Informes de Cumplimiento de Planes, Reuniones de Rendiciones de Cuentas y Sistema de Metas Presidenciales y en los demás niveles jerárquicos a través de Evaluación del Desempeño, Informe análisis de desempeño POA; Informe Metas Presidenciales</p>	
---	---	--

<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>Se evidencia que la SIE implemento métodos de medición del rendimiento e indicadores aplicando un modelo de gestión por resultados: Reunión semestral Rendición de Cuentas, KPIs y Presupuesto Físico, este último en el que se transparenta la calidad del gasto relacionando con los productos. (Presupuesto Físico Nacional 2016 – 2017, Informe de KPI's).</p>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la SIE realizo una actualización a su estructura organizativa, en la que realizo cambios en diferentes áreas (Organigramas) Se evidencia que la SIE revisa su planeación estratégica periódicamente (Informe PA, Planificación Estratégica).</p>	<p>No se evidencia que la SIE ha involucrado los grupos de interés en el proceso de planificación de la estrategia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia que la SIE ha implementado buenas prácticas de Gestión de Proyectos y realiza Benchmarking, Benchlearning y ejerce un tratamiento basado en el PDCA a los temas relevantes, con diferentes entrenamientos impartidos por personal interno: (Formatos de Gestión de Proyectos, Acta del Consejo SIE gestión por proyectos; Alianzas con Organismos Internacionales (Banco Mundial / BID, evidencias de capacitaciones internas)</p>	

	<p>Se evidencia que la SIE promueve el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes, (Sistema de Gestión de Documentos, Sistema de Reclamaciones y el intranet Share point.) Benchlearning con CECACIER; Benchlearning con ARIAE; Benchlearning Superintendencia de Valores; Benchlearning AMCHAMRD. Benchlearnig con OC y CNE.</p> <p>Se evidencia que la SIE participó en foros, congresos y seminarios del sector eléctrico (CECACIER, ARIAE); (pacto eléctrico, OSINERMIN,) informe participación semana de la calidad MAP</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se evidencia que la SIE monitoriza de forma sistemática de los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p> <p>Se evidencia que la SIE ha realizado de forma periódica encuestas de Clima para identificar las necesidades de cambio en el ámbito interno. (Encuestas de Clima)</p>	

	<p>Se evidencia que la SIE realiza Audiencias Públicas para identificar necesidades de cambios e innovación que sean demandadas por la sociedad (Audiencias Públicas).</p>	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia que la SIE debate sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes a través del Comité de Gestión, donde las Direcciones Presentan propuestas de cambio y sugerencias sobre los procesos transversales. (hoja asistencia Comité de Gestión)</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza audiencias públicas antes de proceder a aplicar nuevas regulaciones y cambios en las tarifas o (otros temas) (Pacto Eléctrico) (Audiencias Públicas).</p> <p>Se evidencia que el Consejo SIE realiza reuniones para evaluar la viabilidad de las propuestas de Innovación. (reuniones de temas de tecnología)</p>	
<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>Se evidencia que la SIE ha implementado buenas prácticas de Gestión de Proyectos y realiza Benchmarking, Benchlearning y ejerce un tratamiento basado en el PDCA a los temas relevantes: Formatos de Gestión de Proyectos, Acta del Consejo SIE gestión por proyectos; Alianzas con Organismos Internacionales (Banco Mundial / BID); Benchlearning con CECACIER;</p>	

	Benchlearning con ARIAE; Benchlearning Superintendencia de Valores; Benchlearning AMCHAMRD. Sistema PDCA	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia que la SIE asegura la disponibilidad de fondos para la implementación de los procesos de cambio, sean tecnológicos o culturales a nivel organizacional a través del presupuesto SIE (2015-2017); (ejecución presupuestaria cargada en el portal web SIE).	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>Se evidencia que la SIE realiza los procesos de cambio organizacional trabajando con el ejemplo, con la creación de un comité de gestión que tiene la función principal de asegurar el cumplimiento de los requerimientos interdepartamentales y apoyo a los proyectos y procesos de cambios que impacten en varias áreas de la organización. (instrucción administrativa comité de gestión; plan de trabajo del comité de gestión)</p> <p>Se evidencia que los temas que implican gestión del cambio son socializados con todo el personal involucrado, luego de ser debatidos en el Comité de Gestión. (Capacitación Gestión de Proyectos, PDCA)</p>	

<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>Se evidencia que la SIE promueve el uso de herramientas electrónicas para aumentar la eficacia de los servicios, a través de servicios Web, seguimiento de las redes sociales y automatización de los procesos relacionados con la atención al Usuario: Portal Web SIE; Redes sociales; Memorias institucionales cargadas en MINPRE y en Portal Web SIE; Documentación de procesos (manual de procesos centrales); Buzón de sugerencias Online; Consulta de Reclamación Online; (sistema de PROTECOM) (Sistema de documentación) PROTECOM en Línea</p>	
---	---	--

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>Se evidencia que la SIE realiza anualmente la Planificación de Recursos Humanos, a través de la cual se analizan las necesidades de recursos humanos, plazas</p>	

<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>	<p>disponibles, índices de ausentismo, resultados de la evaluación del desempeño, entre otras variables; (planificación de recursos humanos)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha definido su estructura organizacional conforme a su Planificación Estratégica, identificando los objetivos estratégicos relacionados con cada grupo de procesos funcionales, estratégicos y de apoyo. (estructura organizacional aprobada por consejo SIE)</p> <p>Se evidencia que la SIE estableció en su planificación estratégica un eje orientado al desarrollo de las personas.</p> <p>Se evidencia que la SIE ha desarrollado e implementado las siguientes políticas de gestión humana: Política de Recursos Humanos; Política de Permisos, Ausencia y Tardanzas; Política de Vacaciones, Política de Licencia Laborales y Permisos Especiales, Política de Cobertura de Puestos, Política de Tratamiento de datos del personal, Política de Prestamos, Política de Bono escolar, Política de Capacitación, Formación y Promoción de Estudios, Política de Reclutamiento y Selección de persona, Política de Pasantía.</p>	
---	--	--

<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> <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>Se evidencia que la SIE asegura que las responsabilidades están correctamente distribuidas por medio de la definición y validación de los objetivos individuales por empleados. (objetivos individuales firmados), al mismo tiempo el desarrollo de la Política de Competencias Laborales.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrollo el Manual de Puesto y Funciones, identificando las actividades de cada puesto de la Institución.</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura que las capacidades del personal son las idóneas para el puesto que desempeña por medio de la creación de los perfiles de competencia, manual de cargos y el plan de capacitación.</p> <p>Se evidencia que en el proceso de selección la SIE realiza pruebas técnicas y conductuales.</p> <p>Se evidencia que la SIE ha desarrollado una POLITICA basada en Competencias Laborales</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una política de reclutamiento, selección y promoción del personal con el objetivo de definir los lineamientos para un proceso de reclutamiento y selección sea objetivo; además de considerar los mecanismos para promover al personal de acuerdo a su desempeño y competencias.</p>	
--	---	--

<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> <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>Se evidencia que la SIE desarrollo una POLITICA DE RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL, para continuar el estímulo a sus colaboradores con fin de logros de excelencia.</p> <p>Se evidencia que la SIE tiene un borrador de la Política de Remuneración y Beneficios del Personal, como forma de gratitud en devolución de los esfuerzos realizados.</p> <p>Se evidencia que la SIE apoya el desempeño de sus colaboradores a través de la implementación de la Evaluación de Desempeño por Resultados, reconociendo a los empleados con alto rendimiento en el logro de sus objetivos y comprometidos con los valores de la institución. (reconocimiento personal 2014, junio 2015, 2016), A su vez incorporo la Política de Reconocimiento del Personal 2017.</p> <p>Se evidencia que la SIE ha desarrollado un Manual de Puestos y Funciones, describiendo las competencias y perfiles de cada puesto en base al juicio de los expertos de cada área, donde se describen las competencias que son definidas de selección y desarrollo. (manual de puestos y funciones por competencias, acta de sesiones de trabajo de expertos en competencias. La SIE contiene un Manual Organizacional).</p>	
--	---	--

<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> <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>	<p>Se evidencia que la SIE ha desarrollado iniciativas de automatización de los procesos de recursos humanos, implementando el módulo de vacaciones, módulo de gestión de permisos y ausencias a través del intranet. (PRINT SCREEN módulo de RRHH en intranet.)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha desarrollado una política de capacitación, formación y desarrollo con el objetivo de brindar a los empleados la oportunidad de desarrollar su carrera profesional, teniendo en cuenta criterios de justicia e igualdad al ser aplicable para todos los empleados. (acta de consejo promoción de estudios, política de reclutamiento y selección de personal, la política y expedientes ejemplos de aplicación a la política)</p>	
---	---	--

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>1. 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>Se evidencia que la SIE ha implementado el modelo de gestión por competencias a través del cual definió las capacidades técnicas y rasgos personales requeridos para cada puesto. Esto incluye la definición de los conocimientos, habilidades y rasgos en cada perfil de puesto, para que sirva de referencia al momento de constatar de forma sistemática el grado de cumplimiento del personal. (manual de perfiles de puestos por competencias)</p>	
<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>Se evidencia que la SIE ha establecido una estrategia para desarrollar las capacidades del personal a través de la política de capacitación, formación y desarrollo.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas (programa de capacitación SIE recibido por el MAP).</p> <p>Se evidencia que la SIE toma en cuenta la formación del personal dentro del proceso de formulación de los planes operativos de cada área. (evidencia partida de capacitación del POA)</p> <p>La SIE cubre los programas de capacitación</p>	

	solicitado por los empleados a nivel nacional e internacional. Ver anexos de diplomas	
<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>Se evidencia que la SIE ha desarrollado planes de formación para todo su personal, incluyendo los empleados que trabajan a tiempo parcial como las recepcionistas y personal de atención a usuarios que asisten en horario de 8:00 am a 3:00 pm y 3:00 pm a 8:00 pm. (evidencia capacitaciones atención a usuarios Protecom)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha tomado en cuenta implementar un plan de desarrollo personal de competencias como parte del modelo de gestión por competencias.</p> <p>Se evidencia que la SIE ha preparado su personal administrativo para la implementación de las competencias en la institución. Se evidencia que la SIE toma en cuenta las recomendaciones de capacitación identificadas en las entrevistas de la Evaluación de Desempeño.</p>	
<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>Se evidencia que la SIE ha desarrollado capacitaciones sobre liderazgo con el objetivo de incentivar y desarrollar habilidades gerenciales en el personal de mandos medios y altos, también se han impartido capacitaciones en temas relacionados para potencializar estas habilidades, tales como: manejo de conflictos, relaciones humanas, relaciones interpersonales, trabajo en equipo manejo</p>	

	<p>del tiempo entre otros. (convocatorias, listado de asistencia, fotos de cursos, presentaciones.</p> <p>Se evidencia que la SIE ha capacitado los Directores y Gerentes de área con talleres de Liderazgo para incentivar y desarrollar más sus habilidades con el personal bajo su mando. 2017</p>	
<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>Se evidencia que la SIE apoya a los empleados de nuevo ingreso a través de las iniciativas del proceso de inducción dando ingreso formal a la institución y acompañándolos en el proceso de inducción general e inducción focalizada en el puesto de trabajo. (manual de inducción, programa de inducción, presentaciones).</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza jornada de charlas para los empleados de nuevo ingreso, induciéndolos e informando todo lo relacionado con la institución. Ver fotos</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que la SIE promueve la movilidad interna de los empleados facilitando las condiciones para incursionar en nuevas áreas según el perfil que aplique. (estadística de rotación de personal; historial de promociones de los empleados SIE)</p> <p>Se evidencia que la SIE promueve la movilidad externa dando a conocer vacantes</p>	

	<p>en el sector eléctrico (publicación en portal vacante OC).</p> <p>Se evidencia que la SIE ha desarrollado Política de Reclutamiento y promoción del personal.</p>	
<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>Se evidencia que la SIE ha desarrollado métodos modernos de formación grabando las charlas de inducción, cursos y talleres impartidos en la institución para su posterior divulgación; apoyando cursos en línea, conferencias y webinars, (evidencias cursos online excel)</p>	
<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>Se evidencia que la SIE ha planificado y desarrollado actividades formativas en torno a: gestión de riesgos, conflicto de intereses y ética. (evidencia convocatoria, asistencia, presentaciones, fotos)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha desarrollado técnicas de comunicación en las áreas de conflictos de interés y ética a través de charlas y encuestas al personal. (evidencia encuesta de ética y charlas).</p> <p>Se evidencia que la SIE conformo el comité de ética. 2017</p>	
<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>Se evidencia que la SIE realiza análisis costo beneficio de la inversión en capacitación en maestrías. Ver evidencia.</p> <p>Se evidencia que la SIE analiza el impacto en el desempeño por los programas de</p>	<p>No se evalúa el impacto de los programas de formación en relación al costo – beneficio.</p>

	capacitación. Ver evidencia	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se evidencia que la SIE promueve un canal de aplicación a carreras para las mujeres a través de los lineamientos de la política de promoción de estudios en la SIE, donde se da apertura para el desarrollo de carreras sin distinción de género. listado de mujeres beneficiadas con promoción de estudios).	

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
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>Se evidencia que la SIE promueve una cultura de comunicación abierta de dialogo con los líderes a través de los canales dispuestos para esos fines. (evidencia: correos electrónicos, flotas, extensión telefónica y participación activa en actividades regulares)</p> <p>Se evidencia que la SIE mantiene la motivación para el trabajo en equipo a través de Capacitaciones de trabajo en equipo y liderazgo, formación de un comité de gestión, y la habilitación de herramientas tecnológicas que facilitan el trabajo en equipo (OFFICE 365, SKYPE, INTRANET)</p> <p>Creación de una política de comunicación y un manual de normas generales para el uso de las líneas alámbricas e inalámbricas para</p>	

	su personal. Se evidencia que la SIE ha desarrollado una Política de Comunicaciones .	
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>Se evidencia que la SIE dispone de un entorno que propicia la lluvia de ideas a través de sesiones de trabajo para tratar requerimientos y necesidades de los grupos de interés y asignaciones puntuales de mejora de los procesos de la SIE.</p> <p>Se evidencia que la SIE propicia un ambiente para la aportación de ideas creando comités para el desarrollo de temas y trabajos específicos, como por ejemplo el comité de ética, comité de gestión, comité de compras.</p> <p>La SIE realiza encuestas de Clima Organizacional. Ver screen</p> <p>Se evidencia que a SIE ha desarrollado un Buzón de Mejoras ONLINE a través del cual pueden aportar sus ideas y sugerencias.</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.	Se evidencia que la SIE involucra a los empleados en el desarrollo de planes, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora a través de las sesiones de trabajo de mejora de procesos, círculos de calidad, construcción y definición de indicadores y definición de metas intermedias para el desarrollo de las metas presidenciales 2012-2016 y 2016-2020 y de la estrategia organizacional.	

<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que la SIE procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos individuales y la forma de alcanzar las metas propuestas a través de los formularios de objetivos semestrales de los empleados los cuales son los insumos para la evaluación de desempeño.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia que la SIE anualmente desarrolla la encuesta clima organizacional.</p> <p>Sus resultados y planes de acción relacionados son publicados en INTRANET. (print screen).</p>	<p>No se publican los resultados de la encuesta de clima organizacional</p>
<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>Se evidencia que la SIE brinda oportunidad a los empleados de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos mediante la encuesta de Clima Organizacional.</p>	
<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>Se evidencia que la SIE asegura buenas condiciones ambientales de trabajo a través de la gestión de infraestructura (cubículos, sillas ergonómicas, aires acondicionados, rampas de acceso, identificación de ruta de salida en caso de emergencias, asignación de parqueos, establecimiento de puntos de reunión, habilitación de extintores.</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura las condiciones de salud del personal impartiendo charlas y jornadas sobre temas de salud, seguridad laboral. La SIE realiza simulacros. Ver fotos</p>	

	Se evidencia que la sie cuenta con una política de salud y riesgo laboral.	
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.	Se evidencia que la SIE brinda facilidades al personal para la gestión de ausencias, licencias y permisos, a través de formularios automatizados, el procedimiento de permisos y la habilitación de un módulo de gestión de permisos y ausencias a través del intranet. La SIE evidencia en su política de licencia y permisos especiales, licencia por maternidad y paternidad. Se evidencia que en la SIE laboran personas que cuentan con el beneficio de permisos recurrentes por razones de estudios o docencia. (data rrhh)	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia que la SIE presta especial atención a los empleados desfavorecidos otorgando bonos especiales en épocas festivas como las madres, navidad, almuerzo a personal de conserjería y seguridad, ayuda económica por muerte de familiar.	
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).	Se evidencia que la SIE ha reconocido empleados por su buen desempeño a través de placas de reconocimiento; La SIE desarrollo la política de Reconocimiento del Personal.	

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
<p>1. 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.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE tiene identificado sus socios claves en su Planificación Estratégica, clasificándose como grupo de interés y cuenta con una matriz o relación de Alianzas que han logrado establecer, la cual describe los Ejes Estratégicos, Acuerdos y el Objeto de las mismas, de igual forma señala los socios claves, tanto del sector público como privado. Planeación Estratégica HRConsulting/ Matriz de Acuerdos y Alianzas, carpeta de acuerdos.</p>	
<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>Se evidencia que la SIE desarrolla acuerdos de colaboración en los cuales incluye la responsabilidad social y medioambiental en los términos de referencias de los productos y servicios a contratar. Términos de referencias (TDR) de tecnología Se evidencia que la SIE gestiona acuerdos de colaboración en los cuales se asignan a las áreas involucradas con el objeto pactado y son monitoreados por un personal que vela por el cumplimiento de las condiciones establecidas. Matriz de Alianzas y carpeta de acuerdos donde se le da <u>seguimiento (monitoreo)</u> a cada alianza</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,</p>	<p>Se fomenta y organizan colaboraciones especializadas a través de Convenios de</p>	

<p>pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Colaboración interinstitucionales. Acuerdo con asociación Iberoamericana de Entidades Reguladoras de la Energía., CECACIER, Comisión Nacional de Energía de España, Convenio con la Autoridad Nacional de los Servicios de Panamá. CDEEE</p> <p>Se evidencia que la SIE ha implementado proyectos con organizaciones del sector público. Acuerdo Gobierno Electrónico, Acuerdo Centro de Contacto Intergubernamental, *462. Acuerdo con INFOTEP para otorgar licencias a técnicos electricistas, Acuerdo entre el organismo supervisor de la inversión de la Energía y Minería</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se evidencia que la SIE evalúa los resultados de las alianzas o colaboraciones con los diferentes organismos del sector público y privado a través de informes y/o reportes de Resultados de Alianzas. Reportes de OPTIC sobre punto GOB y *462 sistema de metas presidenciales Reportes. Matriz de Acuerdos</p> <p>Se evidencia que la SIE da seguimiento a los acuerdos a través del monitoreo de estos por un personal que vela por el cumplimiento de las condiciones establecidas. Matriz de Alianzas y carpeta de acuerdos donde se le da <u>seguimiento</u></p>	

	(monitoreo) a cada alianza (Personal de Relaciones Interinstitucionales)	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se evidencia que la SIE ha identificado las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y su desarrollo en el momento apropiado. Matriz de APP alineadas a los ejes estratégicos	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia que la SIE ha definido las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración a través de contratos, convenios, el cual incluye los sistemas de control, evaluación y revisión. A través de los contratos que validan estas alianzas.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.	Se evidencia que la SIE ha desarrollado sus capacidades organizativas concretando acuerdos con diversas organizaciones. OPTIC, MAP, INTEC, ITSC, INFOTEP	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se evidencia que la SIE ha desarrollado una serie de acuerdos que han fomentado y desarrollado las colaboraciones especializadas, implementando proyectos conjuntos con socios. Visitas a otras instituciones, acuerdo con OSINERGMIN, lanzamiento proyectos AGC y data warehouse cce / ETED, CECACIER y ARIAE (presentaciones e imágenes donde se exponga el intercambio de conocimiento)	

<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Se evidencia que la SIE selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública/ cumple con los requisitos de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones. Manual de compras; actas del comité de compras, Formato de Conocimiento del Código de Ética SIE por parte de los proveedores</p>	

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>Se evidencia que la SIE cuenta con una Política de Comunicaciones, la cual describe cómo se maneja los diferentes canales de comunicación; internos y externos.</p> <p>Se evidencia que, a través del portal web, se informa al ciudadano sobre el funcionamiento de la institución, sus funciones, funcionarios, noticias, entre otras instituciones.</p> <p>Se evidencia que a través de las redes sociales se orienta al ciudadano sobre temas de interés.</p> <p>Se evidencia que cuenta con una Oficina de Acceso a la Información Pública OAI, la cual se encarga de divulgar todo lo</p>	

	<p>relacionado con la institución a los ciudadanos.</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza Campañas Publicitarias para dar a conocer los servicios que ofrece y su rol como ente regulador. Campañas Publicitarias, publicaciones Redes Sociales, OAI, Portal Web, Política de Comunicaciones.</p> <p>Se evidencia que la SIE cumple con los requerimientos de la Ley de Transparencia y pone a disposición de la ciudadanía las competencias de sus funcionarios, a través del portal Web y la Oficina de Acceso a la Información Pública. OAI, Portal Web</p> <p>Se evidencia que la SIE tiene definido en su Política de Comunicaciones el portal web, como el canal de información a los ciudadanos de su estructura y funcionamiento, cumpliendo con los requerimientos de la Ley de Transparencia. Política de Comunicaciones, Sección de Transparencia Portal Web. Observatorio de los Servicios Públicos</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una <u>Carta Compromiso al Ciudadano</u>, la cual describe el funcionamiento de la institución y los compromisos que la misma asume con la ciudadanía con los atributos de calidad y</p>	
--	--	--

	<p>cumplimiento de sus tiempos. Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<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>Se evidencia que la SIE utiliza mecanismos para motivar a los ciudadanos clientes a que organicen y expresen sus necesidades a través de encuestas de Grupo de Interés, Buzones de sugerencias en las oficinas de PROTECOM y Portal Web.</p> <p>A través de Redes sociales motivándose el uso de buzones y llenado de encuestas</p> <p>Se evidencia que la SIE se apoya las alianzas con los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil a través de las Audiencias Públicas, como instrumento de consulta a fin de escuchar y conocer las opiniones y expectativas de los grupos de interés en torno a temas del sector eléctrico que ameriten una decisión del Consejo SIE. Audiencias Públicas (la instrucción CSIE-C-2017-0004)</p>	
<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>Se evidencia que la SIE cuenta con mecanismos donde se les da participación activa a ciudadanos/clientes en el diseño de los procesos para la toma de decisiones, a través de Buzones de Sugerencias en las Oficinas de servicio de PROTECOM y el portal Web, también las Encuestas a Grupos de Interés</p>	

	Se evidencia que la SIE cuenta con mecanismos donde se les da participación activa a ciudadanos/clientes en la decisión de los procesos a través de Audiencias Públicas, Carta Compromiso al Ciudadano.	
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.).	Se evidencia que la SIE ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones a través de diversos mecanismos, entre ellos; línea 311, Buzones de sugerencia, portal Web y PROTECOM, a través del Defensor del Pueblo, encuestas de Grupos de Interés, Audiencias Públicas. Instrucción administrativa csie-c-2017-0004, encuesta – informe, acta de implementación buzón, informes - correos remisión de informes/correos de acciones tomadas por buzón- instrucción de buzones, orden de compra, requisición y colocación, fotos buzones, informe de retroalimentación del buzón y planillas, reglamento audiencias públicas, convocatorias – registro de participantes – carpeta de audiencias y reglamentos emitidos, acta lanzamiento carta compromiso, acta aprobación del MAP.	
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).	Se evidencia que la SIE está en un proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) con el objetivo de facilitar la creación de procedimientos y	

	<p>reglamentos en concordancia con lo que son las mejores prácticas del sector público, asegurando la transparencia del funcionamiento de la organización. Informe cumplimiento de Transparencia, Informe de cumplimiento de la NOBACI, informe de evaluación sub-portal de transparencia, Audiencias Públicas (la instrucción CSIE-C-2017-0004 o resolución donde se defina qué son las audiencias públicas, y las opiniones de los participantes de estas audiencias que en definitiva es lo que se toma en cuenta para lograr un acuerdo o reglamento)</p>	
<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>Política de Responsabilidad Social y Medio Ambiente de la Superintendencia de Electricidad.</p> <p>Se evidencia que la SIE ha definido el Buzón de Sugerencias como el canal para recibir la satisfacción y necesidades de los ciudadanos y mide mensualmente los resultados de las mismas, se elabora informes, los cuales son remitidos a las áreas correspondientes para la toma de decisiones y acciones de mejora.</p> <p>(informes - correos remisión de informes) (correos de acciones tomadas por buzón, instrucción de buzones, orden de compra, requisición y colocación, fotos buzones, informe de retroalimentación del buzón y planillas.</p>	

<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>Se evidencia que la SIE cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano en la cual están definidos los atributos de calidad y plazos para el cumplimiento de los mismos. Carta Compromiso, brochure, lanzamiento, fotos, acta de consejo/ instrucción administrativa – link portal carta compromiso</p>	
<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>Se evidencia que la SIE mide la de demanda de los servicios a través de sistemas automatizados; en consecuencia, está inmersa en un proceso de actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual se está definiendo los productos y servicios más demandados por los ciudadanos clientes. Carta Compromiso</p>	

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>Se evidencia que la SIE ha alineado su gestión financiera de forma eficaz, eficiente y ahorrativa desarrollando e implementando planes operativos anuales, mediante los cuales asigna a cada objetivo estratégico el presupuesto correspondiente. Planillas POA</p>	

<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con una Política de Gestión de Riesgos, en la cual se define la metodología de cómo gestionar y apreciar los riesgos estratégicos y operativos alineados a los procesos. Política de Gestión de Riesgos</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>La SIE asegura la transparencia financiera ajustándose a los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto y a la Ley de Compra y Contrataciones, publicando en el Portal Web todas las partidas presupuestarias de cada programa y proyectos ejecutados por la institución, siendo puesto a disposición a la ciudadanía en la OAI. Lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto y de la Contraloría General de la República (Presupuesto validado y cargado en DIGEPRES, instalación permanente de Unidad operativa de la Contraloría), así como también, publica mensualmente en el portal web, informes de ejecución presupuestaria. Captura sección transparencia, ejecución presupuestaria.</p>	
<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>Se evidencia que la institución asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes (mediante el desarrollo e implementación de un sistema de gestión contable ms MICROSOFT DYNAMICS,</p>	

	<p>apoyado en los componentes de control (módulo de compra, módulo de contabilidad, módulo de suministro), así como también, registra trimestralmente en el SIGEF la ejecución del Presupuesto. Módulo de compra, módulo de contabilidad, Módulo de suministro.</p>	
<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>Sistema Planificación SIE (POA automatico</p> <p>Se evidencia que la SIE ha introducido en sus procesos administrativos presupuestos operativos anuales. POA 2015, POA 2016, POA 2017, en los cuales se clasifican los productos por tipos, entre los cuales están los de proyectos y operativos.</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia que la SIE ha delegado y descentralizado las responsabilidades financieras por medio de la creación de una estructura dirigida por la Dirección Administrativa y Financiera y como área de soporte la Gerencia de Planificación y Desarrollo. Estructura organizativa validada por el MAP, Resolución de la creación de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Se evidencia que la SIE descentraliza la responsabilidad financiera en las diferentes unidades ejecutoras a través de la asignación de Centros de Costos,</p>	

	manteniendo un control centralizado a través del sistema MS Dynamics.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Se evidencia que las decisiones de inversión y el control financiero se fundamenta en un análisis costo-beneficio.</p> <p>Se evidencia que las decisiones de inversión y el control financiero se fundamenta en un análisis de sostenibilidad.</p> <p>Se evidencia que las decisiones de inversión y el control financiero se fundamenta en un análisis de ética.</p> <p>Política de Selección y Evaluación de Proyectos SIE</p> <p>Se evidencia que la SIE ha desarrollado mecanismos de monitoreo para los productos/proyectos planificados, los cuales son revisados en un Comité de Gestión, en el cual se verifican las desviaciones en relación a los planes.</p>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencia que la SIE cuenta con un presupuesto físico.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el	<p>Intranet</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con</p>	

<p>conocimiento 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>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>estructura de almacenamiento, tanto físicas como virtuales (en la nube), que sirven para asegurar que los datos que genera la organización se mantengan seguros, con la ventaja de compartir informaciones relevantes como son; Resoluciones, Informes, Estadísticas entre otros, no solo a lo interno, sino con los grupos de interés a través del portal Web. Portal Web, Captura del Portal Resoluciones, Informes, Estadísticas – Administración y Almacenamiento en las Nubes.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un sistema automatizado para registrar la recepción de los documentos y comunicaciones que ingresan a la institución, asignándoles un código, digitalizándolos para su remisión a las áreas involucradas. Capturas Sistema de Recepción de Documentación Secretaría General, Administración de la Nube</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un paquete de soluciones de Fortinet para proteger y controlar la información. También, cuenta con un sistema de planificación de recursos empresariales ERP DYNAMICS. Implementación ERP DYNAMICS/ Licencia Fortinet</p>	
---	--	--

<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>Se evidencia que la SIE cuenta con una Política de Comunicación donde se definen los canales internos de comunicación: Intranet, Mural SIE, Correos Electrónico Institucional, Redes Sociales, Comité de Gestión (como canal de comunicación horizontal para iniciativas orientadas a la mejora de la Gestión, de la Calidad, Gestión del Riesgo y Desarrollo Institucional).</p> <p>Se evidencia que la SIE utiliza la Intranet para compartir información relevante de carácter interno, motivación al personal, noticias, información sobre la gestión humana, y otros con orientación personal como son: datos del personal empleado y fechas de cumpleaños. INTRANET, Mural SIE, Instagram SIE_RD, Política de Comunicaciones.</p>	
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización, contando con un Plan de Capacitación, Manual de Inducción, Actualización de Políticas y Procedimientos. (Instrucción Administrativa sobre Políticas y Procedimientos), Plan de Capacitación, Política de Inducción, Intranet.</p>	

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Socialización de Capacitaciones</p> <p>Portal de Transparencia Se evidencia que la SIE cuenta con los siguientes canales externos de comunicación: Portal Web, OAI, Buzones de Sugerencias del Portal Web y de PROTECOM, Audiencias Públicas, Encuestas a los Grupos de Interés, Contact Center, Extranet PEXT-SIE y Sistema 311.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una infraestructura adecuada para el acceso de personas mayores o con discapacidades. cuenta con un Procedimiento de Acceso a la Información, Buzón de Quejas y Sugerencias, Informes y Estadísticas remitidas a Organismo Coordinador, Informes relevantes en página Web SIE, estructura física asequible a personas discapacitada, embarazadas. Política de Comunicación. Política de Administración y Seguridad de la Información SIE.</p> <p>Se evidencia que la SIE aplica contratos a los empleados que reciben capacitación, con el objetivo de garantizar que los mismos reproduzcan este conocimiento en sus áreas de trabajo. También dispone de un sistema de PDCA como un centro de documentación y/o información de las operaciones</p>	
---	--	--

	<p>institucionales, cada área de la SIE cuenta con un módulo particular, el cual incluye informaciones relevantes de la organización.</p> <p>Contrato de Capacitación a Empleados y Sistema PDCA, Intranet</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 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. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicación (PETI TIC), el cual gestiona la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. PETI TIC</p> <p>Se evidencia que la SIE Implementa, monitoriza y evalúa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas a través de una Matriz de Costo Efectividad de los Programas</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas, aplicando herramientas de planificación y gestión de proyectos tales como; metodología PMBOK, Project Sharepoint y el Plan Anual de Compras. PETI.</p>	

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>Se evidencia que la SIE certifica el uso seguro de las tecnologías, creando perfiles y permisos a través de la active directory. Creación de perfiles y permisos – active directory</p> <p>Se evidencia que la SIE capacita regularmente al personal involucrado en el uso de la tecnología. listado de participantes de capacitaciones o reuniones de socialización.</p> <p>Se evidencia que la SIE aplica de forma eficiente las tecnologías a la gestión de proyectos y tareas, a través de; ERP DYNAMICS, Sistema de Monitoreo de los Planes Operativos Anuales (POA)</p> <p>Se evidencia que la SIE gestiona el conocimiento a través del sistema de SharePoint (intranet). Sistema SharePoint.</p> <p>Se evidencia que la SIE registra toda actividades formativas a través de cursos online y los webinar. Captura de pantalla de capacitaciones realizadas a través de webinar</p> <p>Se evidencia que la SIE mantiene una interacción con los grupos de interés y asociados a través de Encuestas y Buzones de Sugerencias en el Portal Web, Extranet-</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <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>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>	<p>PEXSIE con las Distribuidoras del Servicio Eléctrico, PROTECOM en línea, en el cual se mantiene un flujo de información con los usuarios. Plataforma de SurveyMonkey-para encuestar a Grupos de Interés, Extranet-PEXSIE, PROTECOM en línea.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrolla y mantiene sus redes internas y externas a través del sistema AZURE Backup y manteniendo la seguridad de los registros en la nube. AZURE Backup y Almacenamiento en la nube</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con sistema Sistema PDCA, Extranet SIE, PROTECOM en Línea, Sistema Recepción de Documentos, Línea 311</p> <p>Se evidencia que la SIE tiene disponible servicios inteligentes y eficientes para el ciudadano cliente, usando la plataforma PROTECOM en línea en el Portal Web. También se evidencia que la SIE cuenta con un módulo de Mesa de Ayuda en la Intranet, con la finalidad solucionar requerimientos de</p>	
--	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>los colaboradores en temas tecnológicos. Captura Módulos de dynamics ax, Captura mesa de ayuda – correos asignación de caso – correo solución de casos mesa de ayuda, Captura intranet – modulos de rrhh permisos, licencias y ausencias y vacaciones- informaciones en portada, Captura Office 365, onedrive, skype, Imágenes en la nube, instructivos de sistemas Protecom en linea, PEX-SIE, capturas de pantallas protecom en linea, capturas de pantallas Solicitud de servicio en portal, Captura de pantalla PEX-SIE</p> <p>Se evidencia que la SIE está atenta a las innovaciones tecnológicas y revisión de políticas a través de acuerdos para la implementación de tecnologías de punta en la institución. También se evidencia que la SIE ha recibido cuatro (4) certificaciones de la OPTIC de las normas NORTIC E1- sobre gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales; NORTIC A2- sobre creación y administración de portales Web del Estado Dominicano; NORTIC A3- sobre publicación de datos abiertos del gobierno dominicano; NORTIC A5- sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano. (Proyectos documentados / Plan de compras, Captura certificaciones NORTIC, Informes de seguimiento OPTIC producto auditoria</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>Nortic, Acuerdo MICROSOFT-SIE / Ranking Optic, Gobierno Electrónico- correos</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una política de Responsabilidad Social y Cuidado del Medio Ambiente, la cual contempla la gestión de los residuos de los cartuchos, reciclaje, entre otros. Política de Responsabilidad Social y Medio Ambiente de la SIE.</p>	
--	--	--

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>Se evidencia que la SIE equilibra de forma eficiente y eficaz el emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (aperturas de nuevas oficinas y Puntos Expresos, creación de parqueos para discapacitados y/o embarazadas, agregar barras y rampas en escaleras, crear y señalar una Ruta de Evacuación, apertura de una oficina de Certificación de Técnicos Electricistas). El Consejo SIE ha determinado la necesidad de la descentralización según expectativas y</p>	

<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> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>solicitudes de servicios recibidas en la institución, ofreciendo y facilitando los servicios en los diferentes puntos geográficos del país. (POA de Dirección de Infraestructura 2015-2016-2017, Presentación de rendición de cuentas 2016 infraestructura evidencia de aperturas y remodelaciones primera etapa, evidencia actas de consejo para readecuaciones y oficinas y fotos de oficinas de gerentes y áreas adecuadas, Evidencia remodelaciones segunda y tercera etapa- fotos – antes y después y presentación de rendición de cuentas 2016 infraestructura, (Evidencias fotos parqueo, rampa de acceso, y parqueo de visitantes.</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones. La institución ha establecidos parámetros en la infraestructura tomando en cuenta la necesidad de los colaboradores y limitaciones físicas, creándose espacios abiertos e individuales en al SIE, y también están definidos para oficina PROTECOM. Evidencias/ imágenes oficinas PROTECOM</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura un mantenimiento eficiente de la infraestructura y equipos a través de programas de mantenimiento de equipos, control de</p>	
---	--	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <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> <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>estado de los vehículos, cronogramas de visitas mantenimiento de aires acondicionados y electricidad, registro de mantenimiento ejecutado, programas de mantenimiento vehicular) POA Infraestructura</p> <p>Se evidencia que la SIE garantiza el uso eficaz de los medios de transporte a través de Informes de Transportación, Registros de Salida/Entrada Vehicular y Cronogramas de servicios de transporte (evidencias solicitudes de mantenimiento áreas SIE, listado de vehículos / matriz de mantenimiento</p> <p>Se evidencia que la SIE garantiza la adecuada accesibilidad física de los edificios con su ubicación centralizada, próxima a unidades de transporte público. Facilidad de parqueos, con la compra de un solar para los empleados y ciudadanos clientes, garantizando su seguridad y comodidad. Contrato Compra del terreno, plano del diseño del parqueo, Distribución Oficinas PROTECOM</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con una Política Preservación Activos Físicos, la cual incluye el tema de reciclaje seguro, mediante la gestión interna. Plan de Acción</p>	
--	--	--

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	de la NOBACI. Política de Preservación de activos físicos Se evidencia que la SIE tiene sus instalaciones a disposición de la comunidad local.	
---	--	--

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
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<p>Se evidencia que la SIE ha identificado, y mapeado sus procesos claves: Procesos estratégicos, Procesos Centrales, y de Apoyo a través del mapa de procesos (Mapa de Procesos SIE);</p> <p>Se evidencia que la SIE ha descrito y documentado los procesos claves de forma continua a través de la matriz de procesos y el manual de procedimientos (Matriz de Procesos y el Manual de Procedimientos)</p> <p>Se evidencia que la SIE revisa su mapa de procesos cada 4 años teniendo su primera</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <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> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y</p>	<p>revisión en el 2019.</p> <p>Se evidencia que la SIE ha identificado las responsabilidades de los propietarios de los procesos a través de los procedimientos documentados. (Procesos Documentados)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha analizado sus procesos a través de los procesos documentados.</p> <p>Se evidencia que la SIE ha analizado y evaluado los procesos a través de la Auditoría de Procesos. (Evidencia Auditoría de Procesos)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha analizado y evaluado los riesgos, teniendo en cuenta los objetivos de la organización a través de la Política de Gestión de Riesgos. (Evidencia Política de Gestión de Riesgos)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha asegurado que los procesos apoyen los objetivos estratégicos y estén planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos a través del plan estratégico y los ejes del mapa estratégico institucional. (Plan Estratégico y Mapa estratégico Institucional)</p> <p>Se evidencia que la SIE involucra a los grupos de interés en el diseño y mejora de los procesos a través de la Encuesta a los</p>	
---	--	--

<p>resultados (outputs y outcomes).</p> <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>	<p>Grupos de Interés. (Evidencia Encuesta a los Grupos de Interés)</p> <p>Se evidencia que la SIE involucra a los empleados en el diseño y mejora de los procesos a través del procedimiento de documentación de procesos que instruye entrevistar a los involucrados para documentar y mejorar los procesos (Evidencia Procedimiento de Documentación de Procesos)</p> <p>Se evidencia que la SIE involucra a sus empleados en el diseño de mejora de los procesos a través del buzón de empleados (Evidencia Buzón de Empleados SIE)</p> <p>Se evidencia que la SIE en su Carta Compromiso al Ciudadano ha establecido los objetivos de resultados orientados a los grupos de interés y la implementación de indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos. (Evidencia Carta Compromiso al Ciudadano)</p> <p>Se evidencia que la SIE asigna recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización a través del Sistema de Planificación SIE y el Plan Operativo Anual (POA). (Evidencia Sistema de Planificación SIE y Plan Operativo Anual)</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>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>acuerdos para mantener el nivel de los servicios a través del Acuerdo de Servicio Institucional. (Evidencia: Acuerdo de Servicios Institucional)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha implementado indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los servicios a través del Reporte de Seguimiento de los Servicios CCC. (Evidencia Reporte de Seguimiento de los Servicios CCC)</p> <p>Se evidencia que la SIE monitoriza y evalúa el impacto de las TIC a través del informe de monitoreo impacto tic (Evidencia: Informe Monitoreo Impacto TIC)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha monitorizado y evaluado el impacto de las TIC a través del Ranking Optic. (Evidencia Ranking Optic)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha innovado el Proceso del Buzón de Satisfacción, y el Buzón de Sugerencias y Quejas, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>No se evidencia que la SIE Innova en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se evidencia a través de una colaboración del Banco Mundial (BM), un estudio sobre el Fortalecimiento Institucional de la</p>	

	<p>Superintendencia de Electricidad de la República Dominicana y de su rol en la regulación del Sector Eléctrico. A través de dicho estudio se definió la cadena de prestación de servicio a la que la institución y las otras entidades del subsector eléctrico pertenece. (Informe PA Government)</p>	
<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 diversidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios a través del desarrollo de audiencias públicas, y en la opinión de los ciudadanos/clientes a través del Buzón de Sugerencias y Quejas; (Evidencia: Audiencias Públicas y opiniones recibidas)</p> <p>Se evidencia que SIE involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios a través de Encuestas de Satisfacción y Encuestas de Imagen (Evidencia: Resultados de las Encuestas de Satisfacción)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha realizado estudio de imagen y satisfacción sobre el servicio de energía eléctrica – Gallup (Evidencia: Encuesta Gallup)</p>	
<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>Se evidencia que la SIE involucra a los ciudadanos/clientes en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios, a través del indicador calidad del servicio, que se mide a través del Buzón de Satisfacción,</p>	<p>No se evidencia que la SIE involucre a sus ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos que respondan a sus expectativas y sean gestionables para la organización</p>

	<p>Quejas y Sugerencias.</p> <p>Se evidencia que la SIE responde a las expectativas de los ciudadanos y grupos de interés recibidas a través de los diferentes medios de recolección (Buzón de Sugerencias online (Portal WEB), y Buzón físico, Correo electrónico info@sie.gov.do, Oficina de Acceso a la Información, 311.)</p> <p>Se evidencia que la SIE involucra a los grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios, a través de la Encuesta a los grupos de interés</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.	Se evidencia que la SIE involucra a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y los prepara a través de capacitaciones y talleres. Además, se evidencia que los ciudadanos/clientes a través de un acuerdo con INFOTEP reciben licencias de técnicos electricista que valida el conocimiento y la profesionalidad adquirida por estos. (Evidencia: Licencia Técnicos Electricista)	
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.	Se evidencia que la SIE involucra a los ciudadanos clientes en el desarrollo de los estándares de calidad a través de su Encuesta a los grupos de interés. (Evidencia: Encuesta Grupos de Interés)	
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	Se evidencia que la SIE asegura que la información adecuada y fiable esté accesible	

<p>realizados.</p>	<p>para informar los ciudadanos/clientes, mediante la publicación de informaciones en el Portal Web, las Redes Sociales de la institución, los puntos de atención y la OAI (Evidencia: Publicaciones en las plataformas mencionadas)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un procedimiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información, con el objetivo de ofrecer información fiable transparente y actualizada. (Evidencia Procedimiento OAI)</p>	
<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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE promueve la accesibilidad a la organización en los datos de contacto descritos en la Carta Compromiso al Ciudadano, Portal Web y en sus Redes Sociales. (Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano, Portal Web y Redes Sociales)</p> <p>Se evidencia que la SIE promueve la accesibilidad a la institución, a través de un horario flexible de puntos expresos. (Evidencia: Horarios Puntos Expresos)</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia que la SIE ha desarrollado un Sistema de Quejas y Sugerencias, el cual es utilizado para dar respuestas a las sugerencias y quejas recibidas a través del Buzón de Sugerencias y Quejas, Oficina de Acceso a la Información, Portal Web, Correo</p>	

	Institucional y el 311 (Evidencia: Excel con los tiempos de respuestas y captures del sistema de las quejas y sugerencias)	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se evidencia que la SIE ha definido la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenecen.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se evidencia que la SIE desarrolla procesos en conjunto con las empresas distribuidoras, Ministerio de Industria y Comercio; y con el organismo coordinador. (Evidencia: Procesos interinstitucionales)	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia que la SIE cuenta con sistema SCADA DMEM; Se evidencia que la SIE cuenta con sistema de fiscalización normas comerciales. Se evidencia que la SIE cuenta con el Sistema OPEN SGR.	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se evidencia que SIE ha emprendido el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organización para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia que la SIE ha creado grupos de trabajos con las organizaciones para solucionar problemas tales como la	

	<p>problemática de LUZ Y FUERZA;</p> <p>Se evidencia que la SIE ha creado grupos de trabajo para solucionar los conflictos de LAS TERRENAS;</p> <p>(evidencia) con fotografías de los grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios.</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).	Se evidencia que la SIE cuenta con procesos interdepartamentales e interinstitucionales.	
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).	Se evidencia que la SIE cuenta con procesos interdepartamentales e interinstitucionales.	

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	Se evidencia que SIE a través del Buzón de Satisfacción mide y le brinda a los Ciudadanos/Clientes la oportunidad de	

<p>escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>calificar a la institución sobre los siguientes aspectos desde el 2015: (i) Tiempo de espera (TE); (ii) Amabilidad del trato los Empleados SIE a los Clientes (AMB); (iii) Accesibilidad a la Institución (ACC); (iv) Calidad de Servicio (CS); (v) Horario de Atención (HA); (vi) Comodidad De Las Instalaciones (CI).</p> <p>A partir del 2018 los Ciudadanos/Clientes tienen la oportunidad de calificar los siguientes aspectos: (i) Calificación del Servicio Agente (CSA).</p> <p>Por medio del Buzón Quejas y Sugerencias brinda a los Ciudadanos/Clientes la oportunidad de realizar sus quejas, sugerencias y felicitaciones. (informes de buzón de satisfacción, quejas y sugerencias)</p> <p>Se evidencia que la SIE valora la opinión de los Ciudadanos/Clientes y orienta su desempeño hacia la satisfacción de estos. Respuesta a solicitudes realizadas a los mercados eléctricos y a Protecom (informes de buzón de satisfacción, quejas y sugerencias)</p> <p>Se evidencia que por medio a las Audiencias Públicas se involucra y se le da participación al Ciudadano/Clientes en la toma de decisiones de la organización. (audiencias públicas)</p>	
---	--	--

<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> <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>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>Se evidencia que SIE a través del Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias brinda a los Ciudadanos/Clientes la oportunidad de realizar sus sugerencias, y además les permite calificar a la institución sobre los siguientes aspectos: (i) Accesibilidad a Ubicación (ACC); Designación de parqueo para discapacitados en la sede principal Call center SIE (cantidad de atenciones brindadas por teléfono)</p> <p>3-Se evidencia que la SIE para garantizar el acceso a sus instalaciones tanto física como vehicular, habilito un (1) parqueo para personas discapacitadas y/o embarazadas y una rampa para el acceso en silla de ruedas a la planta física. (informes de buzón de satisfacción, quejas y sugerencias)</p> <p>4-Se evidencia que la SIE trabaja con transparencia en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc. Un ejemplo de esto es la Oficina de Acceso a la Información Pública y las informaciones disponibles a los ciudadanos en nuestra página Web SIE. (informe portal de transparencia y resoluciones portal web)</p> <p>Se evidencia que la SIE a través del Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias brinda a los Ciudadanos/Clientes la oportunidad de realizar sus sugerencias, y además les permite calificar a la institución</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>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>para garantizar la calidad en sentido general. (informes de buzón de satisfacción, quejas y sugerencias)</p> <p>6-Se evidencia que a través del Buzon de Satisfacción, Quejas y Sugerencias y la Encuesta a Grupos de Interés se mide la percepción de la diferenciación de los servicios de la SIE en relación con las diferentes necesidades de los clientes/usuarios (genero, edad, etc.) (encuesta a grupo de interés) (estadística sistema de buzón de satisfacción)</p> <p>Se evidencia se ha realizado la medición de percepción de información disponible al ciudadano: cantidad, calidad, transparencia</p> <p>Se evidencia se ha realizado medición de percepción de la recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9-Se evidencian resultados de mediciones correspondientes a los productos y servicios, en cuanto a la confianza, cumplimiento con lo estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencian resultados de mediciones del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	
---	--	--

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>1-Se evidencia que la Superintendencia de Electricidad a través de las Audiencias Públicas implica a 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. Desde el 2016 al 2018 se han realizado 9 Audiencias Públicas con un total de 398 participantes. (audiencias públicas)</p>	
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>2-Se evidencia que la Superintendencia de Electricidad a través de los BUZONES DE SATISFACCIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS en las diferentes Oficinas y Puntos Expresos de PROTECOM Mide y recopila las opiniones, quejas y sugerencias de los Ciudadanos/Clientes.</p>	
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En el año 2015 se recibieron 110 sugerencias, en el año 2016 83 sugerencias, en el año 2017 75 sugerencias y en el 2018 se han recibido 12 con una proyección de 24. (informe y estadística buzón de sugerencia)</p> <p>Se evidencia que la Superintendencia de Electricidad implementa nuevos métodos e innovadores para atender los ciudadanos. Con la implementación del CONTACT CENTER se ofrece el servicio de consultas, informaciones sobre requisitos para realizar reclamaciones, horarios de servicios e informaciones generales sobre PROTECOM, En el año 2015 se atendieron 11,458 consultas por esta vía, en el 2016 un</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>total de 23,274, en el año 2017 un total de 24,018 y en el 2018 se han recibido un total de 10,574 consultas y una proyección para final de año de 21,148. (estadística llamadas recibidas CONTAC center)</p> <p>4-Se evidencia que la SIE mide a través de su dependencia PROTECOM los indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad por medio a las reclamaciones atendidas Mujeres y Hombres.</p> <p>Se evidencia que la institución ha realizado mediciones que le ha permitido conocer, estudiar y analizar (280) sugerencias y opiniones de los ciudadanos/clientes, a través de los siguientes mecanismos: Encuestas de Satisfacción, y de expectativas, Audiencias Públicas, (buzones de sugerencias).</p>	
---	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se evidencia que en la SIE los ciudadanos pueden solicitar cualquier servicio o información en la. Sede Central, 2. En la Oficina Principal de PROTECOM 3. O en cualquiera de los 41 Puntos Expresos PROTECOM con los siguientes horarios</p> <p>8:00 AM – 5:00 PM : 28 oficinas 8:00 AM – 6:00 PM : 2 oficinas 8:00 AM – 8:00 PM : 2 oficinas</p>	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>8:30 AM – 6:00 PM : 1 oficina 9:00 AM – 6:00 PM : 1 oficina 9:00 AM – 7:00 PM : 2 oficinas 9:00 AM – 8:00 PM : 4 oficinas (horarios de atención al usuario)</p> <p>Se evidencia que en la SIE se mide el tiempo de entrega de los servicios brindados en la institución y en PROTECOM, cumpliendo con el plazo establecido para cada uno; (carta de compromiso al ciudadano)</p> <p>3- Se evidencia que la SIE posee una relación de costos de los servicios que se ofrecen establecidos en la (resolución sie-040-2016)</p> <p>4-Se evidencia que la SIE mide la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios por medio a la Carta de Compromiso, Pagina Web SIE y Observatorio Publico.</p> <p>-29 Servicios que ofrece la SIE -40 Servicios de reclamación que ofrece Protecom. (carta de compromiso al ciudadano) (observatorio público) (página web SIE)</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y su eficiencia.	-Se evidencia que la SIE cuenta con 42 Oficinas PROTECOM en todo el territorio nacional.	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>El Ciudadano puede comunicarse a via telefónica: 1. Sede Principal al teléfono: 809-683-2500; y 2. Oficinas de PROTECOM a través del CONTACT CENTER al teléfono 809-683-4122 para atención inmediata a su requerimiento.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un Contact Center en el cual desde el año 2015 hasta junio 2018 han entrado un total de 73,717 llamadas de las cuales en 2015 fueron asistidas 11,458 y no asistidas 563, para 2016 fueron asistidas un total de 23,274 y no asistidas 1,731, para 2017 fueron asistidas un total de 24,018 y no asistidas 1,505 y hasta junio del 2018 fueron asistidas 10,574 y no asistidas 594. (estadística llamadas recibidas contact center)</p> <p>Se evidencia que la SIE posee Disponibilidad y precisión de las informaciones acerca de las operaciones que realiza la institución, las mismas han sido publicadas en la “Sección de Transparencia” de nuestra página web www.sie.gob.do para conocimiento de todos. Asimismo, los ciudadanos pueden solicitar cualquier documento o información institucional, a través de la OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, en la Sede Central de la SIE, para el año 2014 se atendieron 34 solicitudes de información, para el año 2015 se atendieron 26 solicitudes, para el 2016 se atendieron un total de 28 solicitudes y para el 2017 se atendieron un total de 73</p>	
---	---	--

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>solicitudes. (informes OAI) Se evidencia que la SIE cuenta con la disponibilidad de los objetivos de rendimiento;</p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>El PLAN ESTRATÉGICO 2014-2019, así como otras informaciones acerca de las operaciones que realiza la institución, que ha sido publicado en la “Sección de Transparencia” de nuestra página web www.sie.gob.do para conocimiento de todos. Podemos encontrar cargados el Plan Operativo Anual 2015 – 2017, Seguimientos Key Performance Indicator (KPI’s) 2015-2017, Presupuesto y Ejecución Presupuestaria 2014-2018. (capturas sección transparencia)</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>4-Se evidencia resultados de mediciones de reclamaciones en contra a la SIE por medio a el Defensor del Pueblo. (informes de reclamaciones defensor del pueblo) Se evidencia que la SIE realiza esfuerzos para mejorar la disponibilidad precisión y transparencia de la información. En el año 2015 a fin de cumplir con la NORTIC A2-2013 que establece lineamientos obligatorios para los Portales Webs del Gobierno Dominicano, tales como: estadísticas, nómina, formularios, manuales leyes y reglamentos, etc., designó al DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES para dar soporte a la “Sección de Transparencia” conjuntamente con el (oficina de acceso a la información pública)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <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>	<p>1-Se evidencia que la SIE disminuyó el procesamiento de las quejas en el año 2010, del total de reclamaciones recibidas en PROTECOM, la mayoría fueron resueltas en un plazo de 28 días laborables. Luego, en el año 2011 este promedio se redujo a 22 días laborables, logrando una reducción de 5 días laborables. Para el 2012 el plazo promedio de tramitación de una reclamación retrocedió a 25 días laborables. Finalmente, luego de un proceso de mejora interna, en el año 2013 PROTECOM logró reducir el plazo promedio de atención y respuesta de una reclamación a 21 días laborables, y en el 2014 a sólo 17 días laborables. (informes PROTECOM)</p> <p>2-Se evidencia que todas las decisiones han sido emitidas de forma correcta.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un listado de servicios que ofrece normalizados por las (resoluciones 079-2010 y 305-2011)</p>	

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>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos)</p>	<p>Se evidencia que la SIE a través de su</p>	

de interés).

encuesta de “CLIMA ORGANIZACIONAL” realizada internamente en los años 2015, 2016, 2017. mide la percepción de las personas a través de los indicadores mostrados a continuación.

PERCEPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE METAS INSTITUCIONALES

Año 2015:

Totalmente de acuerdo: 42.21%, De acuerdo: 47.13%, En desacuerdo: 4.10%, Totalmente en desacuerdo: 0.41%, No aplica: 2.46%, No respondió: 3.69%

Año 2016:

Totalmente de acuerdo: 36.44%, De acuerdo: 47.88%, En desacuerdo: 8.47%, Totalmente en desacuerdo: 0.0%, No aplica: 1.69%, No respondió: 5.51%

Año 2017:

Totalmente de acuerdo: 39%, De acuerdo: 50%, En desacuerdo: 4%, Totalmente en desacuerdo: 0.33%, No aplica: 2%, No respondió: 4.67%

Año 2018:

Totalmente de acuerdo: 39.06%, De acuerdo: 50.21%, En desacuerdo: 3.86%, Totalmente en desacuerdo: 0.86%, No aplica: 2.58%, No respondió: 3.43%

PERCEPCIÓN DE ALTOS ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO EN LA ORGANIZACIÓN

Año 2015:

Totalmente de acuerdo: 42.21%, De acuerdo:

<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>41.39%, En desacuerdo: 9.43%, Totalmente en desacuerdo: 1.23%, No aplica: 2.05%, No respondió: 3.69%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 44.07%, De acuerdo: 43.22%, En desacuerdo: 8.47%, Totalmente en desacuerdo: 0.42%, No aplica: 1.27%, No respondió: 2.54%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 39%, De acuerdo: 48.33%, En desacuerdo: 6.33%, Totalmente en desacuerdo: 0.33%, No aplica: 1%, No respondió: 5%</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 40.34%, De acuerdo: 49.36%, En desacuerdo: 3.86%, Totalmente en desacuerdo: 1.29%, No aplica: 1.72%, No respondió: 3.43%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p> <p>PERCEPCIÓN DE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEFINIDOS EN LA ORGANIZACIÓN</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 65.98%, De acuerdo: 29.10%, En desacuerdo: 2.87%, Totalmente en desacuerdo: 1.23%, No aplica: 0.41%, No respondió: 0.41%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 65.68%, De acuerdo: 27.54%, En desacuerdo: 3.39%, Totalmente en desacuerdo: 1.27%, No aplica: 0.42%, No respondió: 1.69%</p>	
--	---	--

	<p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 66%, De acuerdo: 30%, En desacuerdo: 2.33%, Totalmente en desacuerdo: 0. %, No aplica: 0%, No respondió: 1.67%</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 68.67%, De acuerdo: 30.04%, En desacuerdo: 0.86%, Totalmente en desacuerdo: 0.43%, No aplica: 0%, No respondió: 0%</p> <p>PERCEPCIÓN SOBRE LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN TOMA DE DECISIONES</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 33.47%, De acuerdo: 43.51%, En desacuerdo: 9.62%, Totalmente en desacuerdo: 3.35%, No aplica: 5.02%, No respondió: 5.02%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 35.34%, De acuerdo: 36.64%, En desacuerdo: 11.21%, Totalmente en desacuerdo: 4.31%, No aplica: 6.9%, No respondió: 5.6%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 32.75%, De acuerdo: 40.07%, En desacuerdo: 11.15%, Totalmente en desacuerdo: 4.88%, No aplica: 5.23%, No respondió: 5.92%</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 28.57%, De acuerdo: 50.45%, En desacuerdo: 9.38%, Totalmente en desacuerdo: 2.23%, No aplica: 2.68%, No respondió: 6.7%</p>	
--	---	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>encuesta de clima organizacional</p> <p>PERCEPCIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA PARA LA ALTA DIRECCIÓN DE LAS OPINIONES DEL PERSONAL</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 48.54%, De acuerdo: 40.17%, En desacuerdo: 6.28%, Totalmente en desacuerdo: 0.84%, No aplica: 0.84%, No respondió: 3.35%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 49.57%, De acuerdo: 36.21%, En desacuerdo: 6.47%, Totalmente en desacuerdo: 1.72%, No aplica: 2.16%, No respondió: 3.88%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 43.90%, De acuerdo: 44.60%, En desacuerdo: 7.32%, Totalmente en desacuerdo: 2.09%, No aplica: 0.35%, No respondió: 1.74%</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 39.29%, De acuerdo: 48.21%, En desacuerdo: 4.91%, Totalmente en desacuerdo: 1.34%, No aplica: 0.89%, No respondió: 5.36%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Se evidencia que la SIE a través de la encuesta de “Ética en la Gestión Pública” la cual se ha realizado desde el año 2016, mide la percepción del conocimiento de las</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>personas sobre los conflictos de interés y el compromiso ético</p> <p>PERCEPCIÓN DEL CONOCIMIENTO ÉTICA PUBLICA Año 2016: Tiene conocimiento: 97.9%, No conoce: 2.1% Año 2017: Tiene conocimiento: 96.5%, No conoce: 3.5% Año 2018: Tiene conocimiento: 98.35%, No conoce: 1.65%</p> <p>PERCEPCION DE CONOCIMIENTO DEL CODIGO DE ETICA EN LA SIE Año 2016: Tiene conocimiento: 96%, No conoce: 4%. Año 2017: Tiene conocimiento: 92.7%, No conoce: 7.3% Año 2018: Tiene conocimiento: 97.9%, No conoce: 2.1% encuesta de Etica</p> <p>PERCEPCIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LA DIRECCIÓN Y LAS DIFERENTES ÁREAS Año 2015: Totalmente de acuerdo: 45.61%, De acuerdo: 40.59%, En desacuerdo: 7.53%, Totalmente en desacuerdo: 0.42%, No aplica: 1.67%, No respondió: 4.18% Año 2016: Totalmente de acuerdo: 41.56%, De acuerdo:</p>	
---	---	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>44.16%, En desacuerdo: 6.93%, Totalmente en desacuerdo: 1.30%, No aplica: 2.60%, No respondió: 3.46%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 40.42%, De acuerdo: 46.69%, En desacuerdo: 6.97%, Totalmente en desacuerdo: 1.74%, No aplica: 1.39%, No respondió: 2.79%.</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 38.12%, De acuerdo: 49.33%, En desacuerdo: 4.48%, Totalmente en desacuerdo: 1.35%, No aplica: 3.14%, No respondió: 3.59%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p> <p>PERCEPCIÓN DEL COMPROMISO DE LA SIE EN ACTIVIDADES PARA LA MEJORA Y AYUDA DEL ENTORNO SOCIAL</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 33.61%, De acuerdo: 50.42%, En desacuerdo: 7.98%, Totalmente en desacuerdo: 2.1%, No aplica: 1.26%, No respondió: 4.26%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p>	
---	--	--

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>PERCEPCION DE LA CAPACIDAD DE LOS LIDERES PARA SUPERVISAR SU PERSONAL</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 57.74%, De acuerdo:</p>	

	<p>34.31%, En desacuerdo: 2.93%, Totalmente en desacuerdo: 0.42%, No aplica: 0%, No respondió: 4.60%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 54.74%, De acuerdo: 35.78%, En desacuerdo: 3.02%, Totalmente en desacuerdo: 0.86%, No aplica: 1.72%, No respondió: 3.88%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 49.13%, De acuerdo: 42.16%, En desacuerdo: 3.48%, Totalmente en desacuerdo: 1.74%, No aplica: 0.7%, No respondió: 2.79%</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 46.88%, De acuerdo: 45.54%, En desacuerdo: 2.23%, Totalmente en desacuerdo: 1.79%, No aplica: 0%, No respondió: 3.57%</p> <p>PERCEPCIÓN DE COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN ENTRE LA ALTA DIRECCIÓN Y LOS SERVIDORES</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 33.47%, De acuerdo: 46.86%, En desacuerdo: 9.21%, Totalmente en desacuerdo: 1.26%, No aplica: 2.09%, No respondió: 7.11%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 29.00%, De acuerdo: 45.02%, En desacuerdo: 13.42%, Totalmente en desacuerdo: 1.30%, No aplica: 3.46%, No respondió: 7.79%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 30.31%, De acuerdo:</p>	
--	--	--

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>47.04%, En desacuerdo: 8.71%, Totalmente en desacuerdo: 2.09%, No aplica: 3.14%, No respondió: 8.71%</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 26.46%, De acuerdo: 47.98%, En desacuerdo: 8.07%, Totalmente en desacuerdo: 2.69%, No aplica: 6.73%, No respondió: 8.07%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p> <p>PERCEPCIÓN DE UN PLAN ORGANIZACIONAL PARA LOGRO DE OBJETIVOS</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 51.23%, De acuerdo: 40.98%, En desacuerdo: 4.51%, Totalmente en desacuerdo: 0%, No aplica: 0.82%, No respondió: 2.46%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 43.64%, De acuerdo: 45.76%, En desacuerdo: 5.08%, Totalmente en desacuerdo: 0.85%, No aplica: 2.12%, No respondió: 2.54%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 46.33%, De acuerdo: 43.00%, En desacuerdo: 5.67%, Totalmente en desacuerdo: 0.33%, No aplica: 1%, No respondió: 3.67%.</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 48.93%, De acuerdo: 42.92%, En desacuerdo: 4.29%, Totalmente en desacuerdo: 0%, No aplica: 0.86%, No respondió: 3%</p>	
--	--	--

3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.

encuesta de clima organizacional

PERCEPCIÓN DE QUE LA CARGA DE TRABAJO ES RAZONABLE SEGÚN POSICION

Año 2015:

Totalmente de acuerdo: 43.80%, De acuerdo: 44.57%, En desacuerdo: 8.53%, Totalmente en desacuerdo: 1.16%, No aplica: 0%, No respondió: 1.94%

Año 2016:

Totalmente de acuerdo: 39.58%, De acuerdo: 43.75%, En desacuerdo: 9.17%, Totalmente en desacuerdo: 4.17%, No aplica: 0.83%, No respondió: 2.50%

Año 2017:

Totalmente de acuerdo: 37.18%, De acuerdo: 51.60%, En desacuerdo: 7.69%, Totalmente en desacuerdo: 1.60%, No aplica: 0.32%, No respondió: 1.60%

Año 2018:

Totalmente de acuerdo: 33.19%, De acuerdo: 52.10%, En desacuerdo: 9.66%, Totalmente en desacuerdo: 2.1%, No aplica: 0%, No respondió: 2.94%

PERCEPCION DE EVALUACIONES REALIZADAS POR PARTE DEL SUPERIOR

Año 2015:

Totalmente de acuerdo: 38.91%, De acuerdo: 41.84%, En desacuerdo: 10.46%, Totalmente en desacuerdo: 1.26%, No aplica: 2.51%, No respondió: 5.02%

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 36.21%, De acuerdo: 46.55%, En desacuerdo: 4.74%, Totalmente en desacuerdo: 1.72%, No aplica: 4.31%, No respondió: 6.47%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 36.24%, De acuerdo: 48.78%, En desacuerdo: 6.27%, Totalmente en desacuerdo: 3.14%, No aplica: 2.09%, No respondió: 3.48%.</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 32.59%, De acuerdo: 53.13%, En desacuerdo: 5.8%, Totalmente en desacuerdo: 1.34%, No aplica: 1.79%, No respondió: 5.36%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p> <p>PERCEPCIÓN DE RECONOCIMIENTO DEL SUPERIOR POR BUEN TRABAJO</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 38.91%, De acuerdo: 39.75%, En desacuerdo: 10.88%, Totalmente en desacuerdo: 5.02%, No aplica: 0.84%, No respondió: 4.60%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 38.36%, De acuerdo: 37.50%, En desacuerdo: 9.48%, Totalmente en desacuerdo: 4.74%, No aplica: 2.59%, No respondió: 7.33%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 34.84%, De acuerdo: 44.25%, En desacuerdo: 10.10%, Totalmente</p>	
---	---	--

	<p>en desacuerdo: 5.23%, No aplica: 2.09%, No respondió: 3.48%</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 36.61%, De acuerdo: 42.86%, En desacuerdo: 9.38%, Totalmente en desacuerdo: 3.13%, No aplica: 1.79%, No respondió: 6.25%</p> <p>PERCEPCIÓN DE LA VALORACIÓN DEL TRABAJO EN LA ORGANIZACIÓN</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 34.50%, De acuerdo: 43.41%, En desacuerdo: 11.63%, Totalmente en desacuerdo: 3.10%, No aplica: 0%, No respondió: 7.36%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 30.83%, De acuerdo: 47.50%, En desacuerdo: 11.25%, Totalmente en desacuerdo: 3.33%, No aplica: 1.67%, No respondió: 5.42%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 29.49%, De acuerdo: 51.28%, En desacuerdo: 10.58%, Totalmente en desacuerdo: 3.21%, No aplica: 0.32%, No respondió: 5.13%.</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 26.89%, De acuerdo: 52.94%, En desacuerdo: 6.30%, Totalmente en desacuerdo: 3.78%, No aplica: 0.42%, No respondió: 9.66%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p>	
--	---	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>PERCEPCIÓN DEL APOYO DE LA INSTITUCIÓN PARA LA INNOVACIÓN EN EL AMBIENTE LABORAL</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 39.34%, De acuerdo: 42.21%, En desacuerdo: 13.52%, Totalmente en desacuerdo: 2.05%, No aplica: 0.82%, No respondió: 2.05%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 37.71%, De acuerdo: 37.29%, En desacuerdo: 16.53%, Totalmente en desacuerdo: 2.54%, No aplica: 2.54%, No respondió: 3.39%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 34.67%, De acuerdo: 46.67%, En desacuerdo: 11.67%, Totalmente en desacuerdo: 1.67%, No aplica: 2.00%, No respondió: 3.33%</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 35.19%, De acuerdo: 48.07%, En desacuerdo: 8.58%, Totalmente en desacuerdo: 1.72%, No aplica: 1.29%, No respondió: 5.15%</p> <p>PERCEPCIÓN DE REACCIONES POSITIVAS DE SUPERIORES A NUEVAS IDEAS DE LOS EMPLEADOS</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 36.61%, De acuerdo: 47.95%, En desacuerdo: 9.43%, Totalmente en desacuerdo: 1.23%, No aplica: 1.64%, No respondió: 6.15%</p> <p>Año 2016:</p>	
---	--	--

	<p>Totalmente de acuerdo: 37.71%, De acuerdo: 37.29%, En desacuerdo: 10.17%, Totalmente en desacuerdo: 3.39%, No aplica: 4.66%, No respondió: 6.78%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 29.33%, De acuerdo: 51.00%, En desacuerdo: 8.67%, Totalmente en desacuerdo: 2%, No aplica: 2%, No respondió: 7%.</p> <p>Año 2018: Totalmente de acuerdo: 26.61%, De acuerdo: 51.07%, En desacuerdo: 10.3%, Totalmente en desacuerdo: 0.86%, No aplica: 3.43%, No respondió: 7.73%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p>	
--	--	--

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>PERCEPCIÓN DE UN AMBIENTE DE TRABAJO ESTIMULANTE</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 38.76%, De acuerdo: 41.47%, En desacuerdo: 12.02%, Totalmente en desacuerdo: 1.16%, No aplica: 0.78%, No respondió: 5.81%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 32.50%, De acuerdo: 45.42%, En desacuerdo: 15.42%, Totalmente en desacuerdo: 2.08%, No aplica: 1.67%, No respondió: 2.92%</p> <p>Año 2017:</p>	

Totalmente de acuerdo: 32.05%, De acuerdo: 52.88%, En desacuerdo: 10.26%, Totalmente en desacuerdo: 1.28%, No aplica: 0.32%, No respondió: 3.21%

Año 2018:

Totalmente de acuerdo: 25.63%, De acuerdo: 57.14%, En desacuerdo: 8.4%, Totalmente en desacuerdo: 2.94%, No aplica: 0.42%, No respondió: 5.46%

PERCEPCIÓN DE UN TRABAJO EN EQUIPO EFECTIVO ENTRE LOS DPTO. EN LA INSTITUCIÓN

Año 2015:

Totalmente de acuerdo: 33.33%, De acuerdo: 49.38%, En desacuerdo: 12.76%, Totalmente en desacuerdo: 1.65%, No aplica: 0.41%, No respondió: 2.47%

Año 2016:

Totalmente de acuerdo: 29.31%, De acuerdo: 53.02%, En desacuerdo: 10.34%, Totalmente en desacuerdo: 1.29%, No aplica: 0.86%, No respondió: 5.17%

Año 2017:

Totalmente de acuerdo: 31.06%, De acuerdo: 51.54%, En desacuerdo: 12.29%, Totalmente en desacuerdo: 1.02%, No aplica: 1.02%, No respondió: 3.07%

Año 2018:

Totalmente de acuerdo: 27.31%, De acuerdo: 58.15%, En desacuerdo: 7.49%, Totalmente en desacuerdo: 2.64%, No aplica: 1.32%, No respondió: 3.08%

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>encuesta de clima organizacional</p> <p>PERCEPCIÓN DE BALANCE ENTRE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL DEL EMPLEADO Año 2018: Totalmente de acuerdo: 35.71%, De acuerdo: 57.14%, En desacuerdo: 3.36%, Totalmente en desacuerdo: 0.42%, No aplica: 0.84%, No respondió: 2.52%</p> <p>PERCEPCIÓN DE FLEXIBILIDAD PARA SOLICITAR PERMISOS PARA ASUNTOS PERSONALES Año 2018: Totalmente de acuerdo: 45.38%, De acuerdo: 48.74%, En desacuerdo: 2.52%, Totalmente en desacuerdo: 0%, No aplica: 0%, No respondió: 3.36%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p>	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>PERCEPCIÓN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE ASCENSO ENTRE MUJERES Y HOMBRES Totalmente de acuerdo: 25.21%, De acuerdo: 42.86%, En desacuerdo: 10.92%, Totalmente en desacuerdo: 7.14%, No aplica: 1.68%, No respondió: 12.18%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p>	

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CON AMBIENTE /ENTORNO FÍSICO DE TRABAJO Año 2015: Totalmente de acuerdo: 49.61%, De acuerdo: 41.09%, En desacuerdo: 5.81%, Totalmente en desacuerdo: 1.94%, No aplica: 0.39%, No respondió: 1.16% Año 2016: Totalmente de acuerdo: 40.83%, De acuerdo: 44.58%, En desacuerdo: 10%, Totalmente en desacuerdo: 2.92%, No aplica: 0.42%, No respondió: 1.25% Año 2017: Totalmente de acuerdo: 35.26%, De acuerdo: 49.04%, En desacuerdo: 7.37%, Totalmente en desacuerdo: 3.53%, No aplica: 0%, No respondió: 4.81%. Año 2018 Totalmente de acuerdo: 31.09%, De acuerdo: 52.52%, En desacuerdo: 10.92%, Totalmente en desacuerdo: 2.52%, No aplica: 0%, No respondió: 2.94% encuesta de clima organizacional</p>	
---	--	--

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.	PERCEPCIÓN DE INDUCCIÓN A MEJORAR LAS CAPACIDADES POR PARTE DE SUPERIORES	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 46.86%, De acuerdo: 34.73%, En desacuerdo: 10.88%, Totalmente en desacuerdo: 1.67%, No aplica: 1.26%, No respondió: 4.60%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 42.24%, De acuerdo: 33.62%, En desacuerdo: 10.34%, Totalmente en desacuerdo: 2.59%, No aplica: 4.31%, No respondió: 6.90%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 42.16%, De acuerdo: 39.37%, En desacuerdo: 7.32%, Totalmente en desacuerdo: 3.48%, No aplica: 1.74%, No respondió: 5.92%</p> <p>Año 2018 Totalmente de acuerdo: 38.39%, De acuerdo: 41.07%, En desacuerdo: 7.14%, Totalmente en desacuerdo: 3.57%, No aplica: 4.46%, No respondió: 5.36%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p> <p>PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL EMPLEADO POR EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO.</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 38.52%, De acuerdo: 48.36%, En desacuerdo: 9.02%, Totalmente en desacuerdo: 0.82%, No aplica: 0.41%, No respondió: 2.87%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 43.64%, De acuerdo: 47.03%, En desacuerdo: 4.24%, Totalmente</p>	
--	---	--

en desacuerdo: 0.85%, No aplica: 0.85%, No respondió: 3.39%

Año 2017:

Totalmente de acuerdo: 41.67%, De acuerdo: 50.33%, En desacuerdo: 5%, Totalmente en desacuerdo: 0.67%, No aplica: 0.33%, No respondió: 2%

Año 2018

Totalmente de acuerdo: 41.2%, De acuerdo: 49.36%, En desacuerdo: 4.72%, Totalmente en desacuerdo: 2.15%, No aplica: 0.86%, No respondió: 1.72%

PERCEPCIÓN DE INDUCCIÓN A APRENDER Y CRECER COMO PERSONA POR PARTE DE SUPERIORES.

Año 2015:

Totalmente de acuerdo: 42.68%, De acuerdo: 38.08%, En desacuerdo: 10.04%, Totalmente en desacuerdo: 3.35%, No aplica: 0.42%, No respondió: 5.44%

Año 2016:

Totalmente de acuerdo: 40.52%, De acuerdo: 36.21%, En desacuerdo: 9.48%, Totalmente en desacuerdo: 3.45%, No aplica: 3.88%, No respondió: 6.47%

Año 2017:

Totalmente de acuerdo: 38.33%, De acuerdo: 41.81%, En desacuerdo: 8.01%, Totalmente en desacuerdo: 5.237%, No aplica: 1.39%, No respondió: 5.23%

Año 2018

Totalmente de acuerdo: 37.95%, De acuerdo: 42.86%, En desacuerdo: 6.25%, Totalmente en desacuerdo: 3.57%, No aplica: 2.23%, No

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>respondió: 7.14% encuesta de clima organizacional</p> <p>PERCEPCIÓN DE OBJETIVOS DEFINIDOS EN LOS GRUPOS DE TRABAJO POR LOS SUPERIORES.</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 47.28, De acuerdo: 43.10%, En desacuerdo: 7.11%, Totalmente en desacuerdo: 0.42%, No aplica: 0%, No respondió: 2.09%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 46.12%, De acuerdo: 41.81%, En desacuerdo: 5.17%, Totalmente en desacuerdo: 1.29%, No aplica: 2.16%, No respondió: 3.45%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 42.86%, De acuerdo: 43.21%, En desacuerdo: 4.88%, Totalmente en desacuerdo: 3.48%, No aplica: 1.74%, No respondió: 3.83%</p> <p>Año 2018 Totalmente de acuerdo: 40.18%, De acuerdo: 50.45%, En desacuerdo: 2.23%, Totalmente en desacuerdo: 0.89%, No aplica: 2.23%, No respondió: 4.02%</p> <p>encuesta de clima organizacional</p>	
---	---	--

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,</p>	<p>Se evidencia que la SIE mide el desempeño de las personas con indicadores de</p>	

<p>número de quejas, número de días de huelga, etc.).</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>comportamiento</p> <p>Mediante el ÍNDICE DE ROTACIÓN se mide la relación porcentual que existe entre los Ingresos y Egresos de personal en relación al promedio de empleados del organismo en el año 2017. Enero (1.07), Febrero (1.68), Marzo (0.96), Abril (0.70), Mayo (0.79), Junio (0.96), Julio (1.66), Agosto (0.87), Septiembre (0.35), Octubre (0.79), Noviembre (0.52), Diciembre (0.35)</p> <p>ÍNDICE DE ABSENTISMO se mide el tiempo que los trabajadores se han ausentado de su puesto de trabajo en relación al tiempo que se esperaba que estuviesen. Este indicador se ha medido en los siguientes años: 2016 (5.28), 2017 (5.73) y 2018 (2.31) Índice Rotación y Absentismo</p> <p>Se evidencia que la SIE a partir de los resultados de su encuesta de CLIMA ORGANIZACIONAL ha elaborado un INFORME DE RETORNO de dicha encuesta en donde se identificaron 16 PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA de enriquecer el clima laboral. Estas acciones fueron aprobadas por el consejo SIE a través de la instrucción administrativa SIE-1-CSIE-C-2017-0194 Plan de acción encuesta de clima</p>	
--	--	--

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se evidencia que la SIE mide la motivación de las personas con otorgamientos de diferentes bonos anualmente</p> <p>BONO VACACIONAL (EMPLEADOS BENEFICIADOS): Año 2014: 516, Año 2015: 540, Año 2016: 475 Año 2017: 497</p> <p>BONO DE LAS MADRES (EMPLEADOS BENEFICIADOS) Año 2015: 198, Año 2016: 201, Año 2017: 199 Año 2018: 207</p> <p>BONO ESCOLAR (EMPLEADOS BENEFICIADOS) Año 2014: 320, Año 2015:325, Año 2016: 324 Año 2017 365</p> <p>BONO NAVIDEÑO (EMPLEADOS BENEFICIADOS) Año 2014: 555, Año 2015: 582, Año 2016: 596 Año 2017: 624</p> <p>BONO SECRETARIAS (EMPLEADOS BENEFICIADOS) Año 2015: 23, Año 2016: 26, Año 2017: 39. Año 2018: 42</p> <p>Se evidencia que la SIE mide el desempeño de las personas con indicadores de comportamiento relacionados al rendimiento individual</p>	
---	--	--

	<p>A través de su EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ANUAL se mide la productividad de los empleados según su grupo ocupacional</p> <p>En el año 2014: GRUPO OCUPACIONAL 1: 84,26 GRUPO OCUPACIONAL 2: 84.41 GRUPO OCUPACIONAL 3: 85.01, GRUPO OCUPACIONAL 4: 84.47, GRUPO OCUPACIONAL 5: 84.46</p> <p>En el año 2015: GRUPO OCUPACIONAL 1: 90.09, GRUPO OCUPACIONAL 2: 90.60, GRUPO OCUPACIONAL 3: 90.46 GRUPO OCUPACIONAL 4: 90.57, GRUPO OCUPACIONAL 5: 90.54</p> <p>En el año 2016: GRUPO OCUPACIONAL 1: 88.61, GRUPO OCUPACIONAL 2: 90.38, GRUPO OCUPACIONAL 3: 90.35, GRUPO OCUPACIONAL 4: 89.97, GRUPO OCUPACIONAL 5 90.51.</p> <p>En el año 2017 GRUPO OCUPACIONAL 1: 93.07 GRUPO OCUPACIONAL 2: 92.91 GRUPO OCUPACIONAL 3. 92.18 GRUPO OCUPACIONAL 4. 94.78 GRUPO OCUPACIONAL 5 95.00</p> <p>calificación evaluación de desempeño</p>	
--	--	--

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Se evidencia que la SIE mediante la conformación del COMITÉ DE GESTIÓN institucional ha llevado a cabo 4 reuniones con La presencia de 68 representantes de todas áreas de la organización para discutir los temas concernientes a la mejora de los procesos de la institución. Minutas comité de Gestión</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Se evidencia que la SIE mide el nivel de uso de las personas en las tecnologías de la información y la comunicación En la institución se miden la cantidad de secciones que tienen los empleados en los sistemas de gestión: INTRANET (270 usuarios activos) Año 2015: 15,072 secciones, Año 2016: 37,088 secciones Año 2017: 40,786 secciones: y Año 2018: 15,972 Secciones DYNAMICS (86 usuarios activos) Año 2015: 4,824 secciones, Año 2016: 7,190 secciones y Año 2017: 8,607 secciones. Año 2018 (Jul): 4,283 Reportes TIC, Intranet y Dynamics</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>Se evidencia que en la SIE a través del plan Operativo Anual (POA), se planifica anualmente las capacitaciones de los empleados y se le asigna su presupuesto correspondiente.</p>	

<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>	<p>Año 2016: RD\$14,420,000.00, Año 2017: RD\$ 14,800,200.00 y Año 2018: RD\$ 9,974,800.00</p> <p>Se evidencia que la SIE mide las actividades formativas de los empleados que son beneficiados a través de la política de “promoción de estudios”; A continuación, se presentan la cantidad de empleados por actividad</p> <p>MAESTRÍAS: Año 2015: 11, Año 2016: 5, Año 2017: 5, Año 2018: 15</p> <p>DIPLOMADOS, Año 2015: 7, Año 2016: 10, Año 2017: 4, Año 2018: 9</p> <p>CURSOS, Año 2015: 36, Año 2016: 21, Año 2017: 27, Año 2018: 27</p> <p>TALLERES/SEMINARIOS, Año 2015: 15, Año 2016: 10, Año 2017: 11, Año 2018: 15</p> <p>A través del buzón de Satisfacción se mide el indicador de “Servicio recibido por el agente” el cual ha sido calificado de EXCELENTE por los usuarios con los siguientes resultados: Año 2015: 89%, Año 2016: 91.2%, Año 2017: 92.15% y Año 2018: 91.53%</p> <p>Se evidencia que la SIE MEDIANTE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS Y QUEJAS</p>	
---	---	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas</p>	<p>desde el año 2017 se han recibido, atendido y asignado a los dptos. Correspondientes 88 quejas por parte de los ciudadanos</p> <p>Se evidencia que la SIE mide las actividades de formación de los empleados dedicada a la gestión y mejora de atención a través de cursos realizados internamente en la institución</p> <p>CURSOS, Año 2014: 23 Empleados beneficiados, Año 2015: 38 y Año 2016: 21 Empleados beneficiados</p> <p>Se evidencia que en la SIE se reconoce las acciones y el desempeño de los empleados tanto individual como por equipos, tal es el caso del departamento de “Planificación y desarrollo”, al cual se le reconoció a 11 de sus integrantes por su trabajo y contribución a la DIAGRAMACION del CODIGO ELECTRICO NACIONAL .</p> <p>A través del comité de ética institucional se han reportado 1 caso dilema ético y atendido correctamente con su respectiva medida correctiva.</p> <p>A través del comité de ética institucional se han reportado 1 caso dilema ético y atendido</p>	
---	---	--

por la organización.	correctamente con su respectiva medida correctiva.	
----------------------	--	--

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 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 	<p>Se evidencian resultados de mediciones en que la SIE realizó una encuesta (Evidencia) “Estudio de Imagen y Satisfacción sobre el Servicio de Energía Eléctrica en los Hogares del País”, en donde identifiqué que un 31% de la muestra evaluada conoce sobre el funcionamiento de la organización;</p> <p>Se evidencian resultados de mediciones en que la SIE realizó una encuesta (Evidencia) “Estudio de Imagen y Satisfacción sobre el Servicio de Energía Eléctrica en los Hogares del País”, en donde identifiqué que un 47% de las personas evaluadas dicen que la SIE brinda un gran aporte a la sociedad;</p>	<p>No se ha realizado encuesta sobre el impacto económico.</p>

<p>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>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> <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> <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>Se evidencian que la SIE desde el 2015 ha participado en más de ocho (8) actividades sociales y de medio ambiente en conjunto con las demás instituciones del sector eléctrico, las cuales tienen como objetivo la preservación del medio ambiente y la salud de la población, tales como actividades de reforestación, limpieza de playas y en jornadas para la prevención de plagas como el Dengue y la Chikungunya</p> <p>Se evidencia la SIE, mide la percepción en el impacto en la sociedad a través de encuestas a Grupos de Interés. Entre el 2017 y 2018 se encuestaron 95 personas midiendo el impacto de la sociedad ante la participación democrática en el ámbito local.</p> <p>Se evidencian resultados de mediciones en que la SIE en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en el periodo 2015 – 2017, se encuentra en un 100% en cumplimiento en la evaluación al Portal de Transparencia, incrementando un 14.71% desde el 2015;</p>	<p>5-No se ha realizado la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>6-No se ha realizado medición de la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática</p>
---	--	--

<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> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia que la SIE realiza eventos significativos en los que ofrece participación a la comunidad realizando charlas educativas relacionadas al uso racional de los recursos energéticos y ahorro de energía. Desde el 2015 se han realizado 48 eventos a nivel nacional con la participación de la sociedad.</p> <p>Se evidencia la percepción en la cobertura mediática de la SIE, relacionada con su Responsabilidad Social a nivel local, regional y nacional. En el 2018 la SIE fue mediadora en la resolución de conflictos Sociales entre la distribuidora y la comunidad en El Limón de Samaná.</p>	<p>8-No se ha realizado</p>
---	--	-----------------------------

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. 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>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>. Se evidencia que la SIE con el objetivo de preservar y mantener los recursos, ha realizado más 37 publicaciones en las redes sociales relacionado al ahorro energético y el cuidado del medio ambiente.</p> <p>Además la SIE realiza charlas a nivel nacional relacionadas al uso racional de los recursos energéticos realizando a la fecha 48 charlas.</p> <p>Se evidencian resultados de medición en que la SIE con el objetivo mejorar la calidad de los</p>	

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. 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> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>servicios y las relaciones con los organismos nacionales e internacionales, ha realizado quince (15) convenios con organismos locales e internacionales.</p> <p>Se evidencian resultados de medición en que SIE ha tenido una alta participación en los medios con la publicación de más de 169 artículos en los periódicos desde el 2015 y la elaboración de una campaña en los medios con el objetivo dar a conocer la institución y promover los servicios que brindamos.</p> <p>Se evidencian resultados de medición en que la SIE dentro de su Plan Operativo Anual (POA), planifica todos los años ayuda a personas con condiciones especiales y a instituciones benéficas. En los últimos tres (3) años la SIE ha brindado ayuda a más de 457 personas e instituciones, de las cuales 426 han sido a personas y 31 a instituciones benéficas;</p> <p>Se evidencia que la SIE participa en actividades de desarrollo internacional, apoyando en más de 7 eventos entre el 2017 y 2018.</p>	<p>5-No se evidencian resultados de mediciones referentes al apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja</p>
--	---	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. 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).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Se evidencian que la SIE desde el 2015 ha participado en más de ocho (8) actividades sociales y de medio ambiente en conjunto con las demás instituciones del sector eléctrico, las cuales tienen como objetivo la preservación del medio ambiente y la salud de la población, tales como actividades de reforestación, limpieza de playas y en jornadas para la prevención de plagas como el Dengue y la Chikungunya.</p> <p>Se evidencian resultados de medición en que la SIE dentro de sus funciones, desarrollo un plan con el fin de brindar charlas educativas a la sociedad dominicana sobre la energía eléctrica. En estas charlas participaron desde el 2014 más de 3404 personas de distintas regiones del país.</p> <p>Se evidencian resultados de medición en que la SIE se han realizado diecisiete (17) operativos desde el 2015 al 2017, para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, los cuales fueron dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.</p> <p>Se evidencian medición de responsabilidad social en que la SIE brindo apoyo como mediador ante conflicto social en el Limón,</p>	<p>10-No se evidencian resultados de la medición de la responsabilidad social.</p>
---	---	--

	relacionado a servicios públicos de distribución eléctrica.	
--	---	--

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
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>1- Gestión Recursos Jerárquicos</p> <p>Se evidencia que la SIE mejoró sustancialmente en la gestión de Recursos Jerárquicos pendientes, ya que disminuyó la cantidad de casos pendientes por año de 9,656 en el 2013 a 2,908 en el 2016: 9,656 en el 2013, 6232 en el 2014, 5857 en el 2015, 2908 en el 2016, en el 2017 quedaron 281 logrando una disminución por año de: 2013-2014 de un 35%, 2014-2015 un 6%, 2015-2016 un 50% y para el año 2017 una reducción de un 90.33%. Para una mejora de un 97%. INFORME RRJJ</p> <p>Se evidencia que la SIE mejoró de forma progresiva el plazo de respuestas de 45 días a 30 días durante el periodo 2015-2017. Para el</p>	

2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).

año 2014 el tiempo de respuesta era de 45 días, para el 2015 era de 30 logrando una reducción de un 34% con respecto al año anterior, para el 2016 y 2017 se mantuvo el mismo plazo. **ACTAS MODIFICACIÓN POA**

1- Gestión de Protecom Se evidencia que la SIE mantiene una tendencia positiva con las Reclamaciones hechas en Protecom ya que desde el año 2015 al 2017 han aumentado a un 3% recibiendo en el 2015 recibimos 31,841, en el 2016 recibimos 35,432 mostrando un aumento de un 10% con respecto al 2015 y en el 2017 32,691 mostrando una ligera reducción de un 8%. **INFORME PROTECOM, CAPTURAS SISTEMA**

1- Gestión Solicitud de información Se evidencia que la SIE mide las solicitudes de información recibida en la OAI (Oficina de Acceso a la información) en el 2015 recibimos 25 solicitudes, para el 2016 recibimos un total de 26 solicitudes y durante el año 2017 recibimos 73 solicitudes. **INFORMES OAI**

2-Se evidencia que la SIE mide el impacto de los servicios y productos a través del seguimiento de los beneficios recibidos por la sociedad, en el año 2013 se acreditaron 116,594,870 Millones a los usuarios del sector eléctrico, en el año 2014 se acreditaron 84,609,451 Millones a los usuarios del sector eléctrico, en 2015 se acreditaron 57,271,079 Millones, en el 2016 76,886,023, en el 2017 se

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p>	<p>acreditaron un total de 50,144,381 Millones.</p> <p>REPORTE MONTO ACREDITADO</p> <p>3-Se evidencia que la SIE cumple con los niveles de calidad que tiene con el ciudadano ya cuenta 4 servicios comprometidos en la Carta Compromiso desde el año 2016. Para el 2018 en el nuevo relanzamiento de la misma se encuentra 23 servicios comprometidos.</p> <p>CARTA COMPROMISO, ACTUALIZACIÓN CARTA COMPROMISO</p> <p>4-Se evidencia que la SIE cuenta con una matriz actualizada donde se presenta el estado y la ejecución de los acuerdos.</p> <p>MATRIZ ACUERDOS</p> <p>5- Se evidencia que la SIE da seguimiento a los resultados obtenidos de las auditorías externas y de las inspecciones realizadas por la ÓPTICA, ya que en el año 2015 logramos una puntuación de 69.94 en el iTICge consiguiendo un: 84% en el uso de las TIC, un 71% en la implementación de Gobierno Electrónico y un 45% en los Servicios en Línea. En el 2016 logramos un 71.28% en el iTICge consiguiendo un: 82.71% en el Uso de las TICS, un 70.25 en la implementación de Gobierno Electrónico y un 55.83% en los Servicios en Línea. En el 2017 logramos 80.32, consiguiendo un: 81.4% en el uso de las TIC, un 80% en la implementación de Gobierno Electrónico y un 79.1% en los Servicios en Línea. INFORMES OPTIC</p> <p>En el año 2017, la Superintendencia de</p>	
---	---	--

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Electricidad, ha obtenido en las evaluaciones del sub-portal de Transparencia, calificaciones por encima del 95%. INFORMES OAI TRANSPARENCIA</p> <p>En el año 2017 la SIE tenía una puntuación en la implementación de Nobaci de un 13.48, y 39.52 actualmente hemos logrado alcanzar un 67.96. CAPTURAS NOBACI</p> <p>Se evidencia que la SIE ha participado en diferentes análisis comparativos (Benchmarking) con diferentes organismos internacionales como son osinergmin. INFORMES VISITAS</p> <p>Se evidencia que se ha implementado Automatizaciones a los diferentes procesos SIE para mejorar el impacto de los diferentes procesos. En el año 2016 la SIE implemento 3 nuevos sistemas/módulos para automatizar procesos como son: (i) Modulo para Certificaciones Efectos Quemados, (ii) Proyecto Autorización puesta en Servicios, (iii) Upgrade Cambio Tarifa. Para el año 2015 se implementaron 5 automatizaciones/módulos:(i) Sistema mensajeros internos y destinatarios, (ii) Sistema control de visitas, (iii) Sistema para control de correspondencias internas y externas, y (iv) Sistema Solicitud de servicios. Para el año 2017 la SIE implemento 6 nuevos sistemas/módulos para automatizar procesos como: (i) Buzón de satisfacción, (ii) Modulo Técnicos Electricistas, (x) Soporte Sistema Modulo cuenta única. CAPTURA</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. 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>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Se evidencia que la SIE ha alcanzado el 100% de cumplimiento en las evaluaciones de gestión de riesgos realizadas por la Contraloría General de la Republica. Estas validan que la Institución identifica, valora y da respuesta a los riesgos.</p> <p>2-Se evidencia que la SIE tiene medición en cuanto a la gestión de los recursos, ya que en el año 2014 el presupuesto de la institución era de RD\$ 847,550,000 Millones, para el año 2015 el presupuesto era de RD\$ 1,246,328,290 Millones, en el año 2016 el presupuesto era de RD\$ 1,107,711,675 Millones mostrando una reducción de un 11% con respecto al año anterior. Para el año 2017 el presupuesto era de RD\$ 861,696,835 Millones mostrando una reducción de un 22% con respecto al año anterior. para el año 2018 el presupuesto es de RD\$ 855,520,071.98 mostrando una reducción de un 1%.</p> <p>CAPTURAS MODULO PROTECOM REPORTES PROTECOM</p> <p>3- Se evidencia que la SIE mide desempeño de la institución a través del cumplimiento de objetivos marcados en el POA. La calificación obtenida en el POA 2015 fue de un 88% POA 2016 con un resultado de un 85%. La calificación obtenida en el POA 2017 93%.</p>	<p>1-No se ha implementado un sistema de gestión de riesgos.</p>

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. 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>CORREOS CAPTURA INTRANET CON EVALUACIÓN</p> <p>Se evidencia que la SIE ha realizado diferentes análisis comparativos. REPORTE DE VISITAS TÉRMINOS DE REFERENCIAS</p> <p>4-Se evidencia que la SIE cuenta con una matriz actualizada donde se presenta la ejecución de los acuerdos. MATRIZ ACUERDOS</p> <p>6- Se evidencia que se ha implementado Automatizaciones a los diferentes procesos SIE para mejorar el impacto de los diferentes procesos. En el año 2016 la SIE implemento 6 nuevos sistemas/módulos para automatizar procesos como son: (i) Sistema para Permisos, licencias y ausencias laborales, (ii) Modulo para solicitud de Bono escolar, (iii) Modulo para Certificaciones Efectos Quemados, (iv) Proyecto Autorización puesta en Servicios, (v) Upgrade Cambio Tarifa, y (vi) Herramienta de ticket Help Desk. Para el año 2015 se implementaron 5 automatizaciones/módulos: (i) Sistema Manejo de Vacaciones, (ii) Sistema mensajeros internos y destinatarios, (iii) Sistema control de visitas, (iv) Sistema para control de correspondencias internas y externas, y (vi) Sistema Solicitud de servicios. Para el año 2017 la SIE implemento 6 nuevos sistemas/módulos para automatizar procesos como: (i) Sistema de planificación SIE, (ii) PROTECOM en línea, (ii) Actualización Modulo efectos quemados, (iii) Módulos</p>	
---	--	--

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>cambios tarifas, (iv) Sistema Denuncias y tasaciones SDT, (v) Buzón de satisfacción, (vi) Modulo Técnicos Electricistas. CAPTURAS SISTEMAS</p> <p>Se evidencia que la SIE hace mediciones sobre el estado y la funcionalidad de los servicios ofrecidos a través del sistema de Buzón de Sugerencias, recibiendo para el año 2015 893 Formularios de los cuales 110 son quejas, 48 son agradecimientos, para el 2016 recibimos 1040 de los cuales 83 son quejas, 16 agradecimientos. Actualmente en el 2017 hemos recibido un total de 1073 de los cuales 36 son quejas,37 agradecimientos.</p> <p>INFORMES BUZÓN DE SUGERENCIAS</p> <p>8- Se evidencia que la SIE ha participado en el Premio a la Calidad (CAF) en el año 2015, en el año 2017 la SIE obtuvo medalla de plata en Premio a la Calidad (CAF). Para el año 2018 la SIE participo en el premio provincial a la calidad. CERTIFICADOS Y FOTOS MEDALLA</p> <p>9- Se evidencia que la SIE ha cumplido con sus objetivos presupuestarios y financieros a través del Informe de Metas Físicas y Financieras, logrando para el año 2016 un cumplimiento de un 48.12% para el año 2017 el cumplimiento en este informe fue de un 55.21%. INFORMES META-FÍSICA FINANCIERA</p> <p>10- Se evidencia que la SIE recibe inspecciones externas a través de contraloría, logrando los siguientes resultados:</p>	
---	---	--

	EXPEDIENTES	Recibidos	Auditados
	Transferencias:	24	23
	Libramientos:	52	52
	Cheques:	1381	1314
	Contratos:		44
	43 Conciliaciones Bancarias:	0	0
	CAPTURA NOBACI		
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>11-Se evidencia que la SIE ha mejorado su costo eficiencia puesto que para el año 2013 la estructura de una oficina de Protecom era la siguiente: (i) Encargada Oficina, (ii) Encargado Técnico Interno, (iii) 2 Asistente Administrativo, (iv) Analista, (v) Analista y Evaluador Fraude, (vi) 2 Servicios al cliente, (vii) 2 Inspectores, (viii) Técnico de Medición, (ix) 2 Seguridad, (x) Mensajero, esta estructura tenía un costo mensual de RD\$ 519,983. Para el año 2017 Protecom pasa de ser oficina a un punto expreso y su estructura es la siguiente: 3 Atención al Usuario en cada punto expreso los encargados de Centro Técnicos, centro de análisis pasaron a estar centralizados al igual que el call center, por lo tanto, los costos generados por estos últimos son divididos entre la cantidad de puntos expresos (44) pasando a tener un gasto mensual de 172,151.90</p>		

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.