

"Año del Fomento de las Exportaciones"

17 de octubre de 2018

Licenciada
Jatna Concepción
Analista de Evaluación Gestión Institucional
Ministerio de Administración Pública (MAP)

Asunto: Informe cumplimiento Plan de Mejora CAF de la Superintendencia de Electricidad.

Distinguida dama:

La Superintendencia de Electricidad, tiene la responsabilidad de establecer, desarrollar y mejorar un sistema de gestión, de conformidad con el Marco Común de Evaluación CAF.

Basado en el Autodiagnóstico realizado en el presente año 2018, la Superintendencia de Electricidad, a continuación, presenta el informe de seguimiento del Plan de Mejora 2018-2019.

Adjunto al referido informe, exponemos las evidencias que justifican las Acciones de Mejora contempladas en el Plan.

Atentamente,

DIONISIO DE MOYA G.
Resp. de Calidad en la Gestión
Gerencia de Planif. y Desarrollo
Superintendencia de Electricidad

DDM/ddm.-

Anexo:
Planillas de Seguimiento del Plan de Mejora CAF 2018-2019



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

INFORME PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

"Año del Fomento de las Exportaciones"

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Electricidad, a través de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, realiza el Seguimiento y Monitoreo del Plan de Mejora Institucional, basado en el Marco Común de Evaluación CAF, considerando los criterios y sub criterios que contempla el modelo.

En el contenido del presente informe, se expone, la metodología aplicada en los procesos de autodiagnóstico y análisis, seguido de la determinación de ejecutorias a cargo de los correspondientes dueños de los procesos contemplados.

De igual forma, el informe muestra datos relacionados con:

- Los integrantes del equipo de Mejora y sus responsabilidades asignadas
- Las fases del proceso y la duración de cada actividad contemplada
- Los recursos utilizados
- Los indicadores claves de rendimiento
- Los entregables (productos logrados)
- Los inconvenientes presentados en el proceso
- Las evidencias que soportan las ejecutorias

Estamos comprometidos en desarrollar en nuestra institución una cultura de Excelencia apoyados en los principios del GCT (Gestión de la Calidad Total, TQM en sus siglas inglesas). En ese sentido, estamos enfocados en alcanzar, progresivamente un auténtico ciclo PDCA: "Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar" en la gestión de todos los procesos, con la finalidad de prestar una atención esmerada al logro de la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y grupos de interés.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

“Año del Fomento de las Exportaciones”

1. INTEGRANTES DEL EQUIPO DEL PLAN DE MEJORA

NOMBRE	OBJETIVO	ASIGNACIONES
Laura Núñez	Evidenciar de que si se realizan informes de los resultados de los documentos presupuestarios en la postulación del premio a la excelencia correspondiente al 2018	1. solicitar al gerente de contabilidad el informe de los estados financieros semestrales 2. luego de ser aprobada la solicitud y recibir informe, remitir a la gerencia de planificación y desarrollo para la inclusión de la información en la postulación al premio.
	Incluir en la postulación del premio a la excelencia correspondiente al 2018 de que existe una política de proceso de activos fijos	1. solicitar a la encargada de Activos Fijos una copia de la política de procesos de activos fijos. 2. luego de ser aprobada la solicitud y recibir política, remitir a la gerencia de planificación y desarrollo
	documentar que el proceso de auditoría de gestión financiera es realizada por una institución reguladora externa, la cual tiene un espacio asignado en esta SIE	1. Consultar con el personal de la unidad interna de la Contraloría si se puede documentar por medio de fotografías la existencia de la unidad en la SIE. 2. luego de ser aprobada la solicitud, fotografiar la unidad. 2. colocar las fotografías en la postulación al premio 2018.
Andrés Aries	Simplificar los procesos a intervalos regulares y proponer cambios en los requisitos legales si fuese necesario.	1-Análisis de los procesos y tiempos de respuesta de la carta compromiso al ciudadano y de la oficina de acceso a la información pública. 2- ajuste de los procesos de acuerdo a los requerimientos. 3- Proponer cambios legales, si se requieren.
	Innovar los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	1-Realizar un levantamiento de todos los procesos. 2-Analizar posibles oportunidades de mejoras relacionadas a la innovación de los procesos en conjunto de los grupos de interés y los involucrados. 3- Evaluar procesos similares de instituciones que permitan realizar un benchmarking; 4-Aplicar estas mejoras
Edward Mariñez	Incluir a los ciudadanos /clientes en el desarrollo de los estándares de calidad para responder a sus expectativas de los productos/servicios ofrecido por la SIE.	1-Análisis de los estándares de calidad de los servicios/productos de la organización 2- Identificar estándares de calidad esperado por los ciudadanos/clientes. 3- Ajuste de los servicios/productos de acuerdo a los requerimientos y que sean gestionables para la organización.
Ivan Sepúlveda	Contar con las mediciones del grado de responsabilidad de la gestión en los distintos servicios para así poder identificar la calidad del servicio	1. Clasificar los Servicios a medir; 2. Tabular las mediciones; 3. Presentar las tendencias relacionadas a las mediciones;
	Contar con las mediciones en cuanto al número de actuaciones del Defensor Público	1. Contactar a las oficinas del Defensor del Pueblo para identificar las posibles actuaciones; 2. Tabular las mediciones;
Irving Rivas	Recolectar información sobre los reconocimientos realizados de manera individual y de equipo dentro de la SIE, para así determinar la frecuencia de estos.	1. Analizar si la política de reconocimiento actual cumple con los requisitos del CAF. 2.Recolectar todas las acciones reconocimiento elaboradas al personal.
	Levantar el número de dilemas éticos reportados	1.Actualizar la información recolectada por el comité de ética ante dilemas éticos.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

“Año del Fomento de las Exportaciones”

NOMBRE	OBJETIVO	ASIGNACIONES
Laura Núñez	Evidenciar de que si se realizan informes de los resultados de los documentos presupuestarios en la postulación del premio a la excelencia correspondiente al 2018	1. solicitar al gerente de contabilidad el informe de los estados financieros semestrales 2. luego de ser aprobada la solicitud y recibir informe, remitir a la gerencia de planificación y desarrollo para la inclusión de la información en la postulación al premio.
	Incluir en la postulación del premio a la excelencia correspondiente al 2018 de que existe una política de proceso de activos fijos	1. solicitar a la encargada de Activos Fijos una copia de la política de procesos de activos fijos. 2. luego de ser aprobada la solicitud y recibir política, remitir a la gerencia de planificación y desarrollo
	documentar que el proceso de auditoría de gestión financiera es realizada por una institución reguladora externa, la cual tiene un espacio asignado en esta SIE	1. Consultar con el personal de la unidad interna de la Contraloría si se puede documentar por medio de fotografías la existencia de la unidad en la SIE. 2. luego de ser aprobada la solicitud, fotografiar la unidad. 2. colocar las fotografías en la postulación al premio 2018.
Andrés Aries	Simplificar los procesos a intervalos regulares y proponer cambios en los requisitos legales si fuese necesario.	1-Análisis de los procesos y tiempos de respuesta de la carta compromiso al ciudadano y de la oficina de acceso a la información pública. 2- ajuste de los procesos de acuerdo a los requerimientos. 3- Proponer cambios legales, si se requieren.
	Innovar los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	1-Realizar un levantamiento de todos los procesos. 2-Analizar posibles oportunidades de mejoras relacionadas a la innovación de los procesos en conjunto de los grupos de interés y los involucrados. 3- Evaluar procesos similares de instituciones que permitan realizar un benchlearning; 4-Aplicar estas mejoras
Edward Mariñez	Incluir a los ciudadanos /clientes en el desarrollo de los estándares de calidad para responder a sus expectativas de los productos/servicios ofrecido por la SIE.	1-Análisis de los estándares de calidad de los servicios/productos de la organización 2- Identificar estándares de calidad esperado por los ciudadanos/clientes. 3- Ajuste de los servicios/productos de acuerdo a los requerimientos y que sean gestionables para la organización.
Ivan Sepúlveda	Contar con las mediciones del grado de responsabilidad de la gestión en los distintos servicios para así poder identificar la calidad del servicio	1. Clasificar los Servicios a medir; 2. Tabular las mediciones; 3. Presentar las tendencias relacionadas a las mediciones;
	Contar con las mediciones en cuanto al número de actuaciones del Defensor Público	1. Contactar a las oficinas del Defensor del Pueblo para identificar las posibles actuaciones; 2. Tabular las mediciones;
Irving Rivas	Recolectar información sobre los reconocimientos realizados de manera individual y de equipo dentro de la SIE, para así determinar la frecuencia de estos.	1. Analizar si la política de reconocimiento actual cumple con los requisitos del CAF. 2.Recolectar todas las acciones reconocimiento elaboradas al personal.
	Levantar el número de dilemas éticos reportados	1.Actualizar la información recolectada por el comité de ética ante dilemas éticos.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

NOMBRE	OBJETIVO	ASIGNACIONES
Laura Núñez	Evidenciar de que si se realizan informes de los resultados de los documentos presupuestarios en la postulación del premio a la excelencia correspondiente al 2018	1. solicitar al gerente de contabilidad el informe de los estados financieros semestrales 2. luego de ser aprobada la solicitud y recibir informe, remitir a la gerencia de planificación y desarrollo para la inclusión de la información en la postulación al premio.
	Incluir en la postulación del premio a la excelencia correspondiente al 2018 de que existe una política de proceso de activos fijos	1. solicitar a la encargada de Activos Fijos una copia de la política de procesos de activos fijos. 2. luego de ser aprobada la solicitud y recibir política, remitir a la gerencia de planificación y desarrollo
	documentar que el proceso de auditoría de gestión financiera es realizada por una institución reguladora externa, la cual tiene un espacio asignado en este SIE	1. Consultar con el personal de la unidad interna de la Contraloría si se puede documentar por medio de fotografías la existencia de la unidad en la SIE. 2. luego de ser aprobada la solicitud, fotografiar la unidad. 2. colocar las fotografías en la postulación al premio 2018.
Andrés Arias	Simplificar los procesos a intervalos regulares y proponer cambios en los requisitos legales si fuese necesario.	1-Análisis de los procesos y tiempos de respuesta de la carta compromiso al ciudadano y de la oficina de acceso a la información pública. 2- ajuste de los procesos de acuerdo a los requerimientos. 3- Proponer cambios legales, si se requieren.
	Innovar los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	1-Realizar un levantamiento de todos los procesos. 2-Analizar posibles oportunidades de mejoras relacionadas a la innovación de los procesos en conjunto de los grupos de interés y los involucrados. 3- Evaluar procesos similares de instituciones que permitan realizar un benchmarking; 4-Aplicar estas mejoras
Edward Mariñez	Incluir a los ciudadanos /clientes en el desarrollo de los estándares de calidad para responder a sus expectativas de los productos/servicios ofrecido por la SIE.	1-Análisis de los estándares de calidad de los servicios/productos de la organización 2- Identificar estándares de calidad esperado por los ciudadanos/clientes. 3- Ajuste de los servicios/productos de acuerdo a los requerimientos y que sean gestionables para la organización.
Ivan Sepúlveda	Contar con las mediciones del grado de responsabilidad de la gestión en los distintos servicios para así poder identificar la calidad del servicio	1. Clasificar los Servicios a medir; 2. Tabular las mediciones; 3. Presentar las tendencias relacionadas a las mediciones;
	Contar con las mediciones en cuanto al número de actuaciones del Defensor Público	1. Contactar a las oficinas del Defensor del Pueblo para identificar las posibles actuaciones; 2. Tabular las mediciones;
Irving Rivas	Recolectar información sobre los reconocimientos realizados de manera individual y de equipo dentro de la SIE, para así determinar la frecuencia de estos.	1. Analizar si la política de reconocimiento actual cumple con los requisitos del CAF. 2.Recolectar todas las acciones reconocimiento elaboradas al personal.
	Levantar el número de dilemas éticos reportados	1.Actualizar la información recolectada por el comité de ética ante dilemas éticos.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

NOMBRE	OBJETIVO	ASIGNACIONES
Laura Núñez	Evidenciar de que si se realizan informes de los resultados de los documentos presupuestarios en la postulación del premio a la excelencia correspondiente al 2018	1. solicitar al gerente de contabilidad el informe de los estados financieros semestrales 2. luego de ser aprobada la solicitud y recibir informe, remitir a la gerencia de planificación y desarrollo para la inclusión de la información en la postulación al premio.
	Incluir en la postulación del premio a la excelencia correspondiente al 2018 de que existe una política de proceso de activos fijos	1. solicitar a la encargada de Activos Fijos una copia de la política de procesos de activos fijos. 2. luego de ser aprobada la solicitud y recibir política, remitir a la gerencia de planificación y desarrollo
	documentar que el proceso de auditoría de gestión financiera es realizada por una institución reguladora externa, la cual tiene un espacio asignado en esta SIE	1. Consultar con el personal de la unidad interna de la Contraloría si se puede documentar por medio de fotografías la existencia de la unidad en la SIE. 2. luego de ser aprobada la solicitud, fotografiar la unidad. 2. colocar las fotografías en la postulación al premio 2018.
Andrés Arias	Simplificar los procesos a intervalos regulares y proponer cambios en los requisitos legales si fuese necesario.	1-Análisis de los procesos y tiempos de respuesta de la carta compromiso al ciudadano y de la oficina de acceso a la información pública. 2- ajuste de los procesos de acuerdo a los requerimientos. 3- Proponer cambios legales, si se requieren.
	Innovar los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	1-Realizar un levantamiento de todos los procesos. 2-Analizar posibles oportunidades de mejoras relacionadas a la innovación de los procesos en conjunto de los grupos de interés y los involucrados. 3- Evaluar procesos similares de instituciones que permitan realizar un benchmarking; 4-Aplicar estas mejoras
Edward Mariñez	Incluir a los ciudadanos /clientes en el desarrollo de los estándares de calidad para responder a sus expectativas de los productos/servicios ofrecido por la SIE.	1-Análisis de los estándares de calidad de los servicios/productos de la organización 2- Identificar estándares de calidad esperado por los ciudadanos/clientes. 3- Ajuste de los servicios/productos de acuerdo a los requerimientos y que sean gestionables para la organización.
Ivan Sepúlveda	Contar con las mediciones del grado de responsabilidad de la gestión en los distintos servicios para así poder identificar la calidad del servicio	1. Clasificar los Servicios a medir; 2. Tabular las mediciones; 3. Presentar las tendencias relacionadas a las mediciones;
	Contar con las mediciones en cuanto al número de actuaciones del Defensor Público	1. Contactar a las oficinas del Defensor del Pueblo para identificar las posibles actuaciones; 2. Tabular las mediciones;
Irving Rivas	Recolectar información sobre los reconocimientos realizados de manera individual y de equipo dentro de la SIE, para así determinar la frecuencia de estos.	1. Analizar si la política de reconocimiento actual cumple con los requisitos del CAF. 2.Recolectar todas las acciones reconocimiento elaboradas el personal.
	Levantar el número de dilemas éticos reportados	1.Actualizar la información recolectada por el comité de ética ante dilemas éticos.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

NOMBRE	OBJETIVO	ASIGNACIONES
Emmanuel Paredes	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés
	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés
	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés
	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés
	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés
	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés

Para mayores detalles, refiérase al archivo en Excel sobre el Plan de Mejora CAF 2018-2019.



"Año del Fomento de las Exportaciones"

2. FASES DEL PROCESO Y DURACIÓN

El proceso de Acciones de Mejora consta de las siguientes fases:

2.1. Autodiagnóstico Institucional. –

Producto de la identificación de las oportunidades de mejora, se creó un grupo multidisciplinario con el fin de desarrollar un Plan de Acción para el cumplimiento de estas oportunidades de mejora. Esta fase comienza realizando el autodiagnóstico utilizando la Guía CAF.

En ella se analizaron los criterios y sub criterios, señalando los puntos fuertes y las áreas de mejora que se ameriten.

2.2. Análisis. –

El análisis se realiza en secciones de trabajo con el Comité de Mejora.

Basado en los principios de análisis de Kaoru Ishikawa y utilizando como plataforma, la Matriz de Análisis de la Mejora proporcionada por el MAP, se Listan las Mejoras por Sub Criterios y Áreas de Mejora.

Se describieron los problemas encontrados en la consecución de los objetivos y se determinaron su causa raíz.

2.3. Propuestas de Acciones de Mejora. –

Se realizaron reuniones de coordinación para la asignación de las actividades definidas en el Plan de Mejora. La matriz antes descrita, contempla otros campos que describiremos en esta fase. Se presentaron las Acciones de Mejora y las Tareas a Realizar, con sus responsables y el tiempo de ejecución. Todo esto se documentó en el archivo Excel que se envía al MAP.

2.4. Plan de Implementación. –

En la Matriz Plan de Mejora, además de las informaciones antes descritas, se determinaron los indicadores claves de rendimiento.

2.5. Seguimiento y Control. –

En la última hoja del libro en Excel que se le envía al MAP, se contemplan informaciones tales como: Tareas, Responsables, Porcentaje de Avance, el resultado esperado y comentarios sobre el desarrollo de las Tareas, campos que fueron completados con las informaciones correspondientes.

"Año del Fomento de las Exportaciones"

La duración está expresada en das y documentada en la referida Planilla en Excel que se envía al MAP para su correspondiente Monitoreo.

3. RECURSOS ECONÓMICOS UTILIZADOS

Las tareas son realizadas con recursos internos contempladas como gastos indirectos.

4. INDICADORES O PRODUCTOS QUE FUERON ALCANZADOS

Los mismos están descritos en la Matriz Plan de Mejora.

5. EXPLICACIÓN DE LOS INCONVENIENTES DURANTE EL PROCESO

También están descritos en la Matriz Plan de Mejora.

6. ANEXOS

6.1. Las Evidencias numeradas por Criterio.

6.2. Libro Excel sobre el Plan de Mejora CAF de la SIE

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

“Año del Fomento de las Exportaciones”

EVIDENCIAS DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018 POR CRITERIO Y SUBCRITERIOS

1.1.-

 SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y SEGURIDAD ELÉCTRICA DEPARTAMENTO NACIONAL DE ENERGÍA (Garantía de todos)	POLÍTICA DE INDUCCIÓN		SIE-ORRH-POL-38	H-1						
		DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS								
		24/06/2018								
1.	OBJETIVOS:									
1.1 Definir los lineamientos para que el proceso de inducción y adaptación del PERSONAL DE NUEVO INGRESO al puesto de trabajo e integrar al EMPLEADO a la cultura organizacional de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD .										
2.	ALCANCE:									
2.1 La POLÍTICA DE INDUCCIÓN aplica para todos los EMPLEADOS de la SUPERINTENDENCIA DE LA ELECTRICIDAD .										
3.	DEFINICIONES:									
3.1 ENTRENAMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO: Proceso de enseñanza que permite al EMPLEADO adquirir y/o desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes hacia el trabajo.										
3.2 FACILITADOR: Persona designada para socializar los temas requeridos en el PROCESO DE INDUCCIÓN .										
3.3 INDUCCIÓN: Proceso dirigido al colaborador en su integración a la CULTURA ORGANIZACIONAL de la SIE .										
3.4 REINDUCCIÓN: Proceso dirigido a reorientar la integración del EMPLEADO a la CULTURA ORGANIZACIONAL en virtud de los cambios producidos en los temas alineados a sus objetivos y a desarrollar habilidades y competencias del EMPLEADO .										
3.5 REUBICACIÓN: Decisión de la MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA (MAE) , en la cual se asigna nuevas responsabilidades al EMPLEADO .										
3.6 TRASLADO: Movilidad de un EMPLEADO a otra posición o cargo.										



CÓDIGO DE ÉTICA Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS
DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE
ELECTRICIDAD

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. FUNDAMENTOS.- La Superintendencia de Electricidad (SIE), como institución reguladora del sub-sector eléctrico dominicano, tiene la responsabilidad de mantener el más elevado nivel de honestidad, probidad, conducta ética y confianza pública en todas sus actividades. Para ello, la Superintendencia adopta el presente Código de Ética, enmarcado en el espíritu y términos de las leyes y normas vigentes que resulten aplicables, a fin de contribuir a un mejor desempeño de sus funciones institucionales.

ARTÍCULO 2. OBJETIVOS.- El presente Código procura la preservación de un ambiente laboral cordial y respetuoso, en el marco de los mejores valores y políticas institucionales. Sus objetivos se detallan a continuación:

- a) **Objetivo General:** Definir las faltas éticas imputables a los funcionarios(as) y empleados(as) de la Superintendencia en el ejercicio de sus funciones; y determinar la sanción aplicable de conformidad con la falta cometida, de forma comprobada.
- b) **Objetivos Específicos:**
- 1) Definir un marco estándar para la aplicación de las políticas y normas objeto del presente Código;
 - 2) Contribuir a la toma de decisiones administrativas eficientes por parte de los órganos de dirección de la Superintendencia, en materia de recursos humanos y manejo del personal de la institución;
 - 3) Contribuir a mejorar la imagen institucional frente a la percepción interna y externa.

ARTÍCULO 3. ALCANCE. Se encuentran sujetos al presente Código de Ética, todos los funcionarios(as) y empleados(as) de la Superintendencia, los cuales están

PÁGINA 13

1.2.-



Hi, 09/11/2018 2:45 a.m.
 PECB Exam Results <results@pecb.com>
 PECB: Your Exam Result

Para: Dionisio Moya



AR-ISO9001U-Dionisio de Moya.pdf
 265 KB

Dear Dionisio,

I am delighted to inform you that you have successfully passed the PECB ISO 9001 Lead Implementer exam. Congratulations!

Your exam number is: **QMSU-758** (you will be asked to provide this number during the application for the certification process).

Attached you will find the Attendance Record (with a mention of CPD credits).

To apply for a PECB Certificate, please follow these steps:

1. Register at <https://pecb.com/en/user/checkEmail> (if you already have a PECB member account, you do not have to register, simply login and apply from your myPECB dashboard).
2. To submit your PECB Certificate application, kindly follow the detailed instructions provided at our Help Center through the following link: [Apply for a Certification](#).
3. The application fee for certification is currently waived for persons who did training with one of our partners. We also offer the current calendar year of certification maintenance free of charge.
4. At the end of your application, simply enter the following coupon code: **PECBCERTS**. This will ensure that you will not be billed.

NOTE: If you have already applied for another scheme and you are an existing user, please log in to your account using your user name and password, and click on "Apply for certification" and you will be able to start this new application.



When Recognition Matters

Attendance Record

This document confirms that

Dionisio de Moya

Has attended the training course

ISO 9001 Lead Implementer

This attendance record is valid for 31 Continuing Professional Development (CPD) credits

Based on: *Years On-going, Duration Expiry*
 Course's Expiration Date: September 11, 2018

PECB
 2000 West 12th St., Suite 108
 2015 5th Avenue
 Winnipeg, R3M 1Y6
 Canada
 Winnipeg@pecb.com

Ang
 President and CEO



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

1.2.-

		POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD		SIE-DDEVAL-POL-24	H-5
				RECURSOS HUMANOS	
				30/7/2018	
1. OBJETIVO:					
1.1 Establecer los lineamientos aplicables para la EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO a los empleados de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, con el fin de medir la productividad y la calidad del trabajo para establecer mecanismos de mejora e identificar las necesidades de formación.					
2. ALCANCE:					
2.1 La política de EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, aplica para todos los empleados de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, con (6) meses en la institución.					
3. DEFINICIONES:					
3.1. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: Proceso para estimar el valor, la excelencia, las cualidades o destrezas de la persona, que permite la apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial desarrollo.					
3.2. ENTREVISTA: Proceso en el que el supervisor informa al empleado sobre el resultado logrado luego de su análisis e interpretación, presentándose las conclusiones y las sugerencias de mejora.					
3.3. GRUPO OCUPACIONAL: Categorías que permiten organizar a los servidores públicos en razón a su formación, capacitación o experiencia reconocida.					
3.4. OBJETIVOS INDIVIDUALES: Resultados esperados por el desempeño del empleado de forma individual.					
3.5. OBJETIVOS DEL ÁREA: Meta referenciada a los objetivos descritos en el POA de la dirección o gerencia staff a la que corresponde el empleado.					
3.6. REGÍMEN ÉTICO Y DISCIPLINARIO: Marco de comportamiento dirigido a fomentar la eficiencia, eficacia y el sentido de pertenencia institucional, a fin de promover el cumplimiento del bien común, y preservar la moral pública, considerados como principios rectores de la conducta de los servidores públicos de los órganos y entidades de la Administración Pública.					
3.7. MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES: Herramienta administrativa que describe las funciones de cada puesto de la institución.					

Página 2 de 23

		POLÍTICA DE COMUNICACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD		SIE-GCOM-POL-21	H-1
				COMUNICACIONES	
				19/12/2017	
1. OBJETIVO:					
1.1 Establecer los lineamientos generales para la difusión sobre el ser y el que hacer de la institución a través de canales de comunicación internos y externos.					
2. ALCANCE:					
2.1 Abarca los distintos canales internos y externos que conforman la comunicación institucional, teniendo la DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS la responsabilidad de divulgar la información internamente y el SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD los canales de comunicación externos. La política se aplica para todo el personal de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD y los grupos de interés.					
3. DEFINICIONES:					
3.1 CANALES: Soporte físico o tecnológico necesarios para que el mensaje transite de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD al receptor.					
3.2 CANALES DE COMUNICACIÓN: Medios que permiten o facilitan la comunicación/difusión de informaciones relacionadas con la institución hacia sus públicos de interés y de estos con la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD.					
3.3 COMUNICACIÓN: Actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.					
3.4 COMUNICACIÓN EXTERNA: La comunicación externa supone la integración que mantiene la organización con sus diferentes públicos externos. Busca mantener y mejorar su relación con ellos proyectar una imagen favorable y promover sus servicios. Los dos principales focos de la comunicación externa son: El público de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD y los USUARIOS de servicio.					
3.5 COMUNICACIÓN INTERNA: La comunicación interna se refiere a la información generada dentro de la organización y supone la interacción que esta mantiene con su público interno. La comunicación puede ser descendente, ascendente y horizontal, partiendo de que puede ser la MAE a todo el personal y del personal hacia los supervisores.					

Página 2 de 17

2.1.-

		POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD		SIE-DIF-POL-25	H-1
				INFRAESTRUCTURA	
				30/7/2018	
1. OBJETIVO:					
1.1 Integrar, implementar y promocionar un comportamiento social y responsable de los empleados de la SIE, orientado a la preservación del medio ambiente.					
2. ALCANCE:					
2.1 La política de responsabilidad social y medio ambiente de la superintendencia de electricidad aplica para todas las áreas y todo el personal de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD.					
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:					
3.1 AMBIENTE: Conjunto de elementos naturales y sociales que rodean la SIE, a los cuales esta responde de una manera determinada.					
3.2 COMPORTAMIENTO ÉTICO: Percepción del cumplimiento de la SIE respecto a los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.					
3.3 CONTAMINACIÓN: Cambio perjudicial en las características químicas, físicas y biológicas en el ambiente.					
3.4 DESARROLLO SOSTENIBLE: Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.					
3.5 FORESTACIÓN: Establecimiento de plantaciones forestales en terrenos en donde no hay evidencia de que existió antes vegetación forestal.					
3.6 REFORESTACIÓN: Establecimiento de plantaciones forestales en sitios donde anteriormente existió cubierta forestal.					

Página 2 de 9



ENCUESTA A GRUPOS DE INTERÉS SIE 2017
Conocer las expectativas y necesidades de los Grupos de Interés de la SIE

- * 1. ¿Conoce la Superintendencia de Electricidad?
- ☐ Si
- ☐ No
- * 2. ¿Conoce PROTECOM (Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad)?
- ☐ Si
- ☐ No
- * 3. ¿Qué tipo de participación tiene usted en el Sector Eléctrico?
- ☐ Cliente Final del Servicio Eléctrico
- ☐ Empresa Generadora de Electricidad
- ☐ Empresa Distribuidora de Electricidad
- ☐ Proveedor del Estado
- ☐ Empresa de Transmisión
- ☐ Usuario No Regulado (UNR)
- ☐ Consultor
- ☐ Asesor
- Otro (especificar):

1



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

3.2.-

	INFORME DE IMPACTO DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO SIE	SIE
		INFORME
		DRHH
ACCIÓN FORMATIVA:		FECHA:
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS (MAÎTRISE EN GESTION DE PROJÉT - M.G.P.)		03 de mayo 2018
		INICIO: TERMINO:
		NOVIEMBRE 2018 JULIO 2017
CENTRO DE ESTUDIOS:		
Université du Québec en Outaouais - UOQ - (Canadá) en colaboración con la Universidad APEC - UNAPEC - (República Dominicana).		
DURACIÓN DEL PROGRAMA:		Duración 2 años (42 Créditos).
EMPLEADO Y CÓDIGO:	ANDRÉS ARIAS DE VARGAS, 1039.	
CÉDULA DE IDENTIDAD Y ELECTORAL:	001-1803644-4	
DEPARTAMENTO:	GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO.	
POSICIÓN:	GERENTE.	
INVERSIÓN SIE:	USD\$12,000.00	
IMPACTO(S) ESPERADO(S):	1. Preparación de un programa para los directores, gerentes y mandos medios para la gestión de proyectos (Project Management). 2. Implementar una Oficina de Gestión de Proyectos (Project Management Office - PMO) en la organización. 3. Para la creación de una PMO con un organismo consultor externo el costo estimado es de USD\$50,000.00.	

	INFORME GENERAL DE IMPACTO DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO SIE	SIE
		INFORME AÑO 2017
		0000000
I - ASPECTOS GENERALES:		
En el año 2017 se efectuaron cincuenta y cinco (55) actividades de capacitación, en las cuales se brindaron cincuenta y cuatro (54) cursos tanto a nivel interno (17 AC/18) como externo. Las mismas se dividieron en tres (3) grupos según la siguiente tabla:		
TABLA 1: ACCIONES FORMATIVAS		
GRUPO	CAPACITACIONES	%
REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN.	17	30.91
MEJORA DE LA GESTIÓN INTERNA.	26	47.27
MEJORA DE LIDERAZGO Y RELACIONES HUMANAS.	12	21.82
Total	55	100.00
La mayor parte de las capacitaciones desarrolladas durante el 2017 se enfocaron en regular, fiscalizar y mejorar la gestión interna con un porcentaje acumulado de 78.18%. La cantidad mínima de participantes por acción formativa fue de una persona (1) y la máxima de ochenta (80) colaboradores, siendo esta última mayoría de conflictos.		
El proceso de evaluación del desempeño correspondiente al año 2017 contempló cuatrocientos cincuenta (450) colaboradores.		
En 2017 se realizaron cincuenta y cinco (55) actividades de capacitación y desarrollo, en cooperación con el 2016 en el cual se efectuaron treinta y dos (32), adicionándose veintitrés (23) acciones formativas en el último periodo para un incremento de 71.87%.		
II - DESEMPEÑO GENERAL:		
En el 2017 el puntaje promedio en las evaluaciones del desempeño de los colaboradores evaluados fue de 93.11 puntos, en contraste con las realizadas en 2016 con un 90.19 mejorando 2.92 puntos.		
FIGURA 1: COMPARACIÓN DESEMPEÑO 2016 - 2017		
		

3.2.-

Unidad: RD\$		DETALLE							ene-17		feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17
Ingreso									60.310.976,0	59.250.125,2	63.274.110,4	61.091.268,5	64.248.605,8	61.943.777,6	
Impuestos															
Contribuciones sociales															
Transferencias									6.333.333,0	6.333.333,0	6.333.333,0	6.333.333,0	6.333.333,0	6.333.333,0	6.333.333,0
Recibidas desde el Gobierno Central									6.333.333,0	6.333.333,0	6.333.333,0	6.333.333,0	6.333.333,0	6.333.333,0	6.333.333,0
Recibidas desde Descentralizadas y Autónomas															
Recibidas desde Empresa Pública															
Otras transferencias Sector Privado															
Otras transferencias Sector Externo															
Otros ingresos									53.977.643,0	52.916.792,2	56.940.777,4	54.757.935,5	57.915.272,8	55.610.394,2	
Venta de Bienes y Servicios									53.977.643,0	52.916.792,2	56.940.777,4	54.757.935,5	57.915.272,8	55.610.394,2	
Multas y recargos															
Intereses															
Ingresos por Cartera															
Otros															
Gasto									52.976.389,0	55.601.867,7	64.159.714,8	53.801.510,9	62.488.545,8	58.257.305,0	84.127.239,8
Gasto Corriente									52.805.135,6	54.782.655,5	60.082.839,8	53.274.050,0	62.252.466,5	57.954.170,7	83.536.292,5
Remuneración a los empleados									41.052.327,4	41.378.523,2	43.241.404,4	40.009.124,6	44.775.000,4	41.948.992,7	58.574.078,7
Otros gastos									11.752.808,2	13.404.132,5	21.841.410,4	13.264.925,4	20.477.466,1	15.992.312,3	24.962.213,8
Flujos Mensuales									7.334.587,0	3.648.257,5	6.333.333,0	7.286.757,6	6.333.333,0	6.333.333,0	6.333.333,0

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO		DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE LOS AÑOS 2017 Y 2016	
		(VALORES EN RD\$)	
		AÑO 2017	AÑO 2016
Flujo de Efectivo procedente de actividades operativas:			
Flujo de Efectivo de Efectivo			
Ingresos por Actividades de Operación		-	-
Ingresos por Impuestos y Servicios		-	-
Contribuciones de Empleados al Seguro de Pensiones		-	-
Venta de Servicios de la Empresa Pública		702.201.142,00	514.708.410,00
Transferencias Corrientes de Otros Instituciones		-	-
Transferencias Corrientes del Gobierno Central		75.939.936,00	75.939.936,00
Ingresos por Alquiler		-	-
Ingresos por Dividendos en Inversiones Explotacionales		-	-
Ingresos por Intereses		-	-
Otros Ingresos No Tributarios (Multas)		-	-
Otros Ingresos		405.690,00	500.000,00
Disminución Comienzo del Ejercicio		-	-
Total Flujos de Efectivo de Efectivo		778.636.828,00	641.887.486,00
Flujo de Salidas de Efectivo			
Pagos de Impuestos		-	-
Pagos de Remuneraciones al Personal		-	-
Contribuciones a la Seguridad Social		-	-
Adquisición de Bienes y Servicios		-	-
Servicios Personales		631.036.904,00	579.105.916,00
Servicios No Personales		109.763.692,00	109.925.076,00
Mantenimiento y Suministros		45.939.955,00	44.939.000,00
Intereses y Comisiones Pagados sobre Préstamos y Débitos		-	-
Pago a Proveedores de Bienes y Servicios		-	-
Transferencias Corrientes al Sector Público, Privado y Externo		6.290.358,00	4.298.610,00
Otros Gastos Institucionales		-	-
Total Flujos de Salidas de Efectivo		803.350.281,00	748.587.512,00
FLUJO NETO EFECTIVO PROVISTO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		-24.713.453,00	-106.699.026,00
BALANCE GENERAL		RESULTADOS	FLUJO
		RESULTADOS	CAMBIO PATRIMONIO
		65.136,9	65.136,9



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

4.5.1 y 4.5.2.-

4.5.1 y 4.5.2.-

Análisis Impacto TICS en el medio Ambiente											
1	Análisis Impacto TICS en el medio Ambiente										
2											
3	La dirección de tecnología dentro del marco medio ambiental desarrolló el sistema para										
4	la gestion de Reclamaciones en Línea (PROTECOM EN LINEA)										
5	con este sistema el usuario puede realizar sus reclamaciones on line desde la comodidad de su hogar										
6	ahorrando papel.										
7											
8	Gasto de PAPEL SISTEMA VIEJO										
9	DESCRIPCION	HOJAS IMPRESAS POR RECLAMACIONES		Reclamaciones al Año		HOJAS AL AÑO					
10	Por cada Reclamación	2		30.000,00		60.000,00					
11	Por Cada respuesta a la reclamación	5		150.000,00		750.000,00					
12											

5.1 y 5.5.-



DE ELECTRICIDAD

Portal de transparencia

TRANSPARENCIA > Publicaciones Oficiales

Inicio

Portal Institucional

Base Legal de la Institución

Marco Legal del Sistema de Transparencia: Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas

Estructura Orgánica de la Institución

Normativas: Derecho de los Ciudadanos de Acceder a la Información Pública

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

Plan Estratégico Institucional

Publicaciones Oficiales



Infografías Mes Septiembre 2018



Infografías Mes Agosto 2018





DE ELECTRICIDAD

Portal de transparencia



1. BASE LEGAL INSTITUCIONAL (Ley 1712)

Reglamento para Promover, Fortalecer y Sustentar el Acceso a la Información Pública

Reglamento para Promover, Fortalecer y Sustentar el Acceso a la Información Pública





DE ELECTRICIDAD

Portal de transparencia



2. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (Ley 1712)

Reglamento para Promover, Fortalecer y Sustentar el Acceso a la Información Pública

Reglamento para Promover, Fortalecer y Sustentar el Acceso a la Información Pública





DE ELECTRICIDAD

Portal de transparencia



3. BASE LEGAL INSTITUCIONAL (Ley 1712)

Reglamento para Promover, Fortalecer y Sustentar el Acceso a la Información Pública

Reglamento para Promover, Fortalecer y Sustentar el Acceso a la Información Pública

MAPA DE PRODUCCIÓN QUE DIRIGE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD				
ITEM	OBJETIVO ESTRATÉGICO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO DESTINATARIO
L	FORTALECER LA FISCALIZACIÓN DEL SECTOR ELÉCTRICO (MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA)	FISCALIZACIÓN DE MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA	AUTORIZACIONES	AGENTES MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIOS EN GENERAL AUTORIZACIÓN PUESTA EN SERVICIO DE OBRAS ELÉCTRICAS AGENTES MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIOS EN GENERAL PUESTA EN SERVICIO DE SUBESTACIONES AGENTES MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIOS EN GENERAL PUESTA EN SERVICIO DE LÍNEA DE TRANSMISIÓN AGENTES MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIOS EN GENERAL PUESTA EN SERVICIO DE OBRA DE GENERACIÓN AGENTES MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIOS EN GENERAL AUTORIZACIÓN USUARIO NO REGULADO AGENTES MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIOS EN GENERAL AUTORIZACIÓN USUARIO NO REGULADO ZONA FRANCA AGENTES MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIOS EN GENERAL



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"



SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

Reporte de Satisfacción

PARAMETROS

FECHA DESDE :01/10/2018

FECHA HASTA :31/10/2018

NOMBRE :

La información sobre la disponibilidad de servicios se encuentra disponible en Compromiso al Ciudadano; (ii) PORTAL WEB SIE; (iii) Observatorio de Servicios CR-6.2-005-Disponibilidad de Información Servicios SIE.



Gráfico 6.2.5

Nombre	Sexo	Edad	Telefono	Correo Electronico
TRINIDAD MORA MEDINA	F	18-40	209-880-1396	NO@EMAIL.COM
TRINIDAD MORA MEDINA	F	18-40	209-880-1396	NO@EMAIL.COM
TRINIDAD MORA MEDINA	F	18-40	209-880-1396	NO@EMAIL.COM
TRINIDAD MORA MEDINA	F	18-40	209-880-1396	NO@EMAIL.COM
TRINIDAD MORA MEDINA	F	18-40	209-880-1396	NO@EMAIL.COM
MILAGROS AMARILIS DE LA ALT. MARTINEZ BETAN	F	41-65	8098737288	AMARILIS.MIAMA@GMAIL.COM
MILAGROS AMARILIS DE LA ALT. MARTINEZ BETAN	F	41-65	8098737288	AMARILIS.MIAMA@GMAIL.COM
MILAGROS AMARILIS DE LA ALT. MARTINEZ BETAN	F	41-65	8098737288	AMARILIS.MIAMA@GMAIL.COM
MILAGROS AMARILIS DE LA ALT. MARTINEZ BETAN	F	41-65	8098737288	AMARILIS.MIAMA@GMAIL.COM
MILAGROS AMARILIS DE LA ALT. MARTINEZ BETAN	F	41-65	8098737288	AMARILIS.MIAMA@GMAIL.COM
MILAGROS AMARILIS DE LA ALT. MARTINEZ BETAN	F	41-65	8098737288	AMARILIS.MIAMA@GMAIL.COM
MARIA DEL CARMEN CESPEDES	F	41-65	8099683000	NO@GMAIL.COM



mi. 07/11/2018 8:57 a.m.

Ivan Orlando Sepulveda

RV: Remisión de Información solicitada al Defensor del Pueblo

Para Dionisio Moya

6.2.-

Por este medio le remitimos las informaciones solicitadas por la Superintendencia de Electricidad (SIE), en relación a las quejas presentadas por los ciudadanos/as ante este órgano encargado de salvaguardar los derechos fundamentales de las personas frente a las acciones u omisiones ilegales o arbitrarias del sector público y de los prestadores privados de servicios públicos. En este orden de ideas, le exponemos que el Defensor del Pueblo recibe quejas o reclamaciones formuladas por los ciudadanos y en virtud de estas realiza las diligencias sumarias e informales con el fin de esclarecer los hechos o asuntos sometidos a nuestra consideración, actuando con apego a la ley bajo los principios de neutralidad e imparcialidad.

En este mismo tenor, le adjuntamos las siguientes informaciones en lo que se le remite formalmente la comunicación que contiene estos mismos detalles, a saber:

	CIUDADANO/A	EXP. NO.	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN
1	Ferbelys Berquete Otaño	O-003-2018	02/01/2018	Facturación alta e inconformidad con las decisiones sobre sus reclamos en Protecom y la SIE. Alega medidor no fue verificado por la empresa distribuidora (Edeeste).-
2	Anderson Guzmán López	O-061-2018	01/02/2018	Falta de respuesta por parte de la Distribuidora (Edeeste). Interrupción prolongada del servicio sin motivo aparente. Referido a Protecom.-
3	Ana Francisca Mora Alcántara	00091-2018	28/02/2018	Falta de respuesta ante interposición de Recurso Jerárquico interpuestos en fecha 11/08/2017 y 23/09/2017 en la SIE.
4	Juan Bautista Suero Suero	O-200-2018	05/04/2018	Solicitud de Certificación de Efectos Quemados ante siniestro de medidor de la Distribuidora (Edeeste). Ciudadano Referido a Protecom.-
5	Altigracia Ramirez Reyes	O-165-2017	08/03/2017	Asistencia sobre derechos y procedimientos. Ciudadana alega mantiene un impase frente a la SIE por facturación alta e injustificada.-
6	Janna Mercedes Cuevas	O-405-2017	28/07/2017	Alegada arbitrariedad en cobro de servicio eléctrico por la Distribuidora Edeeste. Resolución: SIE-RJ-1618-2017, ratificando la decisión de Protecom.
7	Rubí Melania Garabito Jiménez	O-229-2016	14/08/2016	Inconvenientes con el pago del servicio eléctrico ante la Distribuidora Edesur. Referida a Protecom
8	Ciudadanos de las Terrenas, representados por la Lic. Lucifery Mercedes	00200-2016	08/07/2016	Aumento injustificado en tarifa eléctrica por la compañía Luz y Fuerza Las Terrenas. Alegada inconformidad ante resolución de la SIE que aprueba aumento tarifario.
9	Godofredo Augusto Antún	O-311-2016	19/07/2016	Conflicto por sustitución de medidor por la Distribuidora Edeeste. Referido a Protecom.-
10	Margarita Altigracia Peralta Campos	O381-2016	29/08/2016	Desacuerdo con respuesta emitida por Protecom. Referida a interponer Recurso Jerárquico contra la decisión: MET-0108138207, de fecha 29/07/2016.
11	Ana Julia Ferrera Pérez	00283-2016	24/10/2016	Irregularidades en el cobro de tarifa eléctrica. Decisión MET-0109104485.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD

"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"



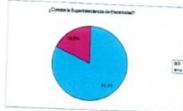
7.1 y 7.2.-

INFORME EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA SIE

RESULTADOS RELEVANTES

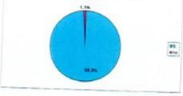
1. ¿Conoce la Superintendencia de Electricidad?

SI	73	82.0%
NO	16	18.0%



2. ¿Conoce PROTECOM (Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad)?

SI	88	96.9%
NO	3	3.1%



3. ¿Qué tipo de participación tiene usted en el Sector Eléctrico?

Cliente Final del Servicio Eléctrico	62
Empresas Generadoras de Electricidad	11
Empresas Distribuidoras de Electricidad	21
Proveedores del Estado	2
Empresas de Transmisión	2
Usuarios No Regulados (UNR)	2
Consultor	3
Auxiliar	1
Otro	2

INFORME ESTUDIO CLIMA ORGANIZACIONAL 2018.

3. RESULTADOS PRINCIPALES:

ASPECTO NO.1: SATISFACCIÓN GENERAL DEL EMPLEADO

PREGUNTA	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	EN TOTAL DESACUERDO	NO APLICA	PREFERO NO RESPONDER
1. Me siento muy satisfecho con mi ambiente/entorno físico de trabajo.	31.88%	52.32%	10.62%	2.32%	0.00%	2.94%
2. Mi institución crea un ambiente de trabajo emocionalmente estimulante.	25.63%	57.14%	8.40%	2.94%	0.42%	5.48%
3. Cuento con todos los recursos que necesito para realizar mi trabajo.	30.67%	51.29%	11.70%	3.36%	0.42%	2.52%
4. En esta organización valoran mi trabajo.	26.89%	52.94%	6.30%	3.78%	0.42%	9.69%
5. Me siento orgulloso de trabajar para esta organización.	62.18%	34.87%	0.84%	0.00%	0.42%	1.08%
6. Considero que me pagan suficiente por mi trabajo.	16.81%	42.86%	23.11%	5.04%	1.28%	10.92%
7. Mi organización me da buenos beneficios.	37.39%	52.10%	5.04%	1.28%	0.42%	3.78%
8. Yo sé lo que espero de mí, es decir, lo que sé elegir en mi trabajo.	54.20%	41.18%	3.36%	0.00%	0.84%	0.42%
9. Mi carga de trabajo es razonable para la posición que ocupo.	33.19%	52.10%	9.96%	2.10%	0.00%	2.94%
10. Nuestros clientes están recibiendo el tipo de servicio que demandan de nosotros.	42.44%	43.70%	4.92%	1.68%	3.78%	3.78%
11. La organización permite a los empleados llevar un balance entre su vida laboral y personal.	35.71%	57.14%	3.36%	0.42%	0.84%	2.52%
12. La organización es flexible con los empleados al momento de solicitar un permiso para asuntos personales.	45.38%	48.74%	2.52%	0.00%	0.00%	3.36%
13. La SIE realiza actividades para mejorar su entorno y ayudar a la sociedad.	33.61%	50.42%	7.98%	2.10%	1.28%	4.92%
14. Mi Organización da oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.	25.21%	42.86%	10.62%	7.14%	1.68%	12.18%
TOTAL	36%	49%	8%	2%	1%	5%

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN 85%

POLÍTICA DE RECONOCIMIENTO AL PERSONAL SIE		SE DEBEN RECONOCER	H-1
		RECURSOS HUMANOS	
		84042017	
1. OBJETIVO:			
1.1. Fomentar la cultura del reconocimiento y estímulo entre los colaboradores de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, como factores determinantes del cambio de actitud y de motivación hacia el logro de mejores niveles de excelencia.			
2. ALCANCE:			
2.1. La Política de Reconocimiento de la SIE aplica para todos los empleados, dentro de los Grupos Ocupacionales 1 al 4, quedando exento de reconocimiento los Directores y Gerentes de Áreas, de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, salvo decisión puntual del Consejo SIE.			
2.2. Los reconocimientos dentro de la Política de Reconocimiento SIE son los siguientes:			
2.2.1. Reconocimiento por tiempo en el servicio: Reconocimiento por los años de servicio: se entregará una vez al año a aquellos servidores que cumplen 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años.			
2.2.2. Reconocimiento por desempeño: Alcanzar buen desempeño y alto rendimiento en las labores asignadas.			
2.2.3. Reconocimiento por logro específico: Cumplimiento de metas trazadas.			
3. DEFINICIONES:			
3.1. RECONOCIMIENTO LABORAL: Distinción realizada a un empleado por sobresalir en el ámbito laboral.			
3.2. RECONOCIMIENTO POR DESEMPEÑO: Felicidades a un EMPLEADO de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD por cumplir los objetivos de la organización.			
3.3. RECONOCIMIENTO POR TIEMPO EN EL SERVICIO: Felicidades a un EMPLEADO que labore en la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, sin la interrupción en los tiempos metas definidos por la institución.			
3.4. RECONOCIMIENTO POR LOGRO ESPECÍFICO: Distinción realizada a un EMPLEADO por un logro relevante.			

Página 2 de 10

8.2.-



PRESUPUESTO FÍSICO 2018 SIE

NO.	PRODUCTOS	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	META FÍSICA	ELEMENTO VERIFICABLE	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO
1	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA	PROVEER A LOS CIUDADANOS LOS SERVICIOS DE TRAMITACIÓN DE SUS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONTRA DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ELECTRICIDAD.	Σ CIUDADANOS ATENDIDOS	40.000	INFORME DE CLIENTES ATENDIDOS	2	\$ 394.488.703,20
2	EMISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVAS Y REGLAMENTOS DEL SECTOR ELÉCTRICO	EMITIR Y/O ACTUALIZAR NORMATIVAS Y REGLAMENTOS PARA FORTALECER LA EFICACIA REGULATORIA DEL SECTOR ELÉCTRICO	Σ REGLAMENTOS EMITIDOS O ACTUALIZADOS	11	RESOLUCIONES	1	\$ 41.128.653,24
3	EMISIÓN DE TARIFAS	ESTABLECER LOS CUADROS TARIFARIOS QUE DEFINEN LAS TARIFAS ELÉCTRICAS	Σ TARIFICAS EMITIDAS	24	RESOLUCIONES	1	\$ 34.398.646,24
4	ARBITRAJE DE CONTROVERSIAS Y CONFLICTOS ENTRE AGENTES DEL MERCADO ELÉCTRICO, ENTRE AGENTES Y USUARIOS, Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS	MEDIACIÓN ESCUCHANDO LAS PARTES EN CONFLICTO Y CONDUCCIÓN DE PROCESO DE ACUERDO	Σ MEDIACIONES	4	INFORMES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1	\$ 31.062.646,24
5	SISTEMA ÚNICO DE CUENTAS PARA EMPRESAS SUJETAS A REGULACIÓN (CONTABILIDAD REGULATORIA)	ESTANDARIZAR EL CATALOGO DE CUENTAS CONTABLE DE LAS EMPRESAS ELÉCTRICAS PARA FACILITAR EL CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	% DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y DE TRANSMISIÓN IMPLEMENTADAS	36%	INFORMACIÓN CONTABLE DISPONIBLE EN SISTEMA ÚNICO DE CUENTAS SIE	1	\$ 35.862.646,24
6	FISCALIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO, COMERCIAL Y PRODUCTO DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ELECTRICIDAD	VERIFICAR QUE LAS EDES CUMPLAN CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTICULOS DE LA LGE, DEL RLGE Y RESOLUCIONES EMITIDAS	Σ FISCALIZACIONES EJECUTADAS	30	INFORMES DE FISCALIZACIÓN	1	\$ 35.768.606,35
7	ASEGURAMIENTO CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO, COMERCIAL Y PRODUCTO DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ELECTRICIDAD	ASEGURAR QUE LAS EDES OFREZCAN LOS SERVICIOS CUMPLIENDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	% DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CALIDAD	90%	INFORMES DE CUMPLIMIENTO	1	\$ 35.510.451,21
8	EMISIÓN LICENCIAS PARA EJERCICIO DE CONDICIÓN USUARIO NO REGULADO	AUTORIZACIÓN PARA NEGOCIAR PRECIO DE COMPRA DE ENERGÍA CON LIBERTAD EN MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA	Σ DE AUTORIZACIONES	14	RESOLUCIONES	1	\$ 31.916.351,54
9	PERITAJE PROCEDIMIENTO USO EXENCIONES DE COMBUSTIBLES PARA GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA DE COMBUSTIBLE REQUERIDA PARA GENERACIÓN DE ENERGÍA	Σ DE GALONES FUEL OIL AUTORIZADOS	480.000	RESOLUCIONES	1	\$ 31.916.351,54
10	EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONCESIONES A SER TRAMITADAS A TRAVÉS DE LA CNE	RECOMENDACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE CONCESIONES DEFINITIVAS	Σ DE RECOMENDACIONES	6	RESOLUCIONES	1	\$ 31.916.351,54
11	EMISIÓN DE LAS AUTORIZACIONES PARA PUESTA EN SERVICIO DE OBRAS ELÉCTRICAS	AUTORIZACIÓN PARA LA PUESTA EN OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS DEL SENI	Σ DE PUESTAS EN SERVICIO	7	RESOLUCIONES	1	\$ 31.916.351,54
							\$ 736.488.165,45



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

9.2.-

		SIE-GPYD-POL-22	H-1
POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD		GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
		11/01/2018	
1. OBJETIVOS:			
1.1 Alinear e integrar los sistemas de planificación y calidad en todas las áreas de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, formalizando el compromiso de la institución con los principios de la gestión de riesgos.			
1.2 Disponer de una metodología para la Valoración y Administración de Riesgos, en la cual se expliquen los roles, responsabilidades, forma de documentación y el proceso de identificación, evaluación y tratamiento del riesgo.			
2. ALCANCE:			
2.1 La Política de Gestión de Riesgos aplica para todas las áreas de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD.			
2.2 Cada actor del proceso (Director, Gerente o Colaborador) debe aplicar medidas de control o mitigación con la finalidad de mantener la exposición al riesgo en un nivel mínimo.			
3. DEFINICIONES:			
3.1 ACTITUD HACIA EL RIESGO: Enfoque de la organización para evaluar y eventualmente buscar, retener, tomar o alejarse del riesgo.			
3.2 ANÁLISIS DEL RIESGO: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.			
3.3 COMUNICACIÓN Y CONSULTA: Procesos continuos y reiterativos que la organización lleva a cabo para suministrar, compartir u obtener información e involucrarse en un diálogo con las partes involucradas con respecto a la gestión del riesgo.			
3.4 CONSECUENCIA: Resultado de un evento que afecta los objetivos.			
3.5 CONTEXTO EXTERNO: Ambiente externo integrado por todos los grupos de interés y factores no controlables.			
3.6 CONTEXTO INTERNO: Ambiente interno integrado por las variables controlables por la institución.			
3.7 CONTROL: Medida que modifica el efecto de un riesgo.			

Página 2 de 17

