

**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Superintendencia de Electricidad

FECHA

1 de julio de 2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- 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>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>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 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>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>(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)</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, 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)</p> <p>Se evidencia que la SIE comunica su misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a sus grupos de interés a través de</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>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)</p> <p>Se evidencia que la SIE, revisó su misión, visión y valores en el ejercicio de planeación estratégica en el año 2014, 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 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.)</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>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>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. (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 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>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>No Se evidencia que la cuenta con un plan de mitigación de actos de corrupción administrativa.</p> <p>No se evidencia estadísticas de actos de corrupción administrativa</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 oficina de acceso a la información pública, con la finalidad de transparentar las acciones de la institución. (OAI)</p> <p>Se evidencia que los líderes 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 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, (v) Comunicación. (informe de encuesta de clima organizacional).</p> <p>Se evidencia que la SIE, imparte capacitaciones sobre liderazgo y coaching</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|--|---|--|
| | a sus directivos y empleados. (hojas de asistencia y fotografías) | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| 1. 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>Se evidencia que en fecha 01/08/2016, el Consejo SIE instruyó a la dirección legal a revisar un documento titulado 'Borrador de resolución Estructura Organizativa SIE', elaborado y remitido por el Ministerio de Administración Pública, MAP, para fines de opinión jurídica. (instrucción administrativa del consejo 01/08/2016/ resolución número 000-2016, que aprueba la estructura organizativa de la 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 una estructura organizativa que es ajustable a los cambios y al desempeño de la institución. estructura organizativa/ ley 125-01</p> | |
| 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. | | |

| | | |
|--|--|--|
| <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 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 por áreas.</p> <p>Se evidencia que cada empleado tiene definido sus objetivos individuales 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>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 la Política de Evaluacion de desempeño, la cual cuenta con las acciones a tomar en caso de que las areas no completen los objetivos propuestos.</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>4- 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 áreas y les permite solicitar servicios. 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, NObací. 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>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 usa la metodología o herramienta CAF, para hacer su autodiagnóstico institucional. autodiagnóstico CAF SIE 2015-2017.</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>Se evidencia que la SIE capacitó a su personal sobre las normas ISO 9001-2015. certificados de participación.</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 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</p> | <p>No se evidencia que la institución se encuentre certificada en normas de calidad, ni de la implementación de un sistema de gestión de calidad.</p> |
|---|--|---|

| | | |
|---|---|--|
| <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> | <p>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 implementa el sistema DYNAMIC AX con la finalidad de mantener las operaciones administrativas, financieras y de recursos humanos de la organización. acta del consejo 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>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</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 capacitó en project management. instrucción 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). plan piloto proyecto de metas presidenciales.</p> <p>Se evidencia que la SIE, ofrece a sus empleados capacitaciones sobre trabajo en equipo como forma de hacer más fluido sus procesos y 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 y el correo electrónico institucional, 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 institución a través de las redes sociales,</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>campañas publicitarias y su portal web (Facebook, Instagram, Twitter, entre otras.). publicaciones en redes sociales, campaña publicitaria y portal web</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con la Política de Comunicación interna y externa</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza cada seis meses una reunión de retroalimentación de 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 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</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>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 cuenta con una carta compromiso al ciudadano, el cual el consejo SIE y las áreas involucradas, evalúan mensualmente los informes o resultados del comportamiento o cumplimiento de los indicadores de los servicios que ofrece la institución. carta compromiso/ matriz de seguimiento de indicadores/ correos electrónicos de socialización de los resultados a los involucrados/ minutas de reuniones de evaluación.</p> <p>Se evidencia que la SIE comunica lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a través de sus reuniones semestrales 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</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>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 discriminación.</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>Políticas. Se evidencia que la SIE, realiza acciones para promover medidas contra todo tipo de discriminación, tales como: asignación de parqueos para personas embarazadas y personas con alguna</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</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>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 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 organizacional 2015-2016.</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,</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</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>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 realiza reuniones trimestrales de evaluación de los Planes Operativos Anuales, con la finalidad de monitorear el cumplimiento y tomar acciones 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 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</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>monitoreadas por su supervisor inmediato periódicamente. formularios de objetivos individuales por empleado, POA por áreas.</p> <p>Se evidencia que los miembros del consejo SIE, han adoptado un modelo de gestión por competencias, el cual les permite al empleado tener bien descrito los perfiles del cargo, las competencias requeridas para desempeñar sus funciones. Modelo de gestión por competencias. instrucción administrativa del consejo SIE.</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>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>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</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. <p>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.</p> <p>Se evidencia que el Consejo SIE apoya a los empleados en circunstancias personales, en</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>especial en temas de salud, con aportes económicos y mano solidaria. matriz de beneficiarios por tema de salud;</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con el buzón de empleados en donde se le permite a los colaboradores de la institución pasmar sus quejas y sugerencias para luego llevarlas a revisión</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| 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>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> <p>I. Determinar el grado de conocimiento del PROTECOM, la superintendencia de Electricidad, sus funciones respectivas y la vinculación entre ambas entidades;</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>2. Conocer la reputación y nivel de credibilidad de la institución a nivel nacional;</p> <p>3. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio público de electricidad</p> <p>4. Elaborar una lista de posibles puntos de encuentro en la relación cliente-Proveedor causantes de insatisfacciones;</p> <p>5. Determinar posibles aspectos que necesiten ser regulados o mejorados;</p> <p>6. Identificar los atributos considerados importantes por la población al demandar el servicio de energía eléctrica;</p> <p>7. Determinar los diferentes tipos de reclamos y la intensidad de los mismos;</p> <p>8. Elaborar una lista de sugerencias de los usuarios a la Superintendencia;</p> <p>9. Elaborar índices y medidas que puedan ser monitoreadas periódicamente;</p> <p>10. Determinar soluciones alternativas al servicio público tomadas en los diversos hogares;</p> <p>11. Determinar el grado de protección percibido por los usuarios frente a las Empresas Distribuidoras. informe de encuesta de imagen y satisfacción (gallup).</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 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. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. | <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.</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. Proyecto de metas presidenciales.</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), la cual se han tratado temas tales como</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>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>Se evidencia que la SIE está coordinando 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.pactolectrico.do</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 con fines de representación.</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</p> |
|---|---|

| | | |
|--|--|--|
| <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p> | <p>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 el consejo SIE preocupado por el desconocimiento de los ciudadanos de las funciones de los servicios que ofrecen la SIE y PROTECOM, 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 |
|--|---|-----------------|
| <p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <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>Se evidencia que la SIE cuenta con: análisis de grupos de interés y su resultado ha sido socializado en toda la organización. (plan estratégico institucional 2014-2019 / actas socialización / correos información de áreas sobre grupos de interés.</p> <p>Se evidencia que la SIE recopila, analiza y revisa las necesidades, intereses y expectativas de los grupos de interés a través de buzones de sugerencias, encuestas, audiencias públicas, reuniones y otras actividades: informe perspectivas y necesidades de los grupos de interés;</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>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>informe de satisfacción quejas y sugerencias, evidencia audiencias públicas, encuestas, reuniones.</p> <p>Se evidencia que la SIE: implementa herramientas de levantamiento y análisis de información a grupos de interés (Informe de aspectos económicos sociales; informe semestral y anual del sector eléctrico; informe de cambio de base de Fuel Oil no.).</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con: 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 realizo Autodiagnóstico del Modelo CAF y aplico plan de mejora (autodiagnóstico 2015 y plan de mejora).</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza análisis de riesgos y FODA (planificación estratégica 2014-2019; matriz de evaluación NCI; plan de acción NCI</p> | <p>No se evidencia que se analicen y revisen de forma periódica la información relevante sobre variables político, legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas y demográficas.</p> <p>No se evidencia que se recopilen analicen y se revisen de forma sistemática la información relevante para la SIE.</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>I. 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>Se evidencia que la SIE cuenta con: Objetivos Estratégicos de mediano plazo (documento informe planificación estratégica 2014-2019); Objetivos Operativos (POA cargado al SIGEF (2015-</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>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 sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> | <p>2017); y, Planes de Acción por Gestión de Riesgo (Plan de Acción NOBACI.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrollo su estrategia considerando las necesidades conocidas de sus grupos de interés. (plan estratégico y encuestas de grupos de interés)</p> <p>Se evidencia que la SIE evalúa las tareas relacionadas con los servicios a través de la satisfacción de los ciudadanos (encuestas, buzones de sugerencias)</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 gestiona los recursos necesarios para el desarrollo de la estrategia, asignando el presupuesto requerido para cada producto: presupuestos físicos anuales SIE (2015-2017); plan de compras SIE cargado en Portal Compras Dominicana</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con estructura organizacional que responde al su Mapa de Procesos, con 14 áreas</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p> | <p>funcionales 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); instrucción de realizar y diseñar una política de responsabilidad social corporativa.</p> | <p>No se evidencia que la institución tenga una política de responsabilidad social corporativa</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>Se evidencia que la SIE definió sus prioridades en su Plan Estratégico definido para el periodo 2014-2019.</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 cuenta con una estructura organizativa conforme a su plan estratégico: (Comité de Gestión SIE</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 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>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 que sirven de referencia para la evaluación del desempeño del personal (evidencia)</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>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>(formulario objetivos semestrales del empleado); planilla seguimiento kpi's. POA cargado al sigef (2015-2017)</p> <p>Se evidencia que el Plan Operativo Anual de la SIE en su estructura cuenta con indicadores y medios de verificación para el resultado esperado de cada Unidad SIE: POA cargado al SIGEF (2015-2017);</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 ha comunicado eficazmente los objetivos, planes y tareas al Directores y Gerentes a través de reuniones (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).</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, 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</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>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p> | <p>desempeño POA; Informe Metas Presidenciales.</p> <p>Se evidencia que la SIE implemento métodos de medición del rendimiento aplicando un modelo de gestión por resultados, en el que se transparenta la calidad del gasto relacionando con los productos y anualmente es integrado al Presupuesto Físico. (Presupuesto Físico Nacional 2016 – 2017).</p> <p>Se evidencia que la SIE realizo una actualización a su estructura organizativa, en la que realizo cambios en diferentes áreas (Organigramas)</p> <p>Se evidencia que la SIE revisa su planeación estratégica periódicamente (Informe PA, Planificación Estratégica).</p> | <p>No se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el proceso de planificación estratégica.</p> |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p> | <p>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 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. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</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>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 Bechmarking, Bechlearniig y ejerce un tratamiento basado en el PDCA a los temas relevantes:</p> <p>Formatos de Gestión de Proyectos, Acta del Consejo SIE gestión por proyectos; Alianzas con Organismos Internacionales (Banco Mundial / BID); Benchlearning con CECACIER; Benchlearning con ARIAE; Benchlearning Superintendencia de Valores; Benchlearning AMCHAMRD.</p> | |
| <p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> | <p>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).</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p> | <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>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)</p> | |

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.I. 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>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>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 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 las siguientes políticas: política de recursos humanos (SIE-RRHH-PRO-01) que contempla los lineamientos respecto a la relación de la institución con sus empleados, el alcance de esta política abarca el proceso de reclutamiento, selección de personal y beneficios de los empleados; política de permisos, ausencia y tardanzas (SIE-GER-</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>RRHH-PRO-04), política de vacaciones (sie-RRHH-PRO-01); política de licencia laborales y permisos especiales (SIE-GER-RRHH-PRO-05); política de cobertura de puestos (SIE-GER-RRHH-PRO-03)</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>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>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 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)</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>Se evidencia que la SIE apoya una cultura del desempeño 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)</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>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 un Manual de Puestos y Funciones por Competencias, 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).</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, borrador de la política y expedientes ejemplos de aplicación a la política,).</p> | <p>No se evidencia que la organización gestione de forma sistemática los subsistemas técnicos de recursos humanos por competencias</p> <p>No se evidencia la implementación de la evaluación de desempeño por resultados y competencias vinculadas a la planificación estratégica y planes operativos.</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 |
|---|---|--|
| 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>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.</p> <p>(borrador manual de perfiles de puestos por competencias)</p> | No se evidencia que la institución tenga un modelo de gestión por competencias instalado para la gestión sistémica de los recursos humanos |
| 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>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>(borrador de política)</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</p> <p>(programa de capacitación SIE recibido por el MAP)</p> | No se evidencia que la organización gestione los recursos humanos por competencias y comportamientos. |
| 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>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.</p> <p>(evidencia capacitaciones atención a usuarios protecom)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha tomado en cuenta implementar un plan de desarrollo personal</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | de competencias como parte del modelo de gestión por competencias | |
| 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>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 del tiempo entre otros. (convocatorias, listado de asistencia, fotos de cursos, presentaciones)</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>Se evidencia que la SIE apoya a los empleados de nuevo ingreso a través de las iniciativas del procedimiento para estos fines, 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> | |
| 6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados. | <p>Se evidencia que la SIE promueve la movilidad interna de los empleados facilitando las condiciones para incursionar en nuevas áreas según el perfil aplique. (estadística de rotación de</p> | |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>personal; historial de promociones de los empleados SIE)</p> <p>Se evidencia que la SIE promueve la movilidad externa dando a conocer vacantes en el sector eléctrico (publicación en portal vacante OC)</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>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;</p> <p>Se evidencia que la SIE promueve métodos modernos de formación apoyando cursos en línea, conferencias y webinars, (evidencias cursos online excel, mayorista, minorista y tecnología).</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>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> | |
| 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 | | No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, ni la gestión del conocimiento a las personas de la organización. |

| | | |
|--|--|--|
| análisis costo/beneficio. | | |
| 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> | |
| 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)). | 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 | No se evidencia que la institución disponga de un entorno que propicie la lluvia de ideas a través de sesiones de trabajo para tratar todos los requerimientos y necesidades de los grupos de interés relevantes |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>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>No se evidencia que la organización propicie un ambiente para la aportación de ideas creando comités para el desarrollo de temas y trabajos específicos para todos los temas de la SIE.</p> |
| 3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. | <p>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>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> | |
| 5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora. | <p>Se evidencia que la SIE anualmente desarrolla la encuesta clima organizacional</p> | <p>No se publican los resultados de la encuesta de clima organizacional</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>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 sobre temas de salud, seguridad laboral.</p> | |
| <p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p> | <p>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</p> | |
| <p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> | <p>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.</p> | |
| <p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p> | <p>Se evidencia que la SIE ha reconocido empleados por su buen desempeño a través de placas de reconocimiento;</p> <p>Se evidencia que la SIE incentiva actividades deportivas y de recreación centradas en la salud y el bienestar. (Natación, equipos de softball, tennis, etc)</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

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 |
|---|---|---|
| 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.). | Se evidencia que la SIE cuenta con: una Matriz de Interesados donde se identifican los diferentes socios del sector público y privado y sus relaciones con estos (matriz de acuerdos, carpeta de acuerdos...) | |
| 2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados. | Se evidencia que la SIE desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados. (acuerdo centro de contacto gubernamental /*462; acuerdo centro de atención a usuarios/ punto gob megacentro; acuerdo para otorgar licencias a técnicos electricistas) | No se evidencia que la institución desarrolle y gestiona la evaluación de acuerdos de colaboración incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como, el impacto socioeconómico y medio ambiental de los productos y servicios contratados. |
| 3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales. | Se evidencia que la SIE fomenta y organiza colaboraciones especializadas, desarrollando e implementando proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales. (convenio de colaboración interinstitucional suscrito entre el organismo supervisor de la | |

| | | |
|---|---|--|
| | inversión de energía y minería y la superintendencia de electricidad de república dominicana | |
| 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. | <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.</p> <p>reportes de OPTIC sobre punto GOB y *462 sistema de metas presidenciales reportes</p> | No se evidencia que la organización evalúe 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. |
| 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. | |
| 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, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión(a través de los contratos que validan estas alianzas)* | |
| 7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación. | Se evidencia que la SIE ha desarrollado sus capacidades organizativas concretando acuerdos diversas organizaciones, ej. OPTIC, MAP, INTEC | |
| 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 | |

| | | |
|---|---|--|
| 9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. | 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 | |
|---|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| 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.). | Se evidencia que la SIE cuenta con políticas o mecanismos proactivos de información ej. publicación procesos página web; se evidencia que la SIE realiza encuestas que sirven como referencia o como información; mesas de ayudas para dar respuesta y soluciones a los usuarios ej. Encuesta Gallup, Encuesta de Grupos de Interés, Lanzamiento de Compendio de Normas Complementarias, Audiencias Públicas, Campañas Publicitarias (acta de consejo – instrucción sobre encuesta, buzones de sugerencias, audiencias públicas, y carta compromiso | No se evidencia que la organización cuenta con políticas ni mecanismos proactivos de información para todos los servicios. |
| 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. | Se evidencia que la SIE anima activamente a los ciudadanos clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos, apoya las alianzas con ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil (instrucción administrativa csie-c-2017-0004, encuesta gi – informe gi, buzones de sugerencias, audiencias públicas | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clients 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/clients en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización /co-diseño y co-decisión, por ejemplo; (encuesta a grupos de interés, buzones de sugerencias, audiencias públicas, y compromisos asumidos en la carta compromiso al ciudadano</p> | |
| <p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clients, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p> | <p>Se evidencia que la SIE cuenta con mecanismos que permiten recolectar datos, sugerencias, reclamaciones y quejas (instrucción administrativa csie-c-2017-0004, encuesta gi – informe gi, 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,</p> | <p>No se evidencia que la institución gestione todos los mecanismos que permiten recolectar datos, sugerencias, reclamaciones y quejas</p> |
| <p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p> | <p>Se evidencia que la SIE asegura la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones (informe cumplimiento transparencia/ evaluación sub-portal de transparencia</p> | |
| <p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clients 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>Se evidencia que la SIE ha definido y acordado la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clients como coproductores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-</p> | |

| | | |
|---|--|---|
| | evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción) (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 | |
| 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. | Se evidencia que la SIE desarrolla 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... carta compromiso, brochure, lanzamiento, fotos, acta de consejo/ instrucción administrativa – link portal carta compromiso. | No se evidencia que la institución gestione las expectativas de todos los clientes explicándoles los servicios disponibles. |
| 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. | Se evidencia que la SIE 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 (<u>informe de prensa</u> –la gerencia de relaciones públicas lo prepara diariamente) | |

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. | 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) | |

| | | |
|--|---|--|
| 2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. | La SIE analiza los riesgos y oportunidades en conjunto con los Directores (se evidencia a través de correo enviado por Director financiero a las áreas) | |
| 3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria. | Se evidencia que la SIE asegura la transparencia financiera y presupuestaria cumpliendo con los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto y de Contraloría General de la República (presupuesto validado y cargado en DIGEPRES, instalación permanente de Unidad operativa de Contraloría); (captura sección transparencia – ejecución presupuestaria) | |
| 4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. | Se evidencia que la SIE 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, basado en los componentes de control módulo de compra, módulo de contabilidad, módulo de suministro) | |
| 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.). | 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 proyectos y operativos. POA | |
| 6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. | 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 porte la Gerencia de Planificación y | |

| | | |
|---|---|---|
| | esarrollo (estructura organizativa validada por MAP (resolución de la creación de la gerencia de planificación y desarrollo). | |
| 7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. | | No se evidencia que la SIE Fundamenta las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética |
| 8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. | | No se evidencia que la SIE Incluya datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto |

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| <p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento 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>Se evidencia que la SIE ha desarrollado sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos (Sistema de Información con Paulina/ PDCA- el que Andrés trabajó con TIC). / Captura del portal resoluciones, informes, estadísticas – administración de la nube</p> <p>Se evidencia que la SIE garantiza que la información disponible externamente sea recogida con ayuda de sistemas instalados en los servidores de la institución; dicha información es recopilada, procesada y analizada para generar resoluciones, informes y decisiones (Sistema que utilizan Mayorista, Minorista, Jerárquico (SIG) para recibir y procesar información nombre y alcance del mismo) /administración de la</p> | <p>No se evidencia que la institución garantice que la información disponible externamente que 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>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>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</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>nube, Capturas sistema de recepción de documentación secretaria general</p> <p>Se evidencia que la SIE controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad; alineándola con la planeación estratégica y necesidades de los diferentes grupos de interés (implementación ERP DYNAMICS). Licencia fortinet</p> <p>Se evidencia que en la SIE se han desarrollado canales internos para difundir la información, asegurándose que toda la empleomanía tenga acceso a la misma (INTRANET, Mural SIE, Instagram SIE_RD)*</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización</p> <p>Se evidencia que la SIE garantiza el acceso e intercambio de información relevantes con los grupos de interés, y la presenta de forma sistemática a los usuarios, teniendo en cuenta necesidades específicas (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 discapacitadas, embarazadas)</p> | <p>No se evidencia que la institución garantice el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés, ni presentarla de forma sistemática y accesible para el usuario.</p> <p>No se evidencia que la SIE Garantiza 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> |
|--|---|---|

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</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>Se evidencia que la SIE gestiona la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos (PETI TIC)</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas (Creación de perfiles y permisos – active directory/ listado de participantes de capacitaciones o reuniones de socialización</p> <p>Se evidencia que la SIE aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con sistemas ERP DYNAMICS;</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con sistema SharePoint</p> <p>Se evidencia que la SIE adopta el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios necesarios</p> | <p>No se evidencia que la SIE Implementa, monitoriza y evalúa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</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>para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. (. Captura Módulos de dynamics ax, Captura mesa de ayuda – correos asignacion 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 si fuera necesario (Proyectos documentados / Plan de compras, Captura certificaciones NORTIC, Informes de seguimiento OPTIC producto auditoria Nortic, Acuerdo MICROSOFT-SIE / matriz de seguimiento</p> | <p>No se evidencia que la SIE Tiene 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> |
|---|--|---|

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

| | | |
|---|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 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). 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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. | <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 parques para discapacitados y/o embarazadas, agregar barras y rampas en escaleras, crear y señalizar 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 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</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura un mantenimiento eficiente de la infraestructura y equipos a través 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>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p> | <p>programas de mantenimiento de equipos, control de estado de los vehículos, cronogramas de visitas mantenimiento de aires acondicionados y electricidad, registro de mantenimiento ejecutado, programas de mantenimiento vehicular)</p> <p>Ver 4.6.1 y 4.6.4.</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 de estos,</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 para sus empleados, garantizando su seguridad (ver 4.6.1</p> | <p>No se evidencia que la SIE realiza el adecuado uso del reciclado, de forma directa o por subcontratación.</p> <p>No se evidencia que la SIE Pone las instalaciones a disposición de la comunidad local</p> |
|---|---|---|

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.I. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</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 resultados (outputs y outcomes).</p> | <p>Se evidencia que la SIE ha identificado, y mapeado los procesos a través del mapa de procesos (evidencia); 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 (evidencia)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha identificado y asignado responsabilidades a los propietarios del proceso a través de los procedimientos documentados</p> <p>Se evidencia que la SIE ha analizado y evaluado los procesos a través de la Auditoria de Procesos (evidencia)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha asegurado que los procesos apoyan los objetivos estratégicos a través del plan estratégico</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 Grupos de interés (evidencia)</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</p> | <p>No se evidencia que la institución analiza y evalúa los riesgos y factores críticos de éxito teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</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>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <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>documentar y mejorar los procesos (evidencia).</p> <p>Se evidencia que la SIE asigna recursos a los procesos a través del Plan Operativo Anual (POA) (evidencia)</p> <p>Se evidencia que la SIE ha establecido compromisos de calidad y compromisos de mejoras, orientados a los grupos de interés a través de la Carta compromiso al Ciudadano SIE (evidencia)</p> <p>Se evidencia que la SIE monitoriza y evalúa el impacto de las TIC a través del informe de monitoreo impacto tic (evidencia)</p> <p>Se evidencia que la SIE se haRanking Optic</p> | <p>No se evidencia que la SIE Simplifica los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</p> <p>No se evidencia carta compromiso al ciudadano establecimiento los objetivos de resultados orientados a los grupos de interés y la implementación de indicadores de resultados ni eficacia de los procesos.</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 |
|--|--|-----------------|
| I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares. | Se evidencia que la SIE ha identificado los servicios de sus procesos nucleares, a través del mapa de producción que se encuentra en la carta compromiso, y a través del catálogo de servicios (evidencia) | |

| | | |
|--|---|---|
| <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 Satisfacción, Quejas y Sugerencias;</p> <p>Se evidencia que la SIE ha realizado estudio de imagen y satisfacción sobre el servicio de energía eléctrica – 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, 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 de sugerencias (Buzón de Sugerencias online, y Buzón físico)</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> | <p>No se evidencia que la SIE involucra a los ciudadanos/clientes en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos.</p> |
| <p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p> | | <p>No se evidencia que la SIE Involucra a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio</p> |
| <p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de</p> | | <p>No se evidencia que la SIE Involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos</p> |

| | | |
|--|---|--|
| canales de comunicación eficaces. | | |
| 6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados. | <p>Se evidencia que la SIE asegura que la información esté disponible para informar los ciudadanos/clientes, a través del portal web SIE (evidencia)</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;</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, tablones de noticias en formato de audio, etc.). | <p>Se evidencia que la SIE promueve la accesibilidad a la organización en los datos de contacto descritos en la Carta Compromiso al Ciudadano (evidencia)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con horarios flexibles de puntos expresos.</p> | |
| 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. | Se evidencia que la SIE ha desarrollado un sistema para dar respuestas a las quejas recibidas a través del Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias (evidencia modulo Excel). | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. | | No se evidencia la definición de la cadena de las prestaciones de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. |
| 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 | |
| 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. | |
| 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 ha evidencia el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones 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 problemática de LUZ Y FUERZA; Se evidencia que la SIE ha creado grupos de trabajo para solucionar los conflictos de LAS TERRENAS; (evidencia) con fotografías de los grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios. | |
| 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 |
|---|---|---|
| 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). | <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:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Tiempo de espera de los clientes (TPE); (ii) Amabilidad del trato los Empleados SIE a los Clientes (AMB); (iii) Efectividad de Proceso (PRO). <p>(informes de buzón de sugerencia)</p> <p>Se evidencia que la SIE valora la opinión de los Ciudadanos/Clientes y orienta su desempeño hacia la satisfacción de estos.</p> <p>Respuesta a solicitudes realizadas a los mercados eléctricos y a Protecom</p> <p>(informes de buzón de sugerencia)</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Accesibilidad a Ubicación (ACE); <p>Designación de parqueo para discapacitados en la sede principal</p> | No se evidencia resultados de mediciones con respecto a la imagen, reputación, amabilidad, flexibilidad ni capacidad para facilitar soluciones. |
| 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | | No se evidencia resultados de mediciones con respecto a la involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo. |
| 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>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>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 sugerencia)</p> <p>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 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) Calidad de Servicio (SER);</p> <p>5-Se evidencia que la SIE posee Buzón de Sugerencia y ha realizado audiencias públicas para medir la Satisfacción sobre productos y servicios. (informes de buzón de sugerencia)</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>No se ha realizado la medición de percepción de la diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>No se ha realizado la medición de percepción de información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>No se ha realizado la medición de percepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>No se ha realizado la medición de percepción de frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización;</p> <p>No se ha realizado la medición de percepción 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>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> | <p>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</p> | <p>No se evidencia que la SIE mide el 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>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</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>recopila las opiniones, quejas y sugerencias de los Ciudadanos/Clientes.</p> <p>En el año 2015 se recibieron 110 sugerencias, en el año 2016 83 sugerencias y en el 2017 se han recibido 36 con una proyección de 72. (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 total de 23,274 y en el año 2017 se han recibido un total de 9,704 consultas y una proyección para final de año de 19,408. (estadística llamadas recibidas CONTACT center)</p> | <p>No se ha realizado Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No se ha realizado Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</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>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>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</p> <p>8:00 AM – 6:00 PM : 2 oficinas</p> <p>8:00 AM – 8:00 PM : 2 oficinas</p> <p>8:30 AM – 6:00 PM : 1 oficina</p> <p>9:00 AM – 6:00 PM : 1 oficina</p> <p>9:00 AM – 7:00 PM : 2 oficinas</p> <p>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;</p> <p>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>No se evidencia el tiempo comprometido por la SIE para ofrecer los servicios a los ciudadanos/clientes</p> <p>No se evidencia que en la SIE se mide la Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| <p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> | <p>Se evidencia que la SIE cuenta con más de 42 Oficinas PROTECOM en todo el territorio nacional.</p> | |

| | |
|--|---|
| <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> | <p>El Ciudadano puede comunicarse a vía 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 2017 han entrado un total de 47,320 llamadas de las cuales en 2015 fueron asistidas 11,458 y no asistidas 563, para 2016 fueron asistidas un total de 23,724 y no asistidas 1,731 un 94% fueron asistidas, y hasta junio del 2017 fueron asistidas 9,704 y no asistidas 590 (estadística llamadas recibidas CONTAC 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 25 solicitudes, para el 2016 se atendieron un total de 26 solicitudes (informes OAI)</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con la disponibilidad de los objetivos de rendimiento; El PLAN ESTRATÉGICO 2014-2019, así como</p> |
|--|---|

| | | |
|---|---|---|
| <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p> | <p>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 – 2016, Seguimientos Key Performance Indicator (KPI’s) 2015-2016, Presupuesto y Ejecución Presupuestaria 2014-2016.</p> <p>(capturas sección transparencia)</p> <p>No aplica.</p> <p>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> | <p>No se evidencia estadísticas de los elevados y atendidos ante el defensor del pueblo en los temas propios de la SIE.</p> <p>No se evidencia acciones para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información producida por la SIE.</p> |
|---|---|---|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. | 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 | No se evidencia estadísticas del número y tiempo de procesamiento de las quejas recibidas. |

| | | |
|--|--|--|
| <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>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>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> | <p>No se evidencian estadísticas del número de casos devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso.</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 |
|---|--|---|
| I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). | Se evidencia que la SIE a través de su encuesta de “CLIMA ORGANIZACIONAL” realizada en los años 2015, 2016 y 2017 mide la percepción de las personas a través de los siguientes indicadores. | No se evidencia que la institución mida la percepción de las personas en relación a la igualdad de oportunidades y el trato justo a nivel general de la organización. |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>PERCEPCION DEL CUMPLIMIENTO DE METAS INSTITUCIONALES</p> <p>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 respondio: 3.69%</p> <p>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 respondio: 5.51%</p> <p>Año 2017: Totalmente de acuerdo: 39%, De acuerdo: 50%, En desacuerdo: 4%, Totalmente en desacuerdo: 0.33%, No aplica: 2%, No respondio: 4.67%</p> <p>PERCEPCION DE ALTOS ESTANDARES DE DESEMPEÑO EN LA ORGANIZACIÓN</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 42.21%, De acuerdo: 41.39%, En desacuerdo: 9.43%, Totalmente en desacuerdo: 1.23%, No aplica: 2.05%, No respondio: 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 respondio: 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 respondio: 5%</p> <p>(encuesta de clima organizacional)</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| <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>PERCEPCION DE MISION, VISION 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 respondio: 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 respondio: 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>PERCEPCION SOBRE LA PARTICIPACION 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 respondio: 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 respondio: 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>(encuesta de clima organizacional)</p> | |
|--|--|--|

| | |
|---|---|
| <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> | <p>PERCEPCION SOBRE LA IMPORTANCIA PARA LA ALTA DIRECCION 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 respondio: 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 respondio: 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>(encuesta de clima organizacional)</p> <p>Se evidencia que la SIE a través de la encuesta “Sobre el conocimiento de la ética en la Gestión Pública” mide la percepción del conocimiento de las personas sobre los conflictos de interés y el compromiso ético</p> <p>PERCEPCION DEL CONOCIMIENTO ETICA PUBLICA</p> <p>Año 2016: Tiene conocimiento: 97.9%, No conoce: 2.1%</p> <p>PERCEPCION DE CONOCIMIENTO DEL CODIGO DE ETICA EN LA SIE</p> <p>Año 2016: Tiene conocimiento: 96%, No conoce: 2.1%.</p> <p>(encuesta de clima organizacional)</p> |
|---|---|

| | | |
|---|--|--|
| <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p> | <p>PERCEPCION DE CANALES DE COMUNICACION ENTRE LA DIRECCION Y LAS DIFERENTES AREAS</p> <p>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 respondio: 4.18%</p> <p>Año 2016: Totalmente de acuerdo: 41.56%, De acuerdo: 44.16%, En desacuerdo: 6.93%, Totalmente en desacuerdo: 1.30%, No aplica: 2.60%, No respondio: 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 respondio: 2.79%.</p> <p>(encuesta de clima organizacional)</p> | <p>NO se evidencia que la SIE mide la percepción de las personas en cuanto a la responsabilidad de la organización</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: 34.31%, En desacuerdo: 2.93%, Totalmente en desacuerdo: 0.42%, No aplica: 0%, No respondio: 4.60%</p> <p>Año 2016:</p> | <p>No se evidencia mediciones ni resultados de todas las variables señaladas en el Subcriterio.</p> |

| | |
|---|---|
| 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | <p>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>PERCEPCION DE COMUNICACIÓN DE LA INFORMACION ENTRE LA ALTA DIRECCION 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: 47.04%, En desacuerdo: 8.71%, Totalmente en desacuerdo: 2.09%, No aplica: 3.14%, No respondió: 8.71% (encuesta de clima organizacional)</p> <p>PERCEPCION 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</p> |
|---|---|

| | |
|--|--|
| <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> | <p>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%. (encuesta de clima organizacional)</p> <p>PERCEPCION DE QUE LA CARGA DE TRABAJO ES RAZONABLE SEGUN POSICION</p> <p>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%</p> <p>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%</p> <p>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%</p> <p>PERCEPCION DE EVALUACIONES REALIZADAS POR PARTE DEL SUPERIOR</p> <p>Año 2015: Totalmente de acuerdo: 38.91%, De acuerdo: 41.84%, En desacuerdo: 10.46%, Totalmente</p> |
|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> | <p>en desacuerdo: 1.26%, No aplica: 2.51%, No respondió: 5.02%</p> <p>Año 2016:</p> <p>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:</p> <p>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>(encuesta de clima organizacional)</p> <p>PERCEPCION DE RECONOCIMIENTO DEL SUPERIOR POR BUEN TRABAJO</p> <p>Año 2015:</p> <p>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:</p> <p>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:</p> <p>Totalmente de acuerdo: 34.84%, De acuerdo: 44.25%, En desacuerdo: 10.10%, Totalmente en desacuerdo: 5.23%, No aplica: 2.09%, No respondió: 3.48%</p> <p>PERCEPCION DE LA VALORACION DEL TRABAJO EN LA ORGANIZACIÓN</p> <p>Año 2015:</p> <p>Totalmente de acuerdo: 34.50%, De acuerdo: 43.41%, En desacuerdo: 11.63%, Totalmente</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>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%. (encuesta de clima organizacional)</p> <p>PERCEPCION DEL APOYO DE LA INSTITUCION PARA LA INNOVACION 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>PERCEPCION DE REACCIONES POSITIVAS DE SUPERIORES A NUEVAS IDEAS DE LOS EMPLEADOS</p> <p>Año 2015:</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>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:</p> <p>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>(encuesta de clima organizacional)</p> | |
|--|---|--|

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| 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>PERCEPCION DE UN AMBIENTE DE TRABAJO ESTIMULANTE</p> <p>Año 2015:</p> <p>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:</p> <p>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> | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p> | <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%</p> <p>PERCEPCION DE UN TRABAJO EN EQUIPO EFECTIVO ENTRE LOS DPTO. EN LA INSTITUCION</p> <p>Año 2015:</p> <p>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%</p> <p>Año 2016:</p> <p>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%</p> <p>Año 2017:</p> <p>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%</p> <p>(encuesta de clima organizacional)</p> <p>PERCEPCION DE SATISFACCION CON AMBIENTE /ENTORNO FISICO DE TRABAJO</p> <p>Año 2015:</p> | <p>No se evidencia que en la SIE se mide la percepción de las personas en cuanto a el enfoque hacia las cuestiones sociales</p> <p>No se evidencia que en la SIE se mide la percepción de las personas La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización</p> |
|---|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>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%</p> <p>Año 2016:</p> <p>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%</p> <p>Año 2017:</p> <p>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%.</p> <p>(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. | <p>PERCEPCION DE INDUCCION A MEJORAR LAS CAPACIDADES POR PARTE DE SUPERIORES</p> <p>Año 2015:</p> <p>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:</p> <p>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:</p> <p>Totalmente de acuerdo: 42.16%, De acuerdo: 39.37%, En desacuerdo: 7.32%, Totalmente en</p> | No se evidencia un plan de carrera sistemático y desarrollo de competencias. |

| | |
|--|--|
| <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> | <p>desacuerdo: 3.48%, No aplica: 1.74%, No respondió: 5.92%. (encuesta de clima organizacional)</p> <p>PERCEPCION DE LA RESPONSABILIDAD DEL EMPLEADO POR EL CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES 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 en desacuerdo: 0.85%, No aplica: 0.85%, No respondió: 3.39%</p> <p>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%</p> <p>PERCEPCION DE INDUCCION A APRENDER Y CRECER COMO PERSONA POR PARTE DE SUPERIORES.</p> <p>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%</p> <p>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%</p> <p>Año 2017:</p> |
|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p> | <p>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% (encuesta de clima organizacional)</p> <p>PERCEPCION 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>(encuesta de clima organizacional)</p> | |
|---|---|--|

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). | Se evidencia que la SIE mide el desempeño de las personas con indicadores de comportamiento | |

| | |
|--|--|
| <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>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> | <p>Mediante el ÍNDICE DE ROTACIÓN se verifica el cambio de empleados en la institución. En el año 2014 fue de un 2.67 %, en el 2015 de 13.29% y en el 2016 de 13.54%. (índice de rotación)</p> <p>Se evidencia que la SIE mide la motivación de las personas con otorgamientos de diferentes bonos anualmente</p> <p>BONO VACIONAL (EMPLEADOS BENEFICIADOS): Año 2014: 516, Año 2015: 540, Año 2016: 475</p> <p>BONO DE LAS MADRES (EMPLEADOS BENEFICIADOS) Año 2015: 198, Año 2016: 201, Año 2017: 199</p> <p>BONO ESCOLAR (EMPLEADOS BENEFICIADOS) Año 2014: 320, Año 2015: 325, Año 2016: 324</p> <p>BONO NAVIDEÑO (EMPLEADOS BENEFICIADOS) Año 2014: 555, Año 2015: 582, Año 2016: 596</p> <p>BONO SECRETARIAS (EMPLEADOS BENEFICIADOS) Año 2015: 23, Año 2016: 26, Año 2017: 39. (bonificaciones)</p> <p>Se evidencia que la SIE mide el desempeño de las personas con indicadores de</p> |
|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | <p>comportamiento relacionados al rendimiento individual</p> <p>A través de su EVALUACION 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>Se evidencia que la SIE mide el desempeño de las personas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación</p> | <p>No se evidencia que la SIE mide el nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades</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>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clients 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/clients sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los</p> | <p>En la institución se miden la cantidad de secciones que tienen los empleados en los sistemas de gestión:</p> <p>INTRANET (250 usuarios activos) Año 2015: 15,072 secciones, Año 2016: 37,088 y Año 2017: 37,752;</p> <p>DYNAMICS (86 usuarios activos) Año 2015: 4,824 secciones, Año 2016: 7,190 y Año 2017: 7,956.</p> <p>(usuarios tic)</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”</p> <p>MAESTRIAS, Año 2014: 9 Empleados beneficiados, Año 2015: 11 y Año 2016: 5 Empleados beneficiados</p> <p>DIPLOMADOS, Año 2014: 4 Empleados beneficiados, Año 2015: 7 y Año 2016: 10 Empleados beneficiados</p> <p>CURSOS, Año 2014: 23 Empleados beneficiados, Año 2015: 38 y Año 2016: 21 Empleados beneficiados</p> <p>TALLERES/SEMINARIOS, Año 2014: 14 Empleados beneficiados, Año 2015: 15 y Año 2016: 10 Empleados beneficiados.</p> <p>capacitaciones empleados</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>No se evidencia indicadores de las capacidades de personas para tratar con ciudadanos/ clients horas de formación y trato recibido</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|---|--|
| <p>ciudadanos/clientes.).</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 por la organización.</p> | <p>CURSOS, Año 2014: 23 Empleados beneficiados, Año 2015: 38 y Año 2016: 21 Empleados beneficiados.</p> <p>capacitaciones empleados</p> <p>Se evidencia que en la SIE los empleados han participado en actividades de responsabilidad social, ej: operativos de reforestación, limpiezas de playa, prevención de la chikungunya</p> <p>En el año 2015 participaron 22 empleados, en el año 2016 27 empleados y en el año 2017 30 empleados.</p> <p>participantes actividades responsabilidad social</p> | <p>No se evidencia que la SIE mide la Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos</p> <p>No se evidencia que la SIE mide la Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés)</p> |
|--|---|--|

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 |
|---|--|-----------------|
| I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los | Se evidencia que la SIE realizó una encuesta (Evidencia) "Estudio de Imagen y Satisfacción | |

| | | |
|--|--|---|
| <p>ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> | <p>sobre el Servicio de Energía Eléctrica en los Hogares del País”, en donde identifico que un 31% de la muestra evaluada conoce sobre el funcionamiento de la organización; estudio imagen por GALLUP</p> | |
| <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> | <p>Se evidencia 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 identifico que un 47% de las personas evaluadas dicen que la SIE brinda un gran aporte a la sociedad; estudio imagen por GALLUP</p> | |
| <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> | | <p>No se evidencia estudio de percepción sobre el Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional</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>Se evidencia 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. actividades responsabilidad social</p> | <p>No se evidencia medición sobre la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.</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>No se ha realizado la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</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>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 en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DGEIG) en el periodo 2015 – 2017 (mayo), se encuentra en un 100% en cumplimiento en la evaluación al Portal de Transparencia; portal transparencia</p> <p>Se evidencia que en la SIE se han realizado nueve (9) operativos desde el 2015 a junio del 2017, para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, los cuales fueron dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados</p> | <p>No se ha realizado medición de la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática.</p> <p>No se evidencia que la institución mida actualmente en cuanto a la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</p> <p>No se evidencian resultados de mediciones de la percepción de la participación de la organización en la comunidad en donde está instalada, organizando eventos culturales y sociales organizando eventos de apoyo financiero o de otro tipo.</p> <p>No se evidencia medición de la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p> |
|--|---|--|

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--------------------------------------|---|
| <p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el</p> | | <p>No se evidencian resultados de mediciones referentes a actividades de la organización para preservar y mantener los recursos</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>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>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>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</p> | <p>Se evidencia que la SIE con el objetivo mejorar la calidad de los servicios y las relaciones con los organismos nacionales e internacionales, ha realizado dos (2) convenios con organismos locales y a la fecha de junio del 2017.</p> <p>Se evidencia que en la SIE ha tenido una alta participación en los medios con la publicación de más de 125 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>(publicaciones SIE)</p> <p>Se evidencia 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 297 personas e instituciones.</p> <p>(Ayudas Y Donaciones)</p> <p>Se evidencia que la SIE dentro de sus funciones, desarrollo un plan con el fin de brindar charlas educativas a la sociedad</p> | <p>No se evidencia resultados de mediciones referentes al apoyo como colaborador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja.</p> <p>No se evidencia que la institución apoye proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> |
|---|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| <p>por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> | <p>dominicana sobre la energía eléctrica. En estas charlas participaron desde el 2014 más de tres mil ochenta y siete (3087) personas de distintas regiones del país. (charlas educación energética)</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 evidencia que en la SIE se han realizado nueve (9) operativos desde el 2015 a junio del 2017, para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, los cuales fueron dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados. (jornadas y charlas salud)</p> | <p>No se evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social.</p> <p>No se evidencia que la institución haya realizado medición de estudios sobre el impacto económico</p> |

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 |
|--|--|-----------------|
| <p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> | <p>I- Gestión de Recursos Jerárquicos</p> <p>I-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, logrando una disminución por año de:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y</p> | <p>2013-2014 un 35%, 2014-2015 un 6%, 2015-2016 un 50%. Para una mejora de un 70%. (recursos jerárquicos pendientes)</p> <p>Se evidencia que la SIE mejoró de forma progresiva el plazo de respuestas de 45 días a 30 días durante el periodo 2014-2016. Para el 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 se mantuvo el mismo plazo.</p> <p>I-Gestion de Protecom</p> <p>Se evidencia que la SIE mantiene una tendencia positiva con las Reclamaciones hechas en Protecom ya que desde el año 2014 al 2016 han aumentado a un 27% recibiendo en el 2014 27,827 Reclamaciones, para el 2015 recibimos 31,841 reclamaciones mostrando un aumento de 13% con respecto al 2014, en el 2016 recibimos 35,432 mostrando un aumento de un 10% con respecto al 2015. (informes reclamaciones PROTECOM)</p> <p>Se evidencia que la SIE mide las solicitudes de información recibida en la OAI (Oficina de Acceso a la información) en el 2014 recibimos 34 Solicitudes, para el 2015 recibimos 25 solicitudes y para el 2016 recibimos un total de 26 solicitudes (informes OAI)</p> <p>Se evidencia que la SIE mide el impacto de los servicios y productos a través del seguimiento</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|---|---|---|
| <p>productos ofrecidos.).</p> <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 auditorias de resultados de impacto.</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>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 y en el 2016 76,886,023. (monto acreditado)</p> <p>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. (carta compromiso)</p> <p>No aplica</p> <p>Se evidencia que la SIE da seguimiento a los resultados obtenidos de las auditorías externas y de las inspecciones realizadas por la OPTIC, 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. (inspecciones optic)</p> <p>Se evidencia que se ha implementado Automatizaciones a los diferentes procesos SIE para mejorar el impacto de los diferentes</p> | <p>No se evidencian mediciones referentes al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización</p> <p>No se evidencian mediciones de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto</p> <p>No se ha realizado análisis comparativo de los resultados de benchmarking.</p> |
|---|---|---|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>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 Manerjo 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.</p> | |
|--|---|--|

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 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>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 es de RD\$ 861,696,835 Millones mostrando una reducción de un 22% con respecto al año anterior.</p> | <p>No se evidencian resultados de mediciones en cuanto a la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</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>Se evidencia que la SIE tiene para el año 2013 ingresos de RD\$ 840,334,148, para el 2014 ingreso de RD\$ 830,913,364, para el año 2015 ingresos de RD\$ 801,275,969, para el año 2016 ingresos de RD\$ 561,214,283. (Ejecución presupuestaria)</p> <p>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 con un resultado de un 88% POA 2016 con un resultado de un 85% POA institucional</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 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</p> | <p>No se evidencian resultados de benchmarking</p> <p>-No se ha integrado a los grupos de interés, a través de reuniones, grupos focales, encuestas de satisfacción.</p> |
|--|---|--|

| | <p>(modulos TIC)</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>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</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 578 de los cuales 36 son quejas, 16 agradecimientos.</p> <p>INFORME BUZON DE SUGERENCIA</p> <p>Se evidencia que la SIE ha participado en el Premio a la Calidad (CAF) en el año 2015</p> <p>CAF 2015</p> <p>Se evidencia que la SIE ha cumplido con sus objetivos presupuestarios y financieros a través del Informe de Metas Físicas y Financieras,</p> <p>EJECUSION PRESUPUESTARIA</p> <p>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,</p> <p>No se evidencian resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera</p> <p>No se ha realizado auditorias e inspecciones a la gestión financiera.</p> <p>Se requiere registrar los impactos logrados al menor coste posible</p> |
|--|--|--|
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | (ix) 2 Seguridad, (x) Mensajero, esta estructura tenía un costo mensual de RD\$ 519,983 | |
|--|---|--|

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.