

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	I. LIDERAZGO	1.1 Dirigir a la organización desarrollando su misión, visión y valores.	No se evidencia que la institución cuenta con un Plan de Mitigación de las posibles ocurrencias de actos de corrupción administrativa	Crear un Plan de Mitigación o controles que permitan prevenir los actos de corrupción administrativa	Implementar controles que permitan prevenir, disuadir, detectar y corregir aquellos actos contrarios a la integridad a los que se ven expuestos los procesos de la institución.	1-Coordinar reunión con el Comité. 2-Definir Plan de Acción. 3-Gestionar aprobación del Consejo SIE. 4-Implementar el plan de acción y 5- Monitorear el mismo.	feb-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Plan aprobado y ejecutado	Comité de Ética/Ana Cristina Castro	
2			No se evidencian estadísticas de actos de corrupción administrativa mitigados por la organización.	Generar estadísticas de los casos de corrupción mitigados por la institución	Recopilar la cantidad de casos mitigados para obtener la estadística de los mismos.	1. Generar los Reportes de Actos de Corrupción detectados. 2. Tabular los Reportes de Actos de Corrupción. 3. Generar reportes estadísticos de los Actos de Corrupción Mitigados.	mar-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Casos resueltos/Casos detectados	Comité de Ética/Ana Cristina Castro	
3		1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	La SIE no mostró evidencia de acciones tomadas concernientes a los indicadores claves de desempeño no logrados por áreas.	Crear e Implementar una Política de Evaluación de Desempeño	Crear e implementar Política de Evaluación de Desempeño que cuente con las acciones a tomar en caso de que algún colaborador no haya logrado su meta	1. Proponer una Política de Evaluación de Desempeño. 2. Aprobar la Propuesta de Evaluación de Desempeño. 3. Socializar la Política y posterior a ésta, implementar la Política de Evaluación de Desempeño 4. Cargar la Política de Desempeño al INTRANET SIE	feb-19	abr-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	RRHH/Ivi Carolina Medina	
4			La SIE no mostró evidencias de certificaciones en normas de calidad, ni de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.	Desarrollo de un plan de acción para la consecución de la certificación de ISO 9001-2015.	La certificación de ISO 9001-2015 para finales de este año o principio del 2019.	1. Realizar un diagnóstico para conocer cuál es el grado de cumplimiento que tiene la organización con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. 2. Trazar un plan de trabajo, donde se detallan las actividades, con sus plazos y responsables, que se llevarán a cabo a lo largo del proyecto. 3. Definir los elementos clave del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y establecer el soporte documental requerido para el ISO. 4. Implementar las metodologías y registros de los procesos y áreas funcionales dentro del alcance definido. 5. Realizar la auditoría interna de todo el SGC, con el objetivo de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad cumple los requisitos de ISO 9001:2015 y se aplica de manera consistente en los procesos involucrados. 6. Contactar algún organismo de certificación para comenzar el proceso de certificación y después de conseguir la Certificación ISO 9001, realizar	mar-19	abr-20	Humano, Tecnológico	Plan aprobado y ejecutado	Dionisio De Moya	
5			No se evidencia que la organización cuente con una Política Integral de Comunicación Interna y Externa.	Hacer una política de comunicaciones de la SIE.	Definir en la Política de Comunicaciones de la SIE, los Canales de Comunicación Interno y Externo y darlo a conocer a los grupos de interés.	Política de Comunicaciones de la SIE 1. Levantamiento de la Información 2. Elaboración de Propuesta 3. Elaboración de Procedimientos 4. Creación de la política de Comunicaciones de la SIE 5. Carga al intranet 6. Socialización de la política	may-19	jul-19	Humano	Plan aprobado y ejecutado	Ivi Carolina Medina	
6		1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia	No se evidencian estadísticas de respuestas a las necesidades y/o reclamaciones elevadas por los colaboradores.	Crear un reporte en donde se puedan ver las respuestas a las necesidades y/o reclamaciones elevadas por los colaboradores	Obtener estadísticas de las respuestas a las necesidades y/o reclamaciones elevadas por los colaboradores	1. Identificación de las respuestas a las necesidades. 2. Tabulación de las respuestas	ene-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Alma Puello/Engels Gómez	
7		2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.	No se evidencia que se analicen y revisen de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas y democráticas.	Contar con un Análisis PESTEL que evalúe todos los aspectos mencionados en la tercera columna.	Realizar un Análisis PESTEL de forma sistemática	1. Conformación de comité encargado del análisis. 2. Análisis Pestel	sep-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Emmanuel Paredes	
8			No se evidencia que se recopile, analice y se revise de forma sistemática la información relevante para la SIE.	Revisión sistemática de los indicadores de eficacia en las inversiones relevantes para la institución, incluyendo las acciones tendientes a corregir desviaciones o de mejora; debidamente documentados y archivados.	Establecer indicadores que midan la eficacia de las iniciativas presupuestadas frente al logro de los objetivos establecidos.	1. Presentación de los KPI's 2. Reportes POA 3. Reuniones de rendición de cuentas	ene-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Emmanuel Paredes	

9	2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.2 Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada	No se evidencia que la institución desarrolla una política de responsabilidad social y su integración en la estrategia y planificación de la organización.	Elaborar una Política de Responsabilidad Social; Diseñar un procedimiento, acorde al ciclo PDCA, para gestionar de forma sistemática la Política de Responsabilidad Social.	Elaborar una Política Institucional de Responsabilidad Social	A. Política de responsabilidad Social 1. Levantamiento de la Información 2. Elaboración de Propuesta 3. Elaboración de Procedimientos 4. Creación de la política de Responsabilidad Social 5. Carga al intranet 6. Socialización de la política B. Procedimiento de Responsabilidad Social 1. Estudio de propuestas, según criterio de proyectos, para aportar valor en términos de responsabilidad social y ambiental así como el cumplimiento de los lineamientos de las políticas públicas y el ciclo PDCA. 2. Creación de un Plan de Calidad con base al PESTEL correspondiente. 3. Aprobación del Plan de Calidad	jul-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Ivi Carolina Medina	
10		2.3 Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica	No se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el proceso de planificación estratégica.	Involucrar a los grupos de interés en el proceso de planificación estratégica institucional, a través de encuestas, seminarios y audiencias públicas	Fortalecer el Plan Estratégico Institucional tomando en cuenta las opiniones y sugerencias de los grupos de interés	1. Identificación de preguntas focalizadas a los grupos de interés 2. Elaborar propuesta de encuesta 3. Aplicación de encuesta 4. Tabulación de resultados 5. Acopio de informaciones colectadas en los seminarios y audiencias públicas 6. Toma de decisiones en base a los resultados obtenidos	ago-19	dic-19	RD \$	Realizado/Progrmado	Alma Puello	
11	3. PERSONAS	3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No se evidencia que la organización gestione de forma sistemática los subsistemas técnicos de recursos humanos por competencias	Crear un procedimiento estándar documentado del subsistema de reclutamiento y selección del personal en base a las competencias	Gestionar gestiona de forma sistemática el subsistema de reclutamiento y selección del personal en base a las competencias	1. Levantamiento de la Información 2. Elaboración del flujoograma del subsistema de reclutamiento y selección del personal en base a las competencias 3. Elaboración del procedimiento, considerando el ciclo PDCA 4. Creación de Indicadores del desempeño del subsistema 5. Aprobación 6. Socialización del Procedimiento 7. Carga al intranet	ene-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Ivi Carolina Medina	
12			No se evidencia la implementación de la Evaluación de Desempeño por Resultados y Competencias, vinculada a la planificación estratégica y al POA.	Introducir en el Formulario de Evaluación de Desempeño por Resultados la evaluación de Competencias	Implementar la evaluación de desempeño por resultados y competencias, vinculada y al POA	1. Levantamiento de la Información 2. Modificación del formulario 3. Aprobación 4. Actualización de la nueva versión del documento 5. Socialización 6. Carga al intranet	ene-19	abr-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Ivi Carolina Medina	
13		No se evidencia que la organización gestione los recursos humanos por competencias y comportamiento.	Incorporar la Gestión por Competencias en la Política de Evaluación del Desempeño.	Gestionar y evaluar los RRHH por competencias.	1. Levantamiento de la información referente a la formación y actualización del conocimiento e incluirlo en la Política de Evaluación del Desempeño. 2. Actualizar la Política de Evaluación del Desempeño. 3. Incluir en el Formulario de Evaluación del Desempeño por Resultados las Competencias alineadas a sus funciones y tareas.	feb-19	abr-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Ivi Carolina Medina		
14		3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	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.	1. Medir el impacto de los programas de Postgrado, Especialización, Maestría o Doctorado subvencionados a los empleados mediante un Análisis Beneficio/Costo. 2. Conservar y controlar en un lugar adecuado, en forma ordenada y en el formato correspondiente, la información documentada en físico obtenida en las actividades formativas realizadas, para el uso del personal SIE que lo requiera. 3. Crear espacio en el intranet para colocar la información documentada en digital obtenida en las actividades formativas realizadas, para el uso del personal SIE que lo requiera.	1. Conocer el impacto de los programas de Postgrado, Especialización, Maestría o Doctorado subvencionados a los empleados en la mejora de los servicios que ofrece la SIE a los ciudadanos demandantes. 2. Disponer de la información documentada colectada en las capacitaciones y eventos de carácter formativo, realizadas, para ponerlas a disposición del personal.	1. Revisar programas de Postgrado, Especialización, Maestría o Doctorado subvencionados a los empleados concluidos en 2017. 2. Revisar expedientes de los empleados beneficiados con las subvenciones. 3. Tomar un (1) caso entre los expedientes colectados para hacerle el Análisis Beneficio/Costo. 4. Elaborar un informe de los resultados obtenidos. 5. Recopilar la información documentada, en las distintas formas de los eventos de capacitación realizados desde el 2014 al segundo semestre del 2018. 6. Ubicar el lugar donde mantienen la información documentada antes citada y realizar una matriz que sirva de guía para localizarla cuando alguien lo requiera. 7. Solicitar a la Dirección de Tecnología habilitar espacio en el portal de	may-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	RRHH/Dionisio De Moya	
15		No se evidencia que la SIE tenga un modelo de gestión por competencias instalado para la gestión sistémica de los recursos humanos.	Implementar un modelo de Gestión por competencias en la institución	Lograr en el personal de la SIE un modelo de Gestión por Competencias en la SIE.	1. Diseñar un Sistema de gestión de los RRHH por competencias. 2. Socializar el modelo de gestión por competencias aprobado por las autoridades competentes. 3. Implementar el modelo de gestión por competencias 4. Mantener actualizada la información documentada del Sistema de Gestión por Competencias de los RRHH de la SIE.	feb-19	abr-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Ivi Carolina Medina		
16	3.3. Involucrar a los colaboradores	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.	Disponer de medios que permita a los colaboradores, la comunicación de iniciativas y sugerencias que propicien la mejora en la prestación de los servicios que ofrece la SIE.	Crear canales que permitan a los empleados y colaboradores, la comunicación de iniciativas y sugerencias que propicien la mejora en la prestación de los servicios que ofrece la SIE.	1. Propuesta del Buzon de Sugerencias y Quejas para Empleados y Colaboradores de la SIE, en versión física y digital. 2. Aprobación de la propuesta por parte de las autoridades competentes. 3. Socialización de los Buzones físico y digital. 4. Implementación del Buzon de Sugerencias y Quejas para Empleados y Colaboradores de la SIE, en versión física y digital. 5. Mantener actualizada la información documentada del Sistema de Gestión de los Buzones de la SIE.	ene-19	jun-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Diniso De Moya/Alma Puello		

17		por medio del dialogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	La SIE no dispone 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.	1.- Utilizar Focus Groups para determinar los principales requerimientos y necesidades de los grupos de interés. Consecuentemente, tener la base documental para la realización de encuestas. 2. Utilizar encuestas dirigidas a los grupos de interés de la SIE para tomar acciones basadas en las estadísticas obtenidas.	Cumplir con los requerimientos y cubrir las necesidades de los grupos de interes relevantes de manera óptima.	1. Reclutamiento de los miembros del Focus Group. 2. Realizar la sección de trabajo. 3. Presentar los resultados con los aspectos a considerar en la encuesta a los grupos de interés. 4. Elaborar la encuesta a los grupos de interes con los datos obtenidos del Focus Group. 5. Realizar la encuesta. 6. Tabular los resultados de la encuesta a los grupos de interes. 7. Enviar los resultados de la encuesta a las autoridades para la toma de decisiones correspondientes.	oct-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Casos resueltos/Casos detectados	Alma Puello	
18	4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes		La SIE no evidencia que la organización desarrolla y gestiona la evaluación de los acuerdos de colaboración, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	1. Crear la Política de Gestion y Seguimientos de Acuerdos y Colaboraciones Interinstitucionales 2. Aprobar la Política de Responsabilidad Social.	Disponer de un sistema de monitoreo, control y gestión de los acuerdos interinstitucionales para la mejora continua. Poder medir el impacto socioeconómico y medio ambiental en los productos y servicios que ofrece.	1. Realizar un levantamiento de los acuerdos interinstitucionales de la SIE. 2. Determinar el estatus de los mismos. 3. Diseñar el perfil profesional acorde a las competencias requeridas para realizar esas funciones con idoneidad, efectividad y eficiencia. 4. Determinar la persona que liderará ese proceso. 5. Crear la Política de Monitoreo y Gestion de Acuerdos y Colaboraciones Interinstitucionales. 6. Definir y presentar periódicamente a las autoridades competentes, los Indicadores claves de rendimiento correspondientes a los acuerdos interinstitucionales. 7. Monitorear, gestionar y presentar periodicamente los indicadores de cumplimiento de la normativa medioambiental vigente.	ago-19	dic-19	RD \$	Realizado/Programado	Dinisia De Moya	
19			No se evidencia que organización 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.	Establecer una Política para la Gestion y Seguimientos de Acuerdos y Colaboraciones Interinstitucionales.	Disponer de un sistema para la gestión de los acuerdos, que contemple el seguimiento, control y las acciones correctivas o de mejora de los mismos.	1. Realizar un levantamiento de los acuerdos interinstitucionales de la SIE. 2. Determinar el estatus de los mismos. 3. Diseñar el perfil profesional acorde a las competencias requeridas para realizar esas funciones con idoneidad, efectividad y eficiencia. 4. Determinar la persona que liderará ese proceso. 5. Crear la Política de Monitoreo y Gestion de Acuerdos y Colaboraciones Interinstitucionales. 6. Definir y presentar periódicamente a las autoridades competentes, los Indicadores claves de rendimiento correspondientes a los acuerdos interinstitucionales. 7. Monitorear, controlar, gestionar y eficientar el cumplimiento de la normativa medioambiental vigente.	ago-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Casos resueltos/Casos detectados	Ana Cristina Castro	
20		4.2 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos/clientes		No se evidencia que la organización cuenta con políticas, ni mecanismos proactivos de información para todos los servicios.	1. Política de Comunicación. 2. Política de Gestión y Seguridad de la Información.	Contar con un mecanismo que defina claramente el tráfico y los canales de información de la SIE.	1-Detectar necesidades de información y comunicaciones, canales, flujo, prioridad y permisos de acceso. 2 Elaboración de: 2.1. La Política de Comunicación. 2.2 Política de Gestión y Seguridad de la Información. 3-Aprobación por parte de las autoridades competentes. 4-Implementar las Políticas. 5. Presentar periódicamente Indicadores de Gestión de la Información y Comunicaciones. 6. Evidenciar las Acciones Correctivas y de Mejora en los sistemas de Información y Comunicaciones.	mar-19	may-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ivi Carolina Medina
21			No se evidencia que la organización gestione las expectativas de todos los clientes, explicándoles los servicios disponibles.	Crear un Sistema que propenda a la mejora de los productos y servicios que ofrece la SIE, en base a la retroalimentación de las informaciones sobre la satisfacción de los usuarios.	Ofrecer a la población servicios y productos acordes con sus necesidades y expectativas, dispensándoles a la vez, un trato cortés, eficiente y eficaz.	1- Realizar reunión con la áreas involucradas para planificar las acciones. 2- Diseñar una herramienta de medición de la satisfacción de los usuarios. 3. Crear una plataforma informática de recolección, procesamiento y generación de estadísticas e indicadores para la toma de decisiones. 4. Implementar un método para el seguimiento y control de las acciones correctivas y de mejora.	mar-19	may-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/Alma Puello	
22			No se evidencia que la organización gestione todos los mecanismos que permiten recolectar datos, sugerencias, reclamaciones y quejas.	Creación de un mecanismo de retroalimentación de la opinion del cliente sobre las facilidades, productos y servicios recibidos.	Contar con un sistema de captación de información para medir la percepción de los clientes en relación de la satisfacción de sus necesidades y expectativas al recibir los productos y servicios demandados. En adición, en caso de que el cliente no quede satisfecho, pueda tener un espacio donde dirigirse y dejar su inconformidad por escrito	1- Realizar reunión con la áreas involucradas para planificar las acciones. 2- Diseñar una herramienta de medición de la satisfacción de los usuarios. 3. Crear una plataforma informática de recolección, procesamiento y generación de estadísticas e indicadores para la toma de decisiones. 4. Implementar un método para el seguimiento y control de las acciones correctivas y de mejora.	feb-19	mar-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/Alma Puello	
23			No se evidencia que la institución incluye datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Matriz de Comunicación	Disponer de un instrumento para medir el impacto de los resultados en la prestación de servicios al ciudadano. después de alcanzar los objetivos planteados en función de los gastos presupuestados.	1-Designar el personal para recolectar la información 2-Recolectar las informaciones de cada area de la institución 3-Analizar y crear la Matriz de Comunicación 4-Enviar a la MAE para su aprobación 5. Gargar la Matriz de Comunicación 6. Actualizar la Matriz acorde con la Política de Comunicación.	mar-19	may-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ana Cristina Castro	

24	4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.3. Criterio de Alianzas y Recursos: Datos de Resultados de Impacto	No se evidencian acciones de análisis de los riesgos vinculados a los procesos administrativos, ni sustantivos.	Implementar una Política de Gestión de Riesgo	Contar con una herramienta de Gestión del Riesgos donde se contemple de antemano las acciones a tomar cuando se tenga alguna situación fuera de los parámetros pautados por la SIE.	1-Recolectar los procesos sustantivos de la SIE (aquellos que permitan cumplir la misión, conseguir los la visión y objetivos estratégicos, mediante la aplicación de las políticas y la implementación de las estrategias establecidas por el nivel directivo). 2-Analisar esos procesos mediante la Matriz de Riesgos. 3-Ejecutar y documentar las acciones de mitigación o mejora contempladas en la Matriz de Riesgo. 4-Medir la efectividad de las acciones tomadas. 5-Planificar las Acciones Correctivas y/o iniciativas que propendan a la	may-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ana Cristina Castro	
25		4.4 Gestionar la información y el conocimiento	No se evidencia que la organización garantice que la información disponible externamente, que sea recogida, procesada, usada eficazmente, ni almacenada.	Creación de un mecanismo de retroalimentación de la opinión del cliente sobre las facilidades, productos y servicios recibidos.	Contar con un sistema de captación de información para medir la percepción de los clientes en relación de la satisfacción de sus necesidades y expectativas al recibir los productos y servicios demandados. En adición, en caso de que el cliente no quede satisfecho, pueda tener un espacio donde dirigirse y dejar su inconformidad por escrito	1- Realizar reunión con la áreas involucradas para planificar las acciones. 2- Diseñar una herramienta de medición de la satisfacción de los usuarios. 3. Crear una plataforma informática de recolección, procesamiento y generación de estadísticas e indicadores para la toma de decisiones. 4. Implementar un método para el seguimiento y control de las acciones correctivas y de mejora.	sep-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/Alma Puello	
26			No se evidencia que la organización garantice el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés, ni presentarla de forma sistemática y accesible para los usuario	Encuestas focalizadas a los Grupos de Interés y Clientes de la SIE.	Contar con un sistema de captación de información relativas a las expectativas y necesidades de los grupos de interés. En adición, en caso de que las partes interesadas no estén satisfechas, se cuente con un medio para expresar su inconformidad debidamente documentada.	1- Realizar reunión con la áreas involucradas para planificar las tareas. 2- Diseñar una herramienta de medición de la satisfacción de las partes interesadas en relación a la gestión de las distintas unidades administrativas de la SIE (encuestas). 3. Enviar las encuestas a las partes interesadas para que las llenen con las informaciones correspondientes. 3. Crear una plataforma informática de recolección, procesamiento y generación de estadísticas e indicadores, para el análisis y posterior toma de decisiones, a partir de los datos arrojados por las encuestas. 4. Implementar un método para el seguimiento y control de las acciones correctivas y de mejora.	ago-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/Alma Puello	
27		4.5. Gestionar las tecnologías	1. No se evidencia que la institución 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.	Implementar un sistema administrativo que permita calcular, evaluar y decidir sobre la gestión de las TICs, basadas en: 1. El ROI ((beneficio obtenido- inversión)/ inversión) x 100 2. El Período de Retorno de la Inversión (PRI) en las TICs. 3. El Análisis de Costo- Efectividad (ACE).	Disponer de métrica adecuada para monitorear la eficiencia y eficacia del gasto en TICs de la SIE.	1- Recolectar la información sobre las necesidades de cada unidad administrativa relativas a las TICs. 2- Alimentar el inventario de las TICs con las informaciones técnicas y económicas para la gestión de calidad del mantenimiento y las finanzas. 3. Analizar las estadísticas del desempeño e indicadores ROI, PRI y ACE para la toma de decisiones. 4. Implementar un método para el seguimiento y control de las acciones correctivas y de mejora.	sep-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/Junior Pérez	
28			La SIE no evidencia que toma en cuenta el impacto el socio-económico y medioambiental de las TIC.	Implementar un sistema administrativo que permita calcular, evaluar y decidir sobre la gestión de las TICs, basadas en: 1. El Impacto Socio - Económico. 2. El Impacto Medioambiental.	Disponer de métrica adecuada para monitorear el Impacto Socio-Económico y Medioambiental provocado por la utilización de las TICs en sus distintos procesos técnicos y administrativos.	1- Recolectar la información sobre las necesidades de cada unidad administrativa relativas a las TICs. 2- Alimentar la Matriz de Riesgos de los distintos procesos relacionados con las TICs con las informaciones que evidencien su Impacto Socio-Económico. 3. Alimentar la Matriz de Riesgos de los distintos procesos relacionados con las TICs con las informaciones que evidencien su Impacto Medioambiental. 4. Implementar un método para el seguimiento y control de las acciones correctivas y de mejora.	sep-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/Junior Pérez/Ana Cristina Castro	
29		4.6. Criterio de Alianzas y Recursos: Criterio de Alianzas y Recursos: Política de Gestión Activos Fijos	No se evidencia que la institución desarrolla una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Política de Gestión de Activos Físicos.	Contar con un sistema de Monitoreo y Gestión de los Activos Fijos de la SIE.	1-Recolectar las informaciones contenidas en el inventario de Activos Físicos de la SIE. 2 Elaboración de la Política de Activos Físicos. 3-Aprobación por parte de las autoridades competentes. 4-Implementar la Política. 5. Presentar periódicamente Indicadores de Gestión de Activos Fijos. 6. Evidenciar las Acciones Correctivas y de Mejora en el Sistema de Gestión de Activos.	may-19	jul-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ivi Carolina Medina	
30			No evidencia que la organización garantiza la adecuada accesibilidad física a sus instalaciones.	Política de Gestión de la Infraestructura.	Contar con un sistema de Monitoreo, Gestión y Mejora Continua de la Infraestructura de la SIE.	1-Recolectar las informaciones relativas a las necesidades de espacio físico y facilidades en las distintas dependencias de la SIE. 2 Elaboración de la Política de Gestión de la Infraestructura. 3-Aprobación por parte de las autoridades competentes. 4-Implementar la Política. 5. Presentar periódicamente Indicadores de Gestión de la Infraestructura y 5S. 6. Evidenciar las Acciones Correctivas y de Mejora en los Sistemas de Gestión de la Infraestructura y 5S.	sep-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya	

31	5.1 identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	No se evidencia que la organización simplifica los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.	1- Reducir los plazos definidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, de acuerdo a la operativa de las áreas (basada en los datos históricos registrados), con la finalidad de optimizar la eficiencia y calidad en la respuesta al ciudadano y al tiempo que plantea la ley de Electricidad. 2-Simplificar el tiempo de respuesta a las solicitudes de la OAI. 3. Contemplar en el Sistema de Gestión de la Calidad, la eficiencia en el uso de los recursos, en	Contar con un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice, además del apego a la normativa, la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, buscando constantemente la eficiencia en el uso de los recursos, en la prestación de los servicios y efectividad en sus productos.	1-Recolectar las informaciones relativas al cumplimiento de los atributos de Calidad comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano y en la legislación relacionada con la SIE 2 Elaboración de estadísticas e indicadores, a partir de los datos procesados. 3-Documentación de la Matriz de Riesgo, FMEA, ISHIKAWA u otra herramienta de análisis.. 4. Presentar periódicamente las estadísticas e indicadores. 5-Realizar el análisis de las estadísticas e indicadores. 6. Evidenciar las Acciones Correctivas y de Mejora en el Sistema de	sep-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/Alma Puello/Engels Gómez	
32		No se evidencia que innoven en los procesos basados en un continuo benchmarking nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	Realizar el análisis PESTEL ampliado de forma sistemática como parte integrante del SGC de la SIE.	Innovar los procesos de forma continua, considerando los grupos de interés.	1-Realizar un levantamiento de todos los factores externos que componen el PESTEL (Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos Ecológicos y Legales) . 2-Analizar las posibles oportunidades de mejoras relacionadas a la innovación de los procesos considerando los grupos de interés y los involucrados. 3. Analizar las amenazas (riesgos) en cada factor utilizando la Matriz de Riesgos. 4. Evaluar procesos similares de instituciones que permitan realizar un	sep-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Emmanuel Paredes	
33		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.	Adecuar la Carta Compromiso al Ciudadano a la realidad vigente y lanzar una nueva con las mejoras contempladas.	Contar con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) alineado con los objetivos estratégicos de la SIE, los requisitos legales, el CAF, la Carta Compromiso al Ciudadano y que a su vez, satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes y grupos de interés.	1-Realizar un levantamiento de todos los factores externos que componen el PESTEL (Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos Ecológicos y Legales) . 2-Analizar las posibles oportunidades de mejoras relacionadas a la innovación de los procesos considerando los grupos de interés y los involucrados. 3. Analizar las amenazas (riesgos) en cada factor utilizando la Matriz de Riesgos. 4. Evaluar procesos similares de instituciones que permitan realizar un	abr-19	jun-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Alma Puello/Engels Gómez	
34		No evidencia que la organización analiza y evalúa los riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Realizar el análisis del entorno Socio-Económico, Ambiental y Legal de forma sistemática como parte integrante del SGC de la SIE, utilizando el: 1. PESTEL ampliado y 2. La Matriz de Riesgos.	Contar con una herramienta para el análisis del entorno de la SIE que tome en cuenta la opinión de los grupos de interés.	1-Realizar un levantamiento de todos los factores externos que componen el PESTEL (Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos Ecológicos y Legales) . 2-Analizar las posibles oportunidades de mejoras relacionadas a la innovación de los procesos considerando los grupos de interés y los involucrados. 3. Analizar las amenazas (riesgos) en cada factor utilizando la Matriz de Riesgos. 4. Evaluar procesos similares de instituciones que permitan realizar un	sep-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Emmanuel Paredes	
35	5.2 Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	No se evidencia que la organización involucre a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos.	1. Elaborar con una periodicidad anual una Encuesta a los Grupos de Interés y Usuarios de sus servicios/productos para que sus resultados sirvan de insumo para el establecimiento y/o adecuación de los estándares de calidad del SGC SIE. 2. Elaborar con una periodicidad anual una encuesta de Clima Organizacional para los fines antes expuestos. 3. Realizar Vistas Públicas para igual objetivo.	Contar con los medios necesarios para considerar la opinión de los grupos de interés en el establecimiento de los estándares del SGC de la SIE..	1. Diseñar las Encuestas de Grupos de Interés y Clima Organizacional. 2. Programar las Vistas Públicas cuando aplique. 3. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, las Encuestas y las Vistas Públicas (cuando proceda). 4. Alimentar el SGC con las mejoras, producto del análisis de los resultados de las Encuestas y las Vistas Públicas. 5. Socializar las actualizaciones del SGC. 6. Monitorear el SGC actualizado mediante presentación periódica de Indicadores y Acciones contempladas en las Minutas de las Reuniones relacionadas con el cumplimiento de los estándares establecidos.	sep-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/Alma Puello/Engels Gómez	
36		No se evidencia que la organización involucre a todos los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos.	1. Elaborar: 1.1. Un formulario de Satisfacción 1.2. Un formulario de Quejas y Sugerencias a Usuarios de sus servicios/productos para que sus resultados sirvan de insumo para el establecimiento y/o adecuación de los estándares de calidad del SGC SIE.	Contar con los medios necesarios para considerar la opinión de los usuarios de los servicios/productos en el establecimiento de los estándares del SGC de la SIE..	1. Diseñar los formularios de Satisfacción y Quejas y Sugerencias. 2. Programar las Vistas Públicas cuando aplique. 3. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, las Encuestas y las Vistas Públicas (cuando proceda). 4. Alimentar el SGC con las mejoras, producto del análisis de los resultados de las Encuestas y las Vistas Públicas. 5. Socializar las actualizaciones del SGC. 6. Monitorear el SGC actualizado mediante presentación periódica de Indicadores y Acciones contempladas en las Minutas de las Reuniones relacionadas con el cumplimiento de los estándares establecidos.	ene-19	mar-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/Alma Puello/Engels Gómez	
37	5.3. No se evidencia que la institución ha definido la cadena de	No se evidencia la definición de la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenecen.	Integrar en el SGC SIE la cadena de prestación de los servicios que ofrece.	Contemplar en el SGC SIE la cadena de prestación de los servicios que ofrece.	1. Describir los procesos sustantivos, por medio de un Diagrama de Flujo, contemplando el Ciclo PDCA, la cadena de prestación de servicios que ofrece. 2. Explicar, en formato de Procedimiento, los pasos descritos en el Diagrama de Flujo, con los registros y la documentación necesaria. 3. Integrar en el SGC SIE toda la información documentada que permita el debido control y la rastreabilidad de cada caso.	jun-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/Ivi Carolina Medina	

38		prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenecen.	No se evidencia el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender y coordinar procesos y superar los límites organizacionales.	Desarrollo de códigos, normas y reglamentos para regular el sector eléctrico de la República Dominicana.	Contar con procedimientos, estándares y reglamentación para el correcto desempeño del sector por parte de directivos, técnicos, profesionales y público en general vinculado.	1. Identificar la reglamentación existente hasta el momento para normar las actividades relacionadas con el Sector Eléctrico Dominicano. 2. Formar equipos de trabajo según el mercado eléctrico: Mayorista (MEM) y Minorista (MEMI). 3. Elaborar la documentación para cada proceso. 4. Editar e imprimir en volúmenes codificados según la resolución correspondiente del Consejo SIE 5. Puesta en circulación, tanto digital (por el portal de la SIE) como impreso	ago-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Dinisis De Moya	
39	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.1 Mediciones de la percepción	No se evidencian resultados de mediciones con respecto a la imagen, reputación, amabilidad, flexibilidad, ni capacidad para facilitar soluciones.	Elaborar encuestas de: 1. Grupos de interés. 2. imagen 3. Responsabilidad Sociaal 4. Clima Organizacional.	Disponer de instrumentos de medicion respecto a la imagen, reputacion, amabilidad o flexibilidad de la institución para poder facilitar soluciones idóneas a sus clientes y relacionados.	1. Propuestas de las Encuestas (TDRs para los servicios contratados) 2. Aprobacion de las encuestas 3. Tabulación de las encuestas 4. Resultados de la encuesta 5. Socializacion 6. Publicacion 7. Inersión de acciones de mejora, producto de los resultados de las encuestas, en el SGC SIE.	sep-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Dinisis De Moya	
40			No se evidencian resultados de mediciones con respecto al involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo.	Elaborar encuestas de opinión de los ciudadanos, sobre los servicios ofrecidos mediante buzones de satisfaccin y de sugerencias y quejas, físicos y digital.	Disponer de instrumentos de medicion respecto al involucramiento y participacion de los ciudadanos/clientes en los procesos misionales.	1. Propuestas de Buzones de Satisfacción y de Sugerencias y Quejas, físico y digital. 2. Aprobación 3. Implementacion de los Buzones 3. Tabulacion de los datos colectados 4. Acciones de mejora o retroalimentación al ciudadanos (si aplica) 5. Indexar las Acciones tomadas al SGC SIE	may-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Dinisis De Moya/Alma Puello	
41			No se evidencia la diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Elaborar encuestas de opinión de los ciudadanos, sobre los servicios ofrecidos tomando en consideración el género, edad y condiciones especiales, mediante buzones de satisfaccin y de sugerencias y quejas, físicos y digital.	Contar con un medio para medir la percepción de los ciudadanos/clientes sobre los productos/servicios que ofrece la SIE, tomando en cuenta el género, edad y condiciones especiales.	1. Propuestas de Buzones de Satisfacción y de Sugerencias y Quejas, tomando en cuenta el género, edad y condiciones especiales, en formatos físico y digital. 2. Aprobación 3. Implementacion de los Buzones 3. Tabulacion de los datos colectados 4. Acciones de mejora o retroalimentación al ciudadanos (si aplica) 5. Indexar las Acciones tomadas al SGC SIE	may-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Dinisis De Moya/Alma Puello	
42			La SIE no evidencia resultados de mediciones en relación al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos, ni para el diseño de los procesos, ni toma de decisiones.	Elaborar encuesta para conocer las necesidades de los grupos de interés, en el diseño de los productos/servicios que ofrece la SIE.	Contar con un medio para medir las necesidades de los grupos de interés, como insumo para el diseño de los productos/servicios que ofrece la SIE.	A. Encuestas Grupos de Interés 1. Identificación de preguntas focalizadas a los grupos de interés 2.Elaborar propuesta de encuesta 3. Aplicación de encuesta 4. Tabulación de resultados 5. Toma de decisiones en base a los resultados obtenidos 6. Indexación en el SGC SIE B. Audiencias Públicas 1. Convocatoria Audiencia Pública en medios 2. Recopilación impresiones Grupos de Interés 3. Evaluación y ponderación de las propuestas presentadas 4.Aplicación de las sugerencias dadas 5. Indexación en el SGC SIE	sep-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Dinisis De Moya/Alma Puello	
43			No se evidencian indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Elaborar encuestas de opinión de los ciudadanos, sobre los servicios ofrecidos mediante buzones de satisfaccin y de sugerencias y quejas, físicos y digital.	Contar con un medio para medir la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional	1. Propuestas de Buzones de Satisfacción y de Sugerencias y Quejas, tomando en cuenta el género, edad y condiciones especiales, en formatos físico y digital. 2. Aprobación 3. Implementacion de los Buzones 3. Tabulacion de los datos colectados 4. Acciones de mejora o retroalimentación al ciudadanos (si aplica) 5. Indexar las Acciones tomadas al SGC SIE	mar-19	may-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Dinisis De Moya/Alma Puello	
44	No se evidencia la implementación de programas y proyectos de métodos innovadores como resultados de las mediciones a los ciudadanos/clientes.	Contemplar en el SGC SIE el Sistema de Acciones Correctivas.	Contar con un SGC que considere planes y programas con objetivos medibles, monitoreo y control de su cumplimiento.	1. Describir el proceso de Acciones Correctivas, por medio de un Diagram de Flujo, contemplando el Ciclo PDCA. 2. Explicar, en formato de Procedimiento, los pasos descritos en el Diagrama de Flujo, con los registros y la documentación necesaria. 3. Integrar en el SGC SIE toda la información documentada que permita el debido control y la rastreabilidad de cada caso.	sep-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Dinisis De Moya			
45	No se evidencia que se mide la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Diseñar indicadores que midan la eficacia y eficiencia de la gestión de los distintos productos/servicios que brinda la institución.	Disponer de mediciones en cuanto a la eficacia y eficiencia de la gestión de los distintos productos/servicios que brinda.	1. Diseñar una Matriz de Indicadores de Gestión 2. Presentar, con una periodicidad determinada en el SGC SIE, por parte de las unidades administrativas involucradas, las metas y las mediciones del desempeño (paretos, tendencias, etc.), a partir de sus indicadores; 3. Documentar en el formato que corresponda (Matriz de Riesgos, Minutas de Reuniones, Acción Correctiva, Informes, Instrucciones Administrativas, etc.), las Acciones, producto del análisis de los resultados de los indicadores.	sep-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Progrmado	Emmanuel Paredes			

6.2 Mediciones de resultados											
46	Resultados en relación con la participación	No se evidencia el tiempo comprometido por la SIE para ofrecer los servicios a los ciudadanos/clientes.	Diseñar indicadores que midan el cumplimiento de los tiempos expuestos en el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad, No.125-01.	Disponer de mediciones en cuanto a los tiempos de cumplimiento de los requisitos expuestos en el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad, No.125-01.	1. Extraer de la Matriz de Indicadores de Gestión los ratios de cumplimiento de los tiempos expuestos en el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad, No.125-01. 2. Presentar, con una periodicidad determinada en el SGC SIE, por parte de las unidades administrativas involucradas, las metas y las mediciones del desempeño (paretos, tendencias, etc.), a partir de sus indicadores; 3. Documentar en el formato que corresponda (Matriz de Riesgos, Minutas de Reuniones, Acción Correctiva, Informes, Instrucciones Administrativas, etc.) las Acciones. producto del análisis de los resultados de los	sep-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Emmanuel Paredes	
47		No se evidencian estadísticas de los elevados y atendidos ante el Defensor del Público, en los temas propios de la SIE.	Diseñar indicadores que midan el número de actuaciones del Defensor del Público en los reclamos de los ciudadanos que acuden a las instalaciones de la SIE en busca de soluciones.	Disponer de mediciones, con periodicidad mensual, en cuanto al número de actuaciones del Defensor del Público en los reclamos de los ciudadanos que acuden a las instalaciones de la SIE en busca de soluciones.	1. Contactar a las oficinas del Defensor del Pueblo para identificar las posibles actuaciones solicitadas por clientes relacionados con los procesos de la SIE 2. Recolectar las informaciones de los casos relacionados con la SIE 3. Tabular las informaciones suministradas en las oficinas del Defensor del Pueblo	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Irvin Rivas	
48		No se evidencian acciones para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información producida por la SIE.	1. Diseñar una Política y/o Procedimiento que defina la disponibilidad, precisión y transparencia de la información producida por la SIE y considere las acciones de mejora, en adición a su gestión de forma sistemática. 2. Integrar en el SGC SIE el Sistema de Gestión de la Información.	Contemplar en el SGC SIE una Política y/o Procedimiento que defina la disponibilidad, precisión y transparencia de la información producida por la SIE y considere las acciones de mejora, en adición a su gestión de forma sistemática.	1. Definir el Proceso de Gestión de la Información de la SIE, por medio de un Diagrama de Flujo, contemplando el Ciclo PDCA. 2. Explicar, en formato de Procedimiento, los pasos descritos en el Diagrama de Flujo, con los registros y la documentación necesaria. 3. Integrar en el SGC SIE toda la información relevante que permita su debido control y rastreabilidad en los distintos formatos que utiliza la institución.	jul-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ivi Carolina Medina	
49		No se evidencian estadísticas del número y tiempo de procesamiento de las quejas recibidas	Elaborar un Procedimiento para la Gestión Sistemática de los Buzones de Satisfacción y de Sugerencias y Quejas que considere las Acciones Correctivas y de Mejora, como parte del SGC SIE.	Contemplar en el SGC SIE un Procedimiento para la Gestión Sistemática de los Buzones de Satisfacción y de Sugerencias y Quejas que considere las Acciones de Mejora, en adición a la retroalimentación al ciudadano cuando aplique..	1. Definir el Proceso de Gestión de los Buzones de Satisfacción y de Sugerencias y Quejas contemplando el Ciclo PDCA. 2. Explicar, en formato de Procedimiento, los pasos descritos en el Diagrama de Flujo, con los registros y la documentación necesaria. 3. Integrar en el SGC SIE toda la información relevante que permita su debido control y rastreabilidad en los distintos formatos que utiliza la institución.	jul-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Diniso De Moya/Alma Puello	
50		No se evidencian estadísticas del número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir los procesos.	Elaborar un Procedimiento para la Gestión Sistemática de los requisitos expuestos en el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad, No.125-01.	Contemplar en el SGC SIE, bases de datos que nos permitan elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte de los líderes de los distintos procesos.	1. Definir el Proceso de Gestión Sistemática de los requisitos expuestos en el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad, No.125-01. 2. Explicar, en formato de Procedimiento, los pasos descritos en el Diagrama de Flujo, con los registros y la documentación necesaria. 3. Integrar en el SGC SIE toda la información relevante que permita su debido control y rastreabilidad en los distintos formatos que utiliza la	ago-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Diniso De Moya/Alma Puello	
50		No se evidencia que la organización mida la percepción de sus colaboradores, en relación a su compromiso o responsabilidad social como organización.	1. Realizar, con periodicidad anual, una dinámica para compartir con los colaboradores pertenecientes a las distintas unidades administrativas de la SIE, los Valores, Visión y Misión. 2. Elaborar, con periodicidad anual, una encuesta de clima institucional.	Contemplar en el SGC SIE, la medición de la percepción de los colaboradores, en cuanto a lo que ellos piensan de la institución, cuál es su compromiso y cuál sería su contribución al logro de los objetivos estratégicos y misionales, para elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte de los líderes de los distintos procesos.	1. Diseñar un Plan para la realización de dinámicas entre las distintas unidades administrativas sobre los Valores, Visión y Misión. 2. Diseñar una Encuesta de Clima Organizacional. 3. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, la encuesta. 4. Lanzar la encuesta, en formatos físico y digital para que sea completada por los colaboradores de las distintas unidades administrativas. 5. Tabular los resultados. 6. Socializar los resultados de la encuesta con la MAE y directivos. 7. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las necesidades y expectativas de los colaboradores.	abr-19	jul-19	Humano, Tecnológico	Casos resueltos/Casos detectados	Ana Cristina Castro	
50	No se evidencia que la (SIE) mida la percepción de las personas, en relación a la igualdad de oportunidades y al trato justo a nivel general de la organización.	Elaborar, con periodicidad anual, una encuesta de clima institucional.	Contemplar en el SGC SIE, la medición de la percepción de los colaboradores, en cuanto a la igualdad de oportunidades y al trato justo a nivel general, para elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte de los líderes de las unidades administrativas.	1. Diseñar una Encuesta de Clima Organizacional. 2. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, la encuesta. 3. Lanzar la encuesta, en formatos físico y digital para que sea completada por los colaboradores de las distintas unidades administrativas. 4. Tabular los resultados. 5. Socializar los resultados de la encuesta con la MAE y directivos. 6. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las necesidades y expectativas de los colaboradores.	ago-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ana Cristina Castro		
50	No se evidencia que la organización mida la percepción de sus colaboradores, en relación a su compromiso o responsabilidad social como organización.	Elaborar, con periodicidad anual, una encuesta de clima institucional.	Contemplar en el SGC SIE, la medición de la percepción de los colaboradores, en relación a su compromiso o responsabilidad social como organización, para elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte de los líderes de las unidades administrativas.	1. Diseñar una Encuesta de Clima Organizacional. 2. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, la encuesta. 3. Lanzar la encuesta, en formatos físico y digital para que sea completada por los colaboradores de las distintas unidades administrativas. 4. Tabular los resultados. 5. Socializar los resultados de la encuesta con la MAE y directivos. 6. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las necesidades y expectativas de los colaboradores.	ago-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ana Cristina Castro		

50	7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas a cerca de: 1. La imagen de la institución 2. El involucramiento y 3. La participación de sus colaboradores	No se evidencia que en la (SIE) mida la percepción de las personas, en relación a la igualdad de oportunidades y el trato justo a nivel general de la organización. (ÉSTA ÁREA DE MEJORA ESTÁ REPETIDA, VER LA PENÚLTIMA CELDA)	Elaborar, con periodicidad anual, una encuesta de clima institucional.	Contemplar en el SGC SIE, la medición de la percepción de los colaboradores, en cuanto a la igualdad de oportunidades y al trato justo a nivel general, para elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte de los líderes de las unidades administrativas.	1. Diseñar una Encuesta de Clima Organizacional. 2. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, la encuesta. 3. Lanzar la encuesta, en formatos físico y digital para que sea completada por los colaboradores de las distintas unidades administrativas. 4. Tabular los resultados. 5. Socializar los resultados de la encuesta con la MAE y directivos. 6. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las necesidades y expectativas de los colaboradores.	ago-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ana Cristina Castro	
50			No se evidencian mediciones, ni resultados de todas las variables señaladas en este Subcriterio. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo.	1. Realizar, con periodicidad anual, una dinámica para compartir con los colaboradores pertenecientes a las distintas unidades administrativas de la SIE, los Valores, Visión y Misión. 2. Elaborar, con periodicidad anual, una encuesta de clima institucional.	Contemplar en el SGC SIE, la medición de la percepción de los colaboradores, en cuanto a sus condiciones de trabajo, lo que piensan de la institución, cuál es su compromiso y cuál sería su contribución al logro de los objetivos estratégicos y misionales, para elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte de los líderes de los distintos procesos.	1. Diseñar un Plan para la realización de dinámicas entre las distintas unidades administrativas sobre los Valores, Visión y Misión. 2. Diseñar una Encuesta de Clima Organizacional. 3. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, la encuesta. 4. Lanzar la encuesta, en formatos físico y digital para que sea completada por los colaboradores de las distintas unidades administrativas. 5. Tabular los resultados. 6. Socializar los resultados de la encuesta con la MAE y directivos. 7. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las necesidades y expectativas de los colaboradores.	ago-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ana Cristina Castro	
50			No se evidencian resultados de mediciones con respecto al enfoque hacia las cuestiones sociales.	1. Realizar, con periodicidad anual, una dinámica para compartir con los colaboradores pertenecientes a las distintas unidades administrativas de la SIE, los Valores, Visión y Misión. 2. Elaborar, con periodicidad anual, una encuesta de clima institucional.	Contemplar en el SGC SIE, la medición de la percepción de los colaboradores, en cuanto a lo que ellos piensan de la institución, cuál es su compromiso y cuál sería su contribución al logro de los objetivos estratégicos y misionales, para elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte de los líderes de los distintos procesos.	1. Diseñar un Plan para la realización de dinámicas entre las distintas unidades administrativas sobre los Valores, Visión y Misión. 2. Diseñar una Encuesta de Clima Organizacional. 3. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, la encuesta. 4. Lanzar la encuesta, en formatos físico y digital para que sea completada por los colaboradores de las distintas unidades administrativas. 5. Tabular los resultados. 6. Socializar los resultados de la encuesta con la MAE y directivos. 7. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las necesidades y expectativas de los colaboradores.	ago-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ana Cristina Castro	
50			No se evidencian resultados de mediciones referentes a la toma en consideración de la igualdad de oportunidades, del trato y comportamientos justos en la organización.	Creación de un Comité de Ética, formado por personal de la SIE, acorde a lo estipulado en el Decreto 143-17.	Contar con procedimientos, estándares y reglamentación para el correcto desempeño de los colaboradores con apego a los principios éticos y fundamentados en la integridad como principal valor.	1. Definir el Proceso de Gestión del Comité de Ética Pública de la SIE contemplando el Ciclo PDCA. 2. Explicar, en formato de Procedimiento, los pasos descritos en el Diagrama de Flujo, con los registros y la documentación necesaria. 3. Integrar en el SGC SIE toda la información relevante que permita su debido control y rastreabilidad de cada caso, en los distintos formatos que utiliza la institución.	abr-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	RRHH/Carolina Almonte	
50		No se evidencia un plan de carrera sistemático y de desarrollo por competencias	Elaboración de una Política de Gestión por Competencia.	Contar con una Política, Procedimiento, o Estándares para el ingreso, desarrollo y medición del desempeño del personal basado en las competencias.	1. Diseñar una Política de Gestión por Competencia. 2. Definir el Proceso de Gestión del Comité de Ética Pública de la SIE contemplando el Ciclo PDCA. 3. Explicar, en formato de Procedimiento, los pasos descritos en el Diagrama de Flujo, con los registros y la documentación necesaria. 4. Aprobar la Política. 5. Cargar la Política en el Intranet de la SIE 6. Integrar en el SGC SIE toda la información relevante que permita su debido control y rastreabilidad, en los distintos formatos que utiliza la institución.	feb-19	abr-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	RRHH/ Ivi Carolina Medina		
50		No se evidencian resultados mediciones del nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Elaboración de una Política de Gestión de Acciones Correctivas.	1. Contar con un método estándar para la determinación, monitoreo, control y seguimiento de las Acciones Correctivas y de Mejora en su SGC. 2. Disponer de un subsistema para la Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora, dentro de su SGC.	1. Diseñar una Política de Gestión de Acciones Correctivas. 2. Definir el Proceso de Gestión de Acciones Correctivas contemplando el Ciclo PDCA. 3. Explicar, en formato de Procedimiento, los pasos descritos en el Diagrama de Flujo, con los registros y la documentación necesaria. 4. Aprobar la Política. 5. Cargar la Política en el Intranet de la SIE 6. Integrar en el SGC SIE toda la información relevante que permita su debido control y rastreabilidad, en los distintos formatos que utiliza la institución.	sep-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/ Carolina Almonte		
50		No evidencian resultados de mediciones en relación a la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	1. Elaboración de una Política de Gestión de Acciones Correctivas. 2. Implementación de una Política de Reconocimiento y Premiación (individual y por unidad administrativa) por Logros Alcanzados o Proyectos de Mejora.	1. Contar con un método estándar para la determinación, monitoreo, control y seguimiento de las Acciones Correctivas y de Mejora en su SGC. 2. Disponer de un subsistema para la Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora, dentro de su SGC. 3. Contemplar una Política de reconocimiento y premiación (individual y por unidad administrativa) por logros alcanzados o proyectos de mejora.	1. Diseñar, además de la Política de Acciones Correctivas, una Política de Reconocimiento y Premiación (individual y por unidad administrativa) por Logros Alcanzados o Proyectos de Mejora, contemplando el Ciclo PDCA. 3. Explicar, en formato de Procedimiento, los pasos descritos en el Diagrama de Flujo, con los registros y la documentación necesaria. 4. Aprobar la Política. 5. Cargar la Política en el Intranet de la SIE 6. Integrar en el SGC SIE toda la información relevante que permita su debido control y rastreabilidad, en los distintos formatos que utiliza la institución.	sep-19	nov-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/ Carolina Almonte		

50			No se evidencian resultados de mediciones referentes al número de dilemas éticos reportados.	Preparar estadísticas basada en registros de los casos tramitados en comité de ética actual y comité anterior	Formular estadísticas sobre los dilemas éticos reportados	1. Actualizar la información recolectada por el comité de ética ante dilemas éticos. 2. Diseñar estadísticas sobre dilemas éticos 3. <u>Publicar resultados sobre dilemas éticos en la Intranet</u>	may-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	RRHH/Carolina Almonte		
50			No se evidencia indicadores de las capacidades de personas para tratar con ciudadanos/clientes, Horas de formas y trato recibido.	Elaborar, como parte del SGC SIE, un Procedimiento que contemple la amabilidad y profesionalidad de los agentes de atención a los ciudadanos en el subsistema de Gestión de los Buzones de Satisfacción y de Sugerecias y Quejas, tomando en consideración además, las Acciones Correctivas y de Mejora subsecuentes.	Formular estadísticas e indicadores sobre la amabilidad y profesionalidad de los agentes de atención al ciudadano.	1. Definir un Proceso que contemple la amabilidad y profesionalidad de los agentes de atención a los ciudadanos en el subsistema de Gestión de los Buzones de Satisfacción y de Sugerecias y Quejas, que cumpla con el Ciclo PDCA. 2. Explicar, en formato de Procedimiento, los pasos descritos en el Diagrama de Flujo, con los registros y la documentación necesaria. 3. Integrar en el SGC SIE toda la información relevante que permita su debido control y rastreabilidad en los distintos formatos que utiliza la	may-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dinisia De Moya/Alma Puello		
50		8.1: Mediciones de percepción	No se evidencian estudios de mediciones con respecto a la percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	Elaborar, con periodicidad anual, una encuesta que mida el impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	Contemplar en el SGC SIE, la medición del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, para elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte del Consejo Administrativo.	1. Elaborar los TDR para la licitación de una Encuesta de Impacto Económico en la Sociedad. 2. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, la encuesta. 3. Analizar los resultados y recomendaciones. 4. Exponer los resultados del análisis de la encuesta con la MAE y directivos. 5. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dinisia De Moya		
50			No se evidencian estudios de mediciones de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.	Elaborar, con periodicidad anual, una encuesta que mida el impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.	Contemplar en el SGC SIE, la medición del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional, para elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte del Consejo Administrativo.	1. Elaborar los TDR para la licitación de una Encuesta de Impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional. 2. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, la encuesta. 3. Analizar los resultados y recomendaciones. 4. Exponer los resultados del análisis de la encuesta con la MAE y directivos. 5. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dinisia De Moya		
50			No se evidencian resultados de mediciones con respecto a la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional	Elaborar, con periodicidad anual, una encuesta que mida el impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional	Contemplar en el SGC SIE, la medición de la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional, para elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte del Consejo Administrativo.	1. Elaborar los TDR para la licitación de una Encuesta de Impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional. 2. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, la encuesta. 3. Analizar los resultados y recomendaciones. 4. Exponer los resultados del análisis de la encuesta con la MAE y directivos. 5. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dinisia De Moya		
50			No se evidencian resultados de mediciones de la 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.	1. Realizar un Plan Anual de Actividades con la comunidad en la que está instalada, que contemple la organización de eventos culturales o sociales y acciones de apoyo financiero o de otro tipo. 2. Elaborar, con periodicidad anual, una encuesta de Impacto Social.	Contemplar en el SGC SIE, la medición de la 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., para elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte de los miembros del Consejo Administrativo.	1. Elaborar los TDR para la licitación de una Encuesta de Impacto Social en las comunidades donde se emplazan las instalaciones de la SIE. 2. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, la encuesta. 3. Analizar los resultados y recomendaciones. 4. Exponer los resultados del análisis de la encuesta con la MAE y directivos. 5. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dinisia De Moya		
50			No se evidencian estudios actuales sobre resultados de mediciones en relación a la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales	Implementar un Sistema Administrativo que permita calcular, evaluar, controlar y decidir sobre: 1. El cumplimiento de las normas medioambientales. 2. El Impacto Medioambiental.	Disponer de métrica adecuada para monitorear y controlar el Impacto Medioambiental provocado actividades.	1- Recolectar los datos empíricos relacionados con el cumplimiento de las normas medioambientales y su impacto en el entorno. 2- Alimentar la Matriz de Riesgos de los distintos procesos relacionados con el cumplimiento de las normas medioambientales y su impacto en el entorno 3. Implementar un método para el seguimiento y control de las acciones correctivas y de mejora expuestas en la Matriz de Riesgos.	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dinisia De Moya/Ana Cristina Castro		
50	8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			No evidencian mediciones actuales en cuanto a la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético	Elaborar una encuesta de imagen.	Disponer de instrumentos de medición con respecto a la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.	1. Elaborar TDR para la realización de una encuesta de imagen. 2. Aprobación de la encuesta 3. Análisis de los resultados 4. Inersión de acciones de mejora, producto de los resultados de la encuesta, en el SGC SIE.	nov-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dinisia De Moya	
50				No se evidencian estudios actuales sobre la percepción de la organización en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Preparar estadísticas basadas en las informaciones colectadas en: 1. Los periódicos impresos y digitales 2. Las redes sociales 3. Programas de radio y televisión	Disponer de instrumentos de medición con respecto a la percepción de la organización en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	1- Recolectar los datos relacionados en los distintos medioa de comunicación. 2. Elaborar estadísticas e indicadores 3. Analizar las estadísticas e indicadores 4. Exponer los resultados del análisis a la MAE y directivos. 5. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Julissa Ubri/Junior Pérez	

50		8.2: Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social	No se evidencian resultados de mediciones referentes a actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.	Implementar un Sistema Administrativo que permita calcular, evaluar, controlar y decidir sobre: 1. El cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno para el Sector Público (NOBACI). 2. El cumplimiento de la cláusula 7.1 de la Norma Internacional ISO 9001-2015.	Disponer de instrumentos de medición enfocados en las acciones que realiza la organización para preservar y mantener los recursos.	1- Recolectar los datos empíricos relacionados con el cumplimiento de las NOBACI y la cláusula 7.1 de la ISO 9001-2015. 2- Alimentar la Matriz de Riesgos de los distintos procesos relacionados con el cumplimiento de las NOBACI y la cláusula 7.1 de la Norma ISO 9001-2015. 3. Implementar un método para el seguimiento y control de las acciones correctivas y de mejora expuestas en la Matriz de Riesgos.	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Casos resueltos/Casos detectados	Dionisio De Moya/Ana Cristina Castro	
50			No se evidencian resultados de mediciones referentes al apoyo como colaborador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja	Implementar un Sistema Administrativo que permita calcular, evaluar, controlar y decidir sobre: 1. El cumplimiento de la Ley No.42-00 General sobre la Discapacidad, y las Políticas, normas y reglamentos del CONADIS. 2. El cumplimiento del Artículo 39 de la Constitución Dominicana correspondiente al Derecho a la igualdad.	Disponer de instrumentos de medición enfocados al apoyo como colaborador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja.	1- Recolectar los datos empíricos relacionados con el cumplimiento del Artículo 39 de la Constitución Dominicana correspondiente al Derecho a la igualdad, de la Ley No.42-00 General sobre la Discapacidad y las Políticas, Normas y Reglamentos del CONADIS. 2- Alimentar la Matriz de Riesgos de los distintos procesos relacionados con el cumplimiento del Artículo 39 de la Constitución Dominicana correspondiente al Derecho a la igualdad, de la Ley No.42-00 General sobre la Discapacidad y de las Políticas, Normas y Reglamentos del CONADIS. 3. Implementar un método para el seguimiento y control de las acciones correctivas y de mejora expuestas en la Matriz de Riesgos.	ago-19	oct-19	Humano, Tecnológico	Casos resueltos/Casos detectados	Dionisio De Moya/Ana Cristina Castro	
50			No se evidencia que la (SIE) ha realizado estudio sobre el impacto económico.	Implementar un Sistema Administrativo que permita calcular, evaluar, controlar y decidir sobre el Impacto Económico provocado por sus actividades como ente regulador del Sistema Eléctrico Dominicano.	Disponer de métrica adecuada para monitorear y controlar el Impacto Económico provocado actividades.	1- Recolectar los datos empíricos relacionados con el cumplimiento de la Ley General de Electricidad 125-01 y su impacto en términos económicos. 2- Alimentar la Matriz de Riesgos de los distintos procesos relacionados con el cumplimiento de la Ley General de Electricidad 125-01 y su impacto en términos económicos. 3. Implementar un método para el seguimiento y control de las acciones correctivas y de mejora expuestas en la Matriz de Riesgos.	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dionisio De Moya/Ana Cristina Castro	
50			No se evidencian resultados de la medición de la responsabilidad social.	Elaborar, con periodicidad anual, una encuesta que mida la responsabilidad social.	Contemplar en el SGC SIE, la medición de la responsabilidad social, para elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte del Consejo Administrativo.	1. Elaborar los TDR para la licitación de una Encuesta de la responsabilidad social. 2. Aprobar, por parte de las autoridades competentes, la encuesta. 3. Analizar los resultados y recomendaciones. 4. Exponer los resultados del análisis de la encuesta con la MAE y directivos. 5. Elaborar un Plan de Acción corregir desviaciones y responder a las	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Dinasio De Moya	
50			No se evidencia que la (SIE) apoye proyectos de desarrollo internacional y participación de los colaboradores en actividades filantrópicas	Preparar estadísticas basada en registros de los casos relacionados con los aportes de la SIE en proyectos de desarrollo internacional y la participación de sus colaboradores en actividades filantrópicas.	Contemplar en el SGC SIE, la medición de sus aportes en proyectos de desarrollo internacional y la participación de los colaboradores en actividades filantrópicas, con la finalidad de elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte del Consejo Administrativo.	1. Actualizar la información recolectada con los aportes de la SIE en proyectos de desarrollo internacional y la participación de sus colaboradores en actividades filantrópicas. 2. Diseñar estadísticas de los aportes de la SIE en proyectos de desarrollo internacional y la participación de sus colaboradores en actividades filantrópicas. 3. Publicar los resultados.	sep-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Casos resueltos/Casos detectados	Emmanuel Paredes	
50			No se evidencian mediciones referentes al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Preparar estadísticas basadas en registros de los casos relacionados con el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Contemplar en el SGC SIE, la medición referente al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización, con la finalidad de elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte del Consejo Administrativo.	1. Actualizar la información referente al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 2. Diseñar estadísticas referentes al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 3. Publicar los resultados.	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Casos resueltos/Casos detectados	Dionisio De Moya/D. Legal	
50		9.1 Resultados externos: resultados e impactos a conseguir	No se evidencian mediciones de inspecciones y auditorías de resultados de impacto	Preparar estadísticas basadas en registros relacionados con el grado de cumplimiento de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	Contemplar en el SGC SIE, la medición de inspecciones y auditorías de resultados de impacto, con la finalidad de elaborar estadísticas e indicadores para su análisis y posterior toma de decisiones por parte del Consejo Administrativo.	1. Actualizar la información referente al grado de cumplimiento de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 2. Diseñar estadísticas referentes al grado de cumplimiento de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 3. Publicar los resultados.	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Casos resueltos/Casos detectados	Dinasio De Moya/Alma Puello	

50	9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO	9.2 Resultados Claves de Rendimiento: Evidencias de Auditoría	No se evidencian resultados de mediciones en cuanto a la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones.	<p>1. Elaboración de una Política de Gestión de Acciones Correctivas que contemple el aval y la ponderación del Consejo Administrativo SIE.</p> <p>2. Implementación de una Política de Reconocimiento y Premiación (individual y por unidad administrativa) por Logros Alcanzados o Proyectos de Mejora que sirva de insumo para la toma de decisiones por parte del Consejo Administrativo SIE, en lo referente a la motivación al personal.</p>	<p>1. Contar con un método estándar para la determinación, monitoreo, control y seguimiento de las Acciones Correctivas y de Mejora en su SGC (avalado y ponderado por el Consejo Administrativo SIE).</p> <p>2. Disponer de un subsistema para la Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora, dentro de su SGC (avalado y ponderado por el Consejo Administrativo SIE).</p> <p>3. Contemplar una Política de reconocimiento y premiación (individual y por unidad administrativa) por logros alcanzados o proyectos de mejora (avalada y ponderada por el Consejo Administrativo SIE).</p>	<p>1. Diseñar, con el aval y la ponderación del Consejo Administrativo SIE, una Política de Acciones Correctivas, y otra de Reconocimiento y Premiación (individual y por unidad administrativa) por Logros Alcanzados o Proyectos de Mejora, contemplando el Ciclo PDCA.</p> <p>3. Explicar, en formato de Procedimiento, los pasos descritos en el Diagrama de Flujo, con los registros y la documentación necesaria.</p> <p>4. Aprobar la Política.</p> <p>5. Cargar la Política en el Intranet de la SIE</p> <p>6. Integrar en el SGC SIE toda la información relevante que permita su debido control y rastreabilidad, en los distintos formatos que utiliza la institución.</p>	oct-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ivi Carolina Medina	
50			No se evidencian resultados de benchmarking.	<p>1. Política de Comunicación.</p> <p>2. Política de Gestión y Seguridad de la Información.</p>	<p>Contar, en el SGC, avalado y ponderado por el Consejo Administrativo SIE, con un método estándar para la determinación, monitoreo, control y seguridad de las informaciones para su uso apropiado.</p>	<p>1-Detectar necesidades de información y comunicaciones, canales, flujo, prioridad y permisos de acceso.</p> <p>2 Elaboración de:</p> <p>2.1. La Política de Comunicación.</p> <p>2.2 Política de Gestión y Seguridad de la Información.</p> <p>3-Aprobación por parte de las autoridades competentes.</p> <p>4-Implementar las Políticas.</p> <p>5. Presentar periódicamente Indicadores de Gestión de la Información y Comunicaciones.</p> <p>6. Evidenciar las Acciones Correctivas y de Mejora en los sistemas de Información y Comunicaciones.</p>	ago-19	oct-19	Humano, Tecnológico	Realizado/Programado	Ivi Carolina Medina	
50			No se evidencian resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera	<p>Implementar un Sistema Administrativo que permita calcular, evaluar, controlar y decidir sobre:</p> <p>1. El cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno para el Sector Público (NOBACI).</p> <p>2. La Gestión Financiera</p>	<p>Disponer de instrumentos de medición enfocados en las acciones que realiza la organización para preservar y mantener los recursos.</p>	<p>1- Recolectar los datos empíricos relacionados con el cumplimiento de las NOBACI y la Gestión Financiera.</p> <p>2- Alimentar la Matriz de Riesgos de los distintos procesos relacionados con el cumplimiento de las NOBACI y la Gestión Financiera.</p> <p>3. Implementar un método para el seguimiento y control de las acciones correctivas y de mejora expuestas en la Matriz de Riesgos.</p>	sep-19	dic-19	Humano, Tecnológico	Casos resueltos/Casos detectados	Ana Cristina Castro	







