



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

INFORME PLAN DE MEJORA CAF 2019-2020



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

“Año del Fomento de las Exportaciones”

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Electricidad, a través de la unidad de Calidad en la Gestión de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, realiza el Monitoreo y Control del Plan de Mejora Institucional, (basado en el Marco Común de Evaluación CAF (Common Assessment Framework), considerando sus 9 criterios y 28 subcriterios), para alcanzar la excelencia de los servicios ofertados a los ciudadanos, desde su Sistema de Gestión de la Calidad.

El presente documento presenta las evidencias de las acciones de mejora contempladas en el Plan de Mejora resultante del Autodiagnóstico.

El presente informe muestra los siguientes datos relevantes:

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

Es un compromiso de las altas autoridades de la SIE crear una cultura de excelencia en todas las dependencias de la institución en las relaciones cliente-proveedor internas y externas. En ese sentido, estamos enfocados en alcanzar, progresivamente un auténtico ciclo PDCA: “Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar” en la gestión de todos los procesos, apoyados en los principios del GCT (Gestión de la Calidad Total, TQM en sus siglas inglesas), para prestar una atención esmerada al logro de la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y grupos de interés.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
 “Garantía de todos”

“Año del Fomento de las Exportaciones”

1. INTEGRANTES DEL EQUIPO DEL PLAN DE MEJORA

NOMBRE	OBJETIVO	ASIGNACIONES
Laura Núñez	Evidenciar de que si se realizan informes de los resultados de los documentos presupuestarios en la postulación del premio a la excelencia correspondiente al 2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. solicitar al gerente de contabilidad el informe de los estados financieros semestrales 2. luego de ser aprobada la solicitud y recibir informe, remitir a la gerencia de planificación y desarrollo para la inclusión de la información en la postulación al premio.
	Incluir en la postulación del premio a la excelencia correspondiente al 2018 de que existe una política de proceso de activos fijos	<ol style="list-style-type: none"> 1. solicitar a la encargada de Activos Fijos una copia de la política de procesos de activos fijos. 2. luego de ser aprobada la solicitud y recibir política, remitir a la gerencia de planificación y desarrollo
	documentar que el proceso de auditoría de gestión financiera es realizada por una institución reguladora externa, la cual tiene un espacio asignado en este SIE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultar con el personal de la unidad interna de la Contraloría si se puede documentar por medio de fotografías la existencia de la unidad en la SIE. 2. luego de ser aprobada la solicitud, fotografiar la unidad. 2. colocar las fotografías en la postulación al premio 2018.
Andrés Arias	Simplificar los procesos a intervalos regulares y proponer cambios en los requisitos legales si fuese necesario.	<ol style="list-style-type: none"> 1-Análisis de los procesos y tiempos de respuesta de la carta compromiso al ciudadano y de la oficina de acceso a la información pública. 2- ajuste de los procesos de acuerdo a los requerimientos. 3- Proponer cambios legales, si se requieren.
	Innovar los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	<ol style="list-style-type: none"> 1-Realizar un levantamiento de todos los procesos. 2-Analizar posibles oportunidades de mejoras relacionadas a la innovación de los procesos en conjunto de los grupos de interés y los involucrados. 3- Evaluar procesos similares de instituciones que permitan realizar un benchmarking; 4-Aplicar estas mejoras
Edward Mariñez	Incluir a los ciudadanos /clientes en el desarrollo de los estándares de calidad para responder a sus expectativas de los productos/servicios ofrecido por la SIE.	<ol style="list-style-type: none"> 1-Análisis de los estándares de calidad de los servicios/productos de la organización 2- Identificar estándares de calidad esperado por los Ciudadanos/clientes. 3- Ajuste de los servicios/productos de acuerdo a los requerimientos y que sean gestionables para la organización.
Ivan Sepúlveda	Contar con las mediciones del grado de responsabilidad de la gestión en los distintos servicios para así poder identificar la calidad del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificar los Servicios a medir; 2. Tabular las mediciones; 3. Presentar las tendencias relacionadas a las mediciones;
	Contar con las mediciones en cuanto al número de actuaciones del Defensor Público	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contactar a las oficinas del Defensor del Pueblo para identificar las posibles actuaciones; 2. Tabular las mediciones;
Irving Rivas	Recolectar información sobre los reconocimientos realizados de manera individual y de equipo dentro de la SIE, para así determinar la frecuencia de estos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar si la política de reconocimiento actual cumple con los requisitos del CAF. 2.Recolectar todas las acciones reconocimiento elaboradas al personal.
	Levantar el número de dilemas éticos reportados	<ol style="list-style-type: none"> 1.Actualizar la información recolectada por el comité de ética ante dilemas éticos.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

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



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
 “Garantía de todos”

“Año del Fomento de las Exportaciones”

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



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

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



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
 “Garantía de todos”

“Año del Fomento de las Exportaciones”

NOMBRE	OBJETIVO	ASIGNACIONES
Emmanuel Paredes	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés
	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés
	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés
	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés
	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés
	Recolectar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto a su opinión sobre el aporte social de la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las preguntas que deben ser ingresadas a la encuesta 2. Incluir preguntas a la encuesta de grupos de interés 3. Lanzar encuesta de grupos de interés 4. Tabular resultados 5. Socializar resultados de la encuesta con directivos y MAE 6. Plan de acción para responder a necesidades y expectativas de grupos de interés

“Año del Fomento de las Exportaciones”

FASES DEL PROCESO Y DURACIÓN

2.1. El Autodiagnóstico Institucional

Se convocó el grupo multidisciplinario para desarrollar el Plan de Acción para el cumplimiento de las oportunidades de mejora detectadas por el personal del MAP que validó la autoevaluación correspondiente al año 2018.

Esta fase se cubre con el Autodiagnóstico contemplado en la Guía CAF. Se analizaron los 9 criterios y los 28 sub criterios, señalando los puntos fuertes y las áreas de mejora encontradas.

2.2. El Análisis

El análisis es realizado en las secciones de trabajo del Comité de Mejora utilizando la Matriz de Análisis de la Mejora proporcionada por el MAP. Las Acciones de Mejora se relacionan con las Áreas de Mejora correspondientes a cada Sub Criterio.

Los problemas que obstruyen el alcance de los objetivos perseguidos, se estudiaron utilizando el diagrama Causa-Efecto, los 5 por qué y ponderando las causas por elemento del proceso. En cada caso, se determinó la Causa Raíz.

2.3. Propuestas de Acciones de Mejora

Se realizaron reuniones de coordinación para la asignación de las actividades definidas en el Plan de Mejora. Se alimentó el Plan con las Tareas, sus Responsables, los Recursos Necesarios, los Indicadores de Gestión y el Cronograma de Ejecución (en días laborables). Esto se documentó en el archivo Excel que se envía al MAP junto al presente reporte.

2.4. Plan de Implementación. –

La tercera hoja electrónica del archivo titulado Plan de Mejora CAF 2019 contiene la Matriz “Plan de Mejora”, con las informaciones correspondientes a cada mandato expresado en el encabezado y que corresponden a las Acciones de Mejora relacionadas con los Criterios, Sub Criterios y Áreas de Mejora.

2.5. Seguimiento y Control. –

En la última hoja del libro en Excel del archivo titulado Plan de Mejora CAF 2019, se documentan las siguientes informaciones: Tareas, Responsables, Porcentaje de Avance, Resultado Esperado y Comentarios.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

“Año del Fomento de las Exportaciones”

2. RECURSOS ECONÓMICOS UTILIZADOS

Las tareas son realizadas con recursos internos contempladas como gastos indirectos contemplados en la ejecución presupuestaria correspondiente a la asignación de la Gerencia de Planificación y Desarrollo de la SIE.

3. INDICADORES O PRODUCTOS QUE FUERON ALCANZADOS

Los mismos están descritos en la antepenúltima columna de la matriz “Plan de Mejora”.

4. EXPLICACIÓN DE LOS INCONVENIENTES DURANTE EL PROCESO

También están descritos en la última columna de la matriz “Plan de Mejora” y de la matriz “Seguimiento Plan”.

Para mayores detalles, refiérase al archivo en Excel sobre el Plan de Mejora CAF 2019-2020.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

5. ANEXOS

EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES DE MEJORA DEL PLAN DE MEJORA CAF 2019 POR CRITERIOS Y SUBCRITERIOS.

1. LIDERAZGO

1,1 Dirigir a la organización desarrollando su misión, visión y valores.

		POLÍTICA DE INDUCCIÓN	
		SE-ORRH-POL-28	SI-1
		DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
		24/02/2019	
1.	OBJETIVOS:		
1.1	Definir los lineamientos para que el proceso de inducción y adaptación del PERSONAL DE NUEVO INGRESO al puesto de trabajo e integrar al EMPLEADO a la cultura organizacional de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD.		
2.	ALCANCE:		
2.1	La POLÍTICA DE INDUCCIÓN aplica para todos los EMPLEADOS de la SUPERINTENDENCIA DE LA ELECTRICIDAD.		
3.	DEFINICIONES:		
3.1	ENTRENAMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO: Proceso de enseñanza que permite al EMPLEADO adquirir y/o desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes hacia el trabajo.		
3.2	FACILITADOR: Persona designada para socializar los temas requeridos en el PROCESO DE INDUCCIÓN.		
3.3	INDUCCIÓN: Proceso dirigido al colaborador en su integración a la CULTURA ORGANIZACIONAL de la SE.		
3.4	REINDUCCIÓN: Proceso dirigido a reorientar la integración del EMPLEADO a la CULTURA ORGANIZACIONAL en virtud de los cambios producidos en los temas alineados a sus objetivos y a desarrollar habilidades y competencias del EMPLEADO.		
3.5	REUBICACIÓN: Decisión de la MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA (MAE), en la cual se asigna nuevas responsabilidades al EMPLEADO.		
3.6	TRASLADO: Movilidad de un EMPLEADO a otra posición o cargo.		

	
CÓDIGO DE ÉTICA Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	
CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	
CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES	
ARTÍCULO 1. FUNDAMENTOS. La Superintendencia de Electricidad (SE), como institución reguladora del sub-sector eléctrico dominicano, tiene la responsabilidad de mantener el más elevado nivel de honestidad, probidad, conducta ética y confianza pública en todas sus actividades. Para ello, la Superintendencia adopta el presente Código de Ética, enmarcado en el espíritu y términos de las leyes y normas vigentes que resulten aplicables, a fin de contribuir a un mejor desempeño de sus funciones institucionales.	
ARTÍCULO 2. OBJETIVOS. El presente Código procura la preservación de un ambiente laboral cordial y respetuoso, en el marco de los mejores valores y políticas institucionales. Sus objetivos se detallan a continuación: <ul style="list-style-type: none">a) Objetivo General: Definir las faltas éticas imputables a los funcionarios(as) y empleados(as) de la Superintendencia en el ejercicio de sus funciones; y determinar la sanción aplicable de conformidad con la falta cometida, de tierra comprobada.b) Objetivos Específicos:<ul style="list-style-type: none">1) Definir un marco estándar para la aplicación de las políticas y normas objeto del presente Código;2) Contribuir a la toma de decisiones administrativas eficientes por parte de los órganos de dirección de la Superintendencia, en materia de recursos humanos y manejo del personal de la institución;3) Contribuir a mejorar la imagen institucional frente a la percepción interna y externa.	
ARTÍCULO 3. ALCANCE. Se encuentran sujetos al presente Código de Ética, todos los funcionarios(as) y empleados(as) de la Superintendencia, los cuales están	



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua



6.1 Análisis de Brechas SE 2019 (ver. por Análisis C.4 y 5) (solo lectura) - Excel

Herramienta GAP análisis ISO 9001:2015. Cláusula 10 Mejora

Cláusula	Requisitos de la norma ISO 9001:2015 para los Sistemas de Gestión de la Calidad	Condiciones	Situación actual	Medidas SIC	Evidencias/Intrínsecas	Plan de Acción	Responsable	Recursos	Inicio
10	10 - Mejora (sin procesos identificados); 1 - Igual (procesos sin ningún método); 2 - Gestionado (procesos sin método estándar); 3 - Definido (procesos estandarizados, documentados y comunicados); 4 - Continuamente Gestionado (procesos estandarizados, documentados, comunicados, supervisados y medidos); 5 - Optimizado (procesos estandarizados, documentados, comunicados, supervisados, medidos y mejorados)	SI / NO / NA		RE.1, G.3.4, SP					
10.1	Generalidades								
a)	¿La SE determina y atiende las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente?				1.- Formulario de satisfacción 2.- Quejas vía call center, página web, OAI 3.- Buzón de empleados 4.- Minutas 5.- Matriz de Riesgos 6.- Formulario de Auditoría 7.- Formulario de Acción Correctiva				
b)	¿Qué mecanismo utiliza la SE para evaluar las actividades y acciones para cumplir los requisitos además, considerar las necesidades y expectativas futuras de sus clientes internos y externos?				1.- Formulario de satisfacción 2.- Quejas vía call center, página web, OAI 3.- Buzón de empleados 4.- Minutas 5.- Matriz de Riesgos 6.- Formulario de Auditoría 7.- Formulario de Acción Correctiva 8.- Encuestas 9.- Informaciones vigentes en la Red Social, periódicos y programas de radio y televisión				
c)	¿Qué mecanismo utiliza la SE para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?				1.- Matriz de Riesgos 2.- PMAs 3.- Grupos de Calidad 4.- Minutas 5.- Informes de incidentes				



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

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

 POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD		SE-00000-POL-06	PE-1
		RECURSOS HUMANOS	
		30/7/2018	
1. OBJETIVO:			
1.1 Establecer los lineamientos aplicables para la EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO a los empleados de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD , con el fin de medir la productividad y la calidad del trabajo para establecer mecanismos de mejora e identificar las necesidades de formación.			
2. ALCANCE:			
2.1 La política de EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO , aplica para <u>todos los empleados</u> de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD , con (6) meses en la institución.			
3. DEFINICIONES:			
3.1. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: Proceso para estimar el valor, la excelencia, las cualidades o destrezas de la persona, que permite la apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial desarrollo.			
3.2. ENTREVISTA: Proceso en el que el supervisor informa al empleado sobre el resultado logrado luego de su análisis e interpretación, presentándose las conclusiones y las sugerencias de mejora.			
3.3. GRUPO OCUPACIONAL: Categorías que permiten organizar a los servidores públicos en razón a su formación, capacitación o experiencia reconocida.			
3.4. OBJETIVOS INDIVIDUALES: Resultados esperados por el desempeño del empleado de forma individual.			
3.5. OBJETIVOS DEL ÁREA: Meta referenciada a los objetivos descritos en el POA de la dirección o gerencia staff a la que corresponde el empleado.			
3.6. REGIMEN ÉTICO Y DISCIPLINARIO: Marco de comportamiento dirigido a fomentar la eficiencia, eficacia y el sentido de pertenencia institucional, a fin de promover el cumplimiento del bien común, y preservar la moral pública, considerados como principios rectores de la conducta de los servidores públicos de los órganos y entidades de la Administración Pública.			
3.7. MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES: Herramienta administrativa que describe las funciones de cada puesto de la institución.			

 POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD		SE-00000-POL-06	PE-1
		RECURSOS HUMANOS	
		30/7/2018	
1. OBJETIVO:			
1.1 Establecer los lineamientos aplicables para la EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO a los empleados de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD , con el fin de medir la productividad y la calidad del trabajo para establecer mecanismos de mejora e identificar las necesidades de formación.			
2. ALCANCE:			
2.1 La política de EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO , aplica para <u>todos los empleados</u> de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD , con (6) meses en la institución.			
3. DEFINICIONES:			
3.1. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: Proceso para estimar el valor, la excelencia, las cualidades o destrezas de la persona, que permite la apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial desarrollo.			
3.2. ENTREVISTA: Proceso en el que el supervisor informa al empleado sobre el resultado logrado luego de su análisis e interpretación, presentándose las conclusiones y las sugerencias de mejora.			
3.3. GRUPO OCUPACIONAL: Categorías que permiten organizar a los servidores públicos en razón a su formación, capacitación o experiencia reconocida.			
3.4. OBJETIVOS INDIVIDUALES: Resultados esperados por el desempeño del empleado de forma individual.			
3.5. OBJETIVOS DEL ÁREA: Meta referenciada a los objetivos descritos en el POA de la dirección o gerencia staff a la que corresponde el empleado.			
3.6. REGIMEN ÉTICO Y DISCIPLINARIO: Marco de comportamiento dirigido a fomentar la eficiencia, eficacia y el sentido de pertenencia institucional, a fin de promover el cumplimiento del bien común, y preservar la moral pública, considerados como principios rectores de la conducta de los servidores públicos de los órganos y entidades de la Administración Pública.			
3.7. MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES: Herramienta administrativa que describe las funciones de cada puesto de la institución.			

 POLÍTICA DE COMUNICACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD		SE-00000-POL-01	HE-1
		COMUNICACIONES	
		18/01/2017	
1. OBJETIVO:			
1.1 Establecer los lineamientos generales para la OPERACIÓN del servicio y el que hacer de la institución a través de canales de comunicación internos y externos.			
2. ALCANCE:			
2.1 Abrar los distintos canales internos y externos que conforman la comunicación institucional, teniendo la DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS la responsabilidad de divulgar la información internamente y el SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD los canales de comunicación externos. La política se aplica para todo el personal de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD y los grupos de interés.			
3. DEFINICIONES:			
3.1. CANALES: Soporte físico o tecnológico necesario para que el mensaje transite de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD a receptor.			
3.2. CANALES DE COMUNICACIÓN: Medios que permiten o facilitan la comunicación/flujos de información relacionados con la institución hacia sus públicos de interés y de estos con la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD .			
3.3. COMUNICACIÓN: Actividad consciente de intercambio de información entre dos o más participantes de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas convencionales.			
3.4. COMUNICACIÓN EXTERNA: La comunicación externa supone la integración que mantiene la organización con sus diferentes públicos externos. Busca mantener y mejorar su relación con ellos proyectar una imagen favorable y promover sus servicios. Los dos principales focos de la comunicación externa son: El público de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD y los USUARIOS de servicio.			
3.5. COMUNICACIÓN INTERNA: La comunicación interna se refiere a la información generada dentro de la organización y supone la interacción que esta mantiene con su público interno. La comunicación puede ser descendente, ascendente y horizontal, partiendo de que puede ser la MAE a todo el personal y del personal hacia los supervisores.			



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

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

Formato en Excel



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

PLAN OPERATIVO ANUAL 2018

DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO

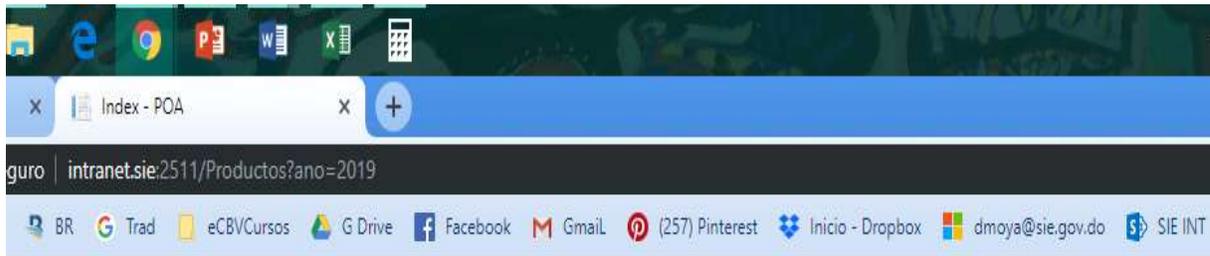
CODIGO POA	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN SMART	CLASIFICACION (PROYECTO / OPERATIVO)	UNIDAD DE MEDIDA	META	FECHA RESULTADO	HTO TRIMESTRE (AVANCE)	OBSERVACIONES
N/A	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	EVALUAR A TODOS LOS EMPLEADOS DE LA SIE, CON EL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR RESULTADOS EN ENERO DEL 2018	OPERATIVO	PORCENTAJE	100%	21-ene-18	100%	
N/A	PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	ELABORAR, JUNTO A LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, LA PLANIFICACIÓN DEL ÁREA QUE SERÁ REMITIDA AL MAP EN FEBRERO 2018	OPERATIVO	CANTIDAD	1	28-feb-18	1	
N/A	POLÍTICAS SIE	FORMULAR FUNDAMENTOS EN TEMAS ESPECÍFICOS SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN PARA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	PROYECTO	CANTIDAD	9	31-dic-18	1	
N/A	PROCEDIMIENTOS SIE	DOCUMENTAR 15 PROCEDIMIENTOS SIE RELACIONADOS CON CADA UNA DE LAS POLÍTICAS SIE Y NECESIDADES IDENTIFICADAS COMO PRIORIDAD EN LA INSTITUCIÓN PARA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	PROYECTO	CANTIDAD	15	31-dic-18	1	
N/A	PROYECTO DE BENCHMARRING	PROGRAMAR SESIONES DE TRABAJO DURANTE EL AÑO 2018 CON DIFERENTES INSTITUCIONES QUE LE SIRVAN COMO MODELO DE MEJORA E INTERCAMBIO DE PROCESOS A LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO	PROYECTO	CANTIDAD	5	31-dic-18	1	
N/A	PROCESO DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS	EVALUAR A TODOS LOS EMPLEADOS DE LA SIE EN LA MODALIDAD 360 EN JUNIO 2018	PROYECTO	PORCENTAJE	100%	30-jun-18	0	
N/A	IMPLEMENTACIÓN FEEDBACK MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIA	RETROALIMENTAR A LAS 14 ÁREAS DE LA SIE SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN EL 31 DE JULIO 2018	PROYECTO	PORCENTAJE	100%	31-jul-18	0	
N/A	OBJETIVOS INDIVIDUALES 2018	ESTABLecer LOS OBJETIVOS INDIVIDUALES DE TODOS LOS EMPLEADOS DE LA SIE, LOS CUALES SON HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR RESULTADOS EN ENERO 2018	OPERATIVO	PORCENTAJE	100%	31-ene-18	95%	



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

“Año del Fomento de las Exportaciones”

Formato Digital en el Portal SIE



Productos POA - (2019)

(Gerencia Planificación y Desarrollo)

Código POA	Producto	Descripción	Meta	Presupuesto	
Eliminar	IMPLEMENTACIÓN ISO 9001-2015	CONCLUIR IMPLEMENTACIÓN NORMA ISO 9001-2015 FASES 2, 3 Y 4	100.00	RDS 00.00	Detalles
Eliminar	Postulación Premio Nacional a la Calidad	Postulación a la XV versión del Premio Nacional a la Calidad del Sector Público	100.00	RDS 60,000.00	Detalles
0219001	Implementacion ISO 9001	CONCLUIR IMPLEMENTACION NORMA ISO 9001-2015 EN LAS FASES 2, 3 Y 4	100.00	RDS 1,970,000.00	Detalles
0219026	PLAN DE MEJORA MODELO CAF	COORDINAR EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CAF	1.00	RDS 00.00	Detalles
0219023	RENDICIÓN DE CUENTAS SIE	COORDINAR UNA REUNIÓN ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS CON TODAS LAS DIRECCIONES Y GERENCIAS DE LA INSTITUCI...	1.00	RDS 200,000.00	Detalles
0219002	PLAN OPERATIVO ANUAL 2020	ELABORAR Y CARGAR EL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020 DE LA SIE PARA EL 31 DICIEMBRE 2019	1.00	RDS 00.00	Detalles
0219027	AUDITORIA DE PROCESOS	VERIFICACIÓN SISTEMÁTICA DEL FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE PROCESOS-SIE	2.00	RDS 00.00	Detalles
0219003	PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES 2020	ELABORAR Y CARGAR EL PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES 2020 DE LA SIE PARA EL 31 DICIEMBRE 2019	1.00	RDS 00.00	Detalles



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

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

 SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD "Garantía de todos"	POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	SIE-DIF-POL-25	H-1
		INFRAESTRUCTURA	
		30/07/2018	
1. OBJETIVO:			
1.1	Integrar, implementar y promocionar un comportamiento social y responsable de los empleados de la SIE, orientado a la preservación del medio ambiente.		
2. ALCANCE:			
2.1	La política de responsabilidad social y medio ambiente de la superintendencia de electricidad aplica para todas las áreas y todo el personal de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD.		
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:			
3.1 AMBIENTE:	Conjunto de elementos naturales y sociales que rodean la SIE, a los cuales esta responde de una manera determinada.		
3.2 COMPORTAMIENTO ÉTICO:	Percepción del cumplimiento de la SIE respecto a los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.		
3.3 CONTAMINACIÓN:	Cambio perjudicial en las características químicas, físicas y biológicas en el ambiente.		
3.4 DESARROLLO SOSTENIBLE:	Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.		
3.5 FORESTACIÓN:	Establecimiento de plantaciones forestales en terrenos en donde no hay evidencia de que existió antes vegetación forestal.		
3.6 REFORESTACIÓN:	Establecimiento de plantaciones forestales en sitios donde anteriormente existió cubierta forestal.		

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin of the table.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

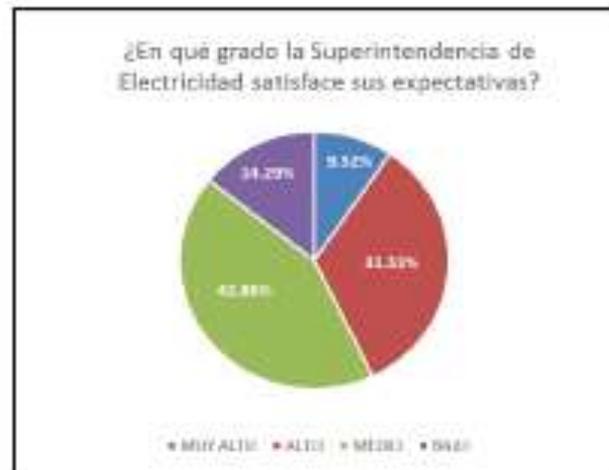
2.3 Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica



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

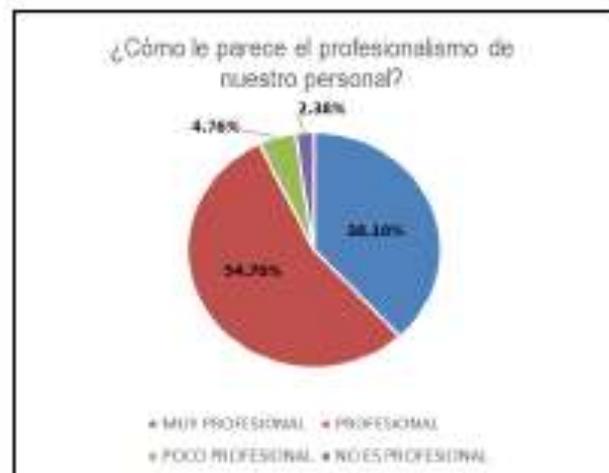
3. ¿En qué grado la Superintendencia de Electricidad satisface sus expectativas?

MUY ALTO	4	9.52%
ALTO	14	33.33%
MEDIO	18	42.86%
BAJO	6	14.29%



4. ¿Cómo le parece el profesionalismo de nuestro personal?

MUY PROFESIONAL	16	38.10%
PROFESIONAL	23	54.76%
POCO PROFESIONAL	2	4.76%
NO ES PROFESIONAL	1	2.38%





SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

3. PERSONAS

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

 SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD (Garantía de todos)	POLÍTICA DE MODELO DE GESTION POR COMPETENCIA	SE-DIR-RRHH-PRO-07	H-1
		RECURSOS HUMANOS	
		04/04/2017	
B. PROCEDIMIENTO DE MODIFICAR O AGREGAR PERFIL POR COMPETENCIAS SIE:			
AREA SOLICITANTE / EXPERTO	8.1. Solicita a la DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS modificar o agregar perfil por competencias correspondientes a sus áreas;		
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	8.2. Recibe la solicitud para modificar o agregar perfiles por competencias; 8.3. Informa a la GERENCIA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO sobre la solicitud realizada por el área;		
GERENCIA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	8.4. Coordina la revisión para los perfiles de las áreas; 8.5. Realiza y pauta la fecha de la convocatoria para llevar acabo las sesiones de trabajo;		
AREA SOLICITANTE/ EXPERTO	8.6. Recibe convocatoria pautada por la GERENCIA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO para llevar acabo las sesiones de trabajo;		
GERENCIA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	8.7. Realiza las reuniones con el EXPERTO DEL AREA; 8.8. Realiza levantamiento de los perfiles con el AREA SOLICITANTE;		
AREA SOLICITANTE / EXPERTO	8.9. Informa sobre puestos a modificar o agregar y las competencias correspondientes al perfil;		
GERENCIA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	8.10. Redacta las informaciones levantadas en el área y procede actualizar el MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES POR COMPETENCIAS; 8.11. Gestiona las aprobaciones de las áreas correspondientes.		
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	8.12. Recibe actualización del MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES POR COMPETENCIAS; 8.13. Verifica actualización; 8.13.1. Si la actualización esta correcta autoriza y firma el documento y remite a la GERENCIA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO, y continúa en el numeral 8.14. 8.13.2. Si la actualización no está correcta se remite a LA GERENCIA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO para corrección y continúa en el numeral 8.11;		



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
 "Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

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

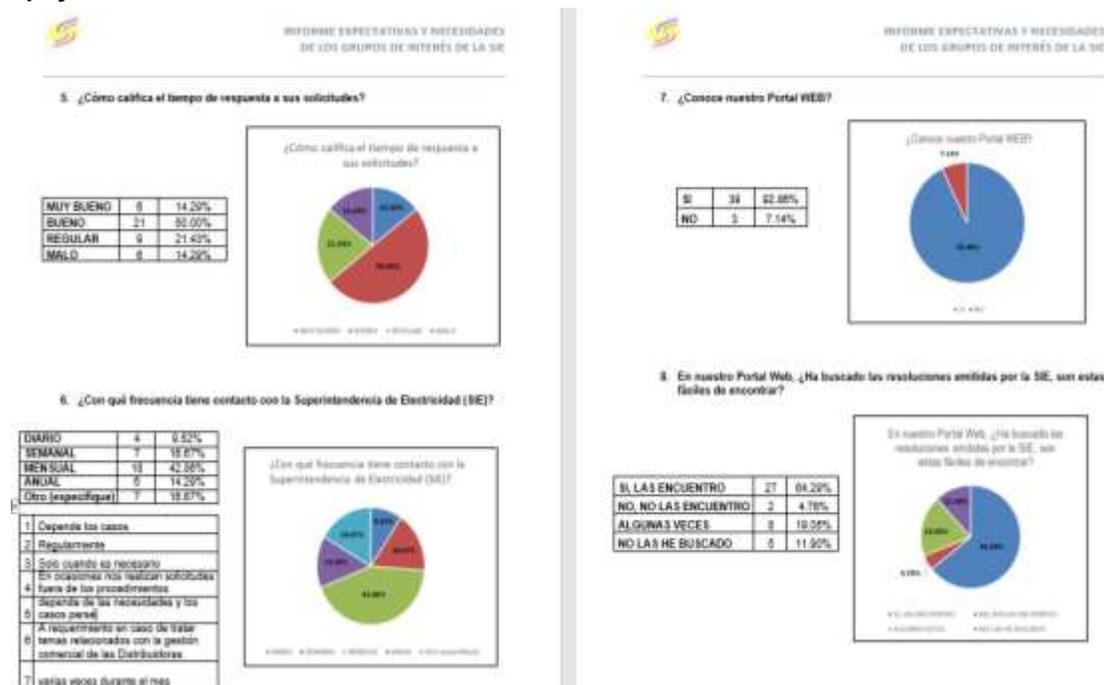
 <p>SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD "Garantía de todos"</p>	<p>POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELÉCTRICIDAD</p>	SIE-DRRHH-POL-26	H-1
		RECURSOS HUMANOS	
		30/7/2018	

7. CRITERIOS A EVALUAR EN EL REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO:

Clasificación establecida por el **MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP)** bajo la ley No. 48-01, que permite organizar los cargos en razón a su formación, capacitación o experiencia requeridas.

GRUPO OCUPACIONAL	PUESTOS	CRITERIOS A EVALUAR
GRUPO OCUPACIONAL I (FORM-001) (SERVICIOS GENERALES)	MENSAJERIA INTERNA / EXTERNA CHOFERES CONSERJES EMPLEADOS DE LIMPIEZA	<ul style="list-style-type: none"> ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD CUIDADO DE PROPIEDADES CUMPLIMIENTO DE NORMAS E INSTRUCCIONES COLABORACIÓN RELACIONES INTERPERSONALES
GRUPO OCUPACIONAL II (FORM-002) (APOYO ADMINISTRATIVO)	ASISTENTES AUXILIARES PARALEGAL RECEPCIONISTAS SOPORTES DE OFICINA SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD CUIDADO DE PROPIEDADES CUMPLIMIENTO DE NORMAS E INSTRUCCIONES PRUDENCIA Y DISCRECIÓN RELACIONES INTERPERSONALES
GRUPO OCUPACIONAL III (FORM-003) (TECNICOS)	AUXILIAR TIC TECNICOS ANALISTAS SUPERVISORES TECNICOS INSPECTORES	<ul style="list-style-type: none"> PRUDENCIA Y DISCRECIÓN CUMPLIMIENTO DE NORMAS E INSTRUCCIONES COLABORACIÓN RELACIONES INTERPERSONALES PROBIDAD
GRUPO OCUPACIONAL IV (FORM-004) (PROFESIONALES)	PROFESIONALES INGENIEROS ABOGADOS ECONOMISTAS	<ul style="list-style-type: none"> PRUDENCIA Y DISCRECIÓN CUMPLIMIENTO DE NORMAS E INSTRUCCIONES COLABORACIÓN RELACIONES INTERPERSONALES PROBIDAD
GRUPO OCUPACIONAL VI Y V2 (FORM-004) (DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN)	DIRECTORES GERENTES ENCARGADOS	<ul style="list-style-type: none"> LEALTAD INSTITUCIONAL TRANSPARENCIA COLABORACIÓN RELACIONES INTERPERSONALES CUMPLIMIENTO DE NORMAS

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





SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

4. ALIANZAS Y RECURSOS

4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

MATRIZ DE ALIANZAS DE ACUERDOS SE [solo lectura] - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Gloria Moye Computar

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES DE LA SIE

NOMBRE DEL ACUERDO	PARTES INCLUIDAS	FECHA DE FIRMA	FECHA DE VIGENCIA	TIPO DE ACUERDO	OBJETIVO Y RESULTADO DEL ACUERDO	BENEFICIOS ESTIMADOS	COMPROMISOS DE	COMPROMISOS CUMPLIDOS	RIESGO PERDIDA DE LA ALIANZA (EL ACUERDO)	IMPACTO O BENEFICIO	FECHA DE CIERRE	ACUERDOS REALIZADOS	
												ANO	ACTOS
Acuerdo de colaboración entre la SIE y el Ministerio de Turismo para la promoción de servicios turísticos.	Ministerio de Turismo, SIE	2018/03/20	2018/03/20	Acuerdo de colaboración	El objetivo es promover los servicios turísticos que ofrece la SIE a través de los canales de comunicación del Ministerio de Turismo.	Incremento de la demanda de servicios turísticos.	Ministerio de Turismo, SIE	Se ha cumplido con el objetivo del acuerdo.	Alto	Incremento de la demanda de servicios turísticos.	2018/03/20	2018/03/20	
Acuerdo de colaboración entre la SIE y el Ministerio de Salud para la promoción de servicios de salud.	Ministerio de Salud, SIE	2018/03/20	2018/03/20	Acuerdo de colaboración	El objetivo es promover los servicios de salud que ofrece la SIE a través de los canales de comunicación del Ministerio de Salud.	Incremento de la demanda de servicios de salud.	Ministerio de Salud, SIE	Se ha cumplido con el objetivo del acuerdo.	Alto	Incremento de la demanda de servicios de salud.	2018/03/20	2018/03/20	
Acuerdo de colaboración entre la SIE y el Ministerio de Educación para la promoción de servicios educativos.	Ministerio de Educación, SIE	2018/03/20	2018/03/20	Acuerdo de colaboración	El objetivo es promover los servicios educativos que ofrece la SIE a través de los canales de comunicación del Ministerio de Educación.	Incremento de la demanda de servicios educativos.	Ministerio de Educación, SIE	Se ha cumplido con el objetivo del acuerdo.	Alto	Incremento de la demanda de servicios educativos.	2018/03/20	2018/03/20	
Acuerdo de colaboración entre la SIE y el Ministerio de Justicia para la promoción de servicios legales.	Ministerio de Justicia, SIE	2018/03/20	2018/03/20	Acuerdo de colaboración	El objetivo es promover los servicios legales que ofrece la SIE a través de los canales de comunicación del Ministerio de Justicia.	Incremento de la demanda de servicios legales.	Ministerio de Justicia, SIE	Se ha cumplido con el objetivo del acuerdo.	Alto	Incremento de la demanda de servicios legales.	2018/03/20	2018/03/20	
Acuerdo de colaboración entre la SIE y el Ministerio de Trabajo para la promoción de servicios laborales.	Ministerio de Trabajo, SIE	2018/03/20	2018/03/20	Acuerdo de colaboración	El objetivo es promover los servicios laborales que ofrece la SIE a través de los canales de comunicación del Ministerio de Trabajo.	Incremento de la demanda de servicios laborales.	Ministerio de Trabajo, SIE	Se ha cumplido con el objetivo del acuerdo.	Alto	Incremento de la demanda de servicios laborales.	2018/03/20	2018/03/20	

Nacionales Internacionales

4.2 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos/clientes

Respuestas a los usuarios RD-94 - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? M2

RELACION QUEJAS/SUGERENCIAS

NOMBRE	TELEFONO	LUGAR	SUGERENCIAS	AREA RESPONSABLE	ESTADO	ACCIONES TOMADAS	FECHA DE RESULTADO	RESPUESTA OFRECIDA
PAULINA UJEDA VARGAS	8098489760	NACIONAL CHARLES	CONSIDERO QUE EL HORARIO SOBRESA A PARTIR DE LAS 7:00 AM	Division de PROTECCION al Consumidor/Dirección de Procesos Humanos	RESUELTO	NO SE PUEDE PISAR ESTA ES UNA PLAZA QUE NO ABRE A LAS 7	06/03/2017	
LEONYS PAOLA FELIPEZ	809761925	ELIAS PEÑA	SUGIERO QUE LAS CHICAS DEDEBAN DE USAR CAMISAS Y POLSACHER	Dirección de Procesos Humanos	RESUELTO	TOMAREMOS EN CUENTA PORQUE TODOS TIENE POLSACHER	06/03/2017	
SANCHA NOVAS	809810000	NACIONAL CHARLES	UN ESPACIO MAS GRANDE POR EL PLAZA DE PARQUEA QUE TIENEN HACER RECLAMACIONES	Dirección de Atención al Cliente				
JESUS MORALES	809420014	NACIONAL CHARLES	DEBERIAN INICIAR EL SERVICIO POR LO MENOS A LAS 7 AM	Division de PROTECCION al Consumidor/Dirección de Procesos Humanos	RESUELTO	LA PLAZA ABRE A LAS 8 DE LA MAÑANA, PREGUNTAR DEL USUARIO QUE A LAS 7:00 NO HAY ATENCION	06/03/2017	
Florencia Mesa Vicente	809349585	MILLA MELLA	HE VISITADO LAS OFICINAS DE DICHA INSTITUCION Y QUISIERA SUGERIRLES A LA DIRECCION DE PROTECCION QUE RECLUTE UN PERSONAL MAS EFICIENTE YA QUE UN INFORME QUE HEVIA EN LA OFICINA ENTRE LOS VERIFICADOS RELACIONAL, REPORTE Y DE CONTROLADO COMDE NOTIFICAN QUE E FACTURADO MANEJA DESPROPORCIONAL EN EL COMISADO Y AL FINAL LES COMUNICAN A LA SNA LIMMADA QUE DEBE PAGAR O SEAS QUE SE CONCORDAN	Division de PROTECCION al Consumidor/Dirección de Procesos Humanos	RESUELTO	TOMAREMOS EN CUENTA PARA CAPACITACION FUTURA EN LAS DEBERIDADES		06/03/2017
CHERYL MOQUEA	809457794	JAMBÚ SUPERIOR	FALTA DE PERSONAL Y PROBLEMA CON LA PLATAFORMA, SE NECESITA MAS PERSONAL LAS PERDIDAS DURAN HORAS PARA SER ATENDIDAS, ESO ES UN ABUSO	Division de Tecnología/Dirección de Procesos Humanos				

BASE DE DATOS



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

4.3. Criterio de Alianzas y Recursos: Datos de Resultados de Impacto

 POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD		SI-E-GFYD-POL-22	K-1
		GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
		11/01/2018	
4. DOCUMENTOS APLICABLES:			
4.1	ISO 31000 sobre gestión de riesgos.		
4.2	NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO, NOBACI. GUÍA II – VALORACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (VAR).		
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES PARA LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE RIESGOS:			
5.1 RESPONSABILIDADES DEL CONSEJO SIE:			
5.1.1	Diseñar, aprobar y liderar la ejecución de la Política de Gestión de Riesgos.		
5.1.2	Vigilar que se aplique la política y rendir cuenta según lo previsto en la VAR y las normas de la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.		
5.1.3	Participar activamente junto a sus DIRECTORES en el estudio de los riesgos de los objetivos estratégicos y apoyar las acciones para gestionar tales riesgos.		
5.1.4	Revisar y autorizar informes internos y externos sobre los resultados de la gestión de riesgos.		
5.2 RESPONSABILIDADES DEL EMPLEADO:			
5.2.1	Ejecutar las asignaciones y desarrollar los entregables en el tiempo previsto, optimizando los recursos disponibles.		
5.2.2	Identificar los riesgos relacionados con las tareas asignadas y el entorno e informar a su supervisor inmediato si existe una probabilidad de que ocurra un evento nuevo.		
5.2.3	Ser conscientes de los riesgos asociados a los proyectos y contribuir a la mitigación o eliminación de los mismos, mediante acciones preventivas o correctivas, según el caso.		
5.3 RESPONSABILIDADES DEL SUPERVISOR INMEDIATO:			
5.3.1	Identificar, valorar, controlar, dar seguimiento y/o actualizar los riesgos cuando corresponda y aprobar los planes de acción.		
5.3.2	Dotar de insumos y facilidades para lograr la efectividad de los planes de acción.		
5.3.3	Diseñar mecanismos de control que aseguren la efectividad de las opciones de tratamiento para cada riesgo contemplado.		

Página 6 de 17

4.4 Gestionar la información y el conocimiento





SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

4.5. Gestionar las tecnologías

4.5.1 y 4.5.2.-

DESCRIPCION	HOJAS IMPRESAS POR RECLAMACIONES	Reclamaciones al Año	HOJAS AL AÑO
10 Por cada Reclamación	2	30.000,00	60.000,00
11 Por Cada respuesta a la reclamación	3	150.000,00	750.000,00
		Total de Hojas	810.000,00
		Cart. Resmas	1.620,00
		Equivalente en Arboles	302,25
		(1 árbol = 18 resmas de papel)	

	Costo Adquisición (US\$)	TIEMPO DE RECUPERACION DE LA INVERSION (años)					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
2 Softwares							
3 Sharepoint	90000		30000	30000	30000	30000	30000
4 MS Dynamics	125000	25000	25000	25000	25000	25000	25000
5 Sistema Manejo Reclamaciones*	13000	2500	2500	2500	2500	2500	2500
6 Sistema Vacaciones*	10000			3000	5000	5000	5000
7 Sistema Licencias y Premios*	10000			5000	5000	5000	5000
8 Sistema Control Tickets Soporte*	15000						5000
9 Sistema APSTRA manejo Contact Center	10000			5000	5000	5000	5000

5. PROCESOS

5,1 identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés

5.1 y 5.5.-

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	ESTRUCTURADO
FORMULAR LA PRESENTACION DEL SOLICITANTE ELECTRICO (MERCADO ELECTRICO MAYORISTA)	REGISTRACION DE SOLICITANTE MAYORISTA	AUTORIZACIONES	AUTORIZACION-PUENTA EN SERVICIO DE OBRAS ELECTRICAS	AGENTES MERCADO ELECTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIAS EN GENERAL
			PUENTA EN SERVICIO DE SUBSTACIONES	AGENTES MERCADO ELECTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIAS EN GENERAL
			PUENTA EN SERVICIO DE LINEA DE TRANSMISIONES	AGENTES MERCADO ELECTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIAS EN GENERAL
			PUENTA EN SERVICIO DE OBRAS DE SUBSTACIONES	AGENTES MERCADO ELECTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIAS EN GENERAL
			AUTORIZACION USUARIO NO REGULADO	AGENTES MERCADO ELECTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIAS EN GENERAL
			AUTORIZACION USUARIO NO REGULADO-200W FRANCA	AGENTES MERCADO ELECTRICO MAYORISTA Y PETICIONARIAS EN GENERAL



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

6.2 Mediciones de resultados en relación con la participación



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2014-2019 PDF 2128.54 KB 10-05-2019	DESCARGAR
SEGUIMIENTO KPIS 2018 Plan Estratégico Institucional 2015 - 2019 PDF 1524.52 KB 10-05-2019	DESCARGAR
SEGUIMIENTO KPIS 2017 Plan Estratégico Institucional 2015 - 2019 PDF 337.81 KB 10-05-2019	DESCARGAR
SEGUIMIENTO KPIS 2016 Plan Estratégico Institucional 2015 - 2019 PDF 506.9 KB 10-05-2019	DESCARGAR
SEGUIMIENTO KPIS 2015 Plan Estratégico Institucional 2015-2019 PDF 209.49 KB 10-05-2019	DESCARGAR

PLAN OPERATIVO ANUAL

MEMORIAS INSTITUCIONALES

MEMORIA INSTITUCIONAL 2018 PDF 1148.84 KB 10-05-2018	DESCARGAR
MEMORIA INSTITUCIONAL 2017 PDF 2080.3 KB 01-05-2017	DESCARGAR
MEMORIA INSTITUCIONAL 2016 PDF 1420.17 KB 10-01-2016	DESCARGAR
MEMORIA INSTITUCIONAL 2015 PDF 2184.37 KB 10-05-2015	DESCARGAR
MEMORIA INSTITUCIONAL 2014 PDF 772.06 KB 10-07-2015	DESCARGAR





SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7.1. Mediciones de la percepción



INFORME ESTUDIO CLIMA ORGANIZACIONAL

3. RESULTADOS PRINCIPALES

ASPECTO NO.1: SATISFACCIÓN GENERAL DEL EMPLEADO

PREGUNTA	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	EN TOTAL DESACUERDO	NO APLICA	PREFIERO NO RESPONDER
1. Me siento muy satisfecho con mi ambiente/ entorno físico de trabajo.	35,26%	49,04%	7,37%	3,53%	0,00%	4,81%
2. Mi institución crea un ambiente de trabajo emocionante/ estimulante.	32,05%	52,88%	10,26%	1,28%	0,32%	3,21%
3. Cuento con todos los recursos que necesito para realizar mi trabajo.	33,97%	49,68%	12,82%	2,24%	0,00%	1,28%
4. En esta organización valoran mi trabajo.	29,49%	51,28%	10,58%	3,21%	0,32%	5,13%
5. Me siento orgulloso de trabajar para esta organización.	67,63%	28,53%	0,64%	0,00%	0,32%	2,88%
6. Considero que me pagan suficiente por mi trabajo.	19,55%	46,79%	19,55%	4,81%	0,00%	9,29%
7. Mi organización me da buenos beneficios.	43,27%	48,40%	3,85%	1,28%	0,00%	3,21%
8. Yo sé lo que esperan de mí, es decir, lo que se exige en mi trabajo.	56,41%	40,38%	1,60%	0,00%	0,00%	1,60%
9. Mi carga de trabajo es razonable para la posición que ocupo.	37,18%	51,60%	7,69%	1,80%	0,32%	1,60%
10. Nuestros clientes están recibiendo el tipo de servicio que demandan de nosotros.	41,03%	48,40%	6,41%	0,96%	1,92%	1,28%
Total	39,58%	46,70%	8,08%	1,99%	0,32%	3,43%

INDICE GENERAL DE SATISFACCION

86,28%

Las preguntas del cuadro anterior están relacionadas directamente con la satisfacción del empleado con respecto a su trabajo, respondieron 312 y omitieron 0. De un total de diez (10) preguntas, la mayoría de encuestados (86.28%) respondió entre las condiciones totalmente de acuerdo y de acuerdo con cada una de las preguntas o enunciados evaluados y el (9.97%) en desacuerdo y en total desacuerdo.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año del Fomento de las Exportaciones"

8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

8.1: Mediciones de percepción

 SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD "Garantía de todos"	POLÍTICA DE COMUNICACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	SIE-GCOM-POL-21	H-1
		COMUNICACIONES	
		19/12/2017	
<p>3.6 MAE: Máxima Autoridad Ejecutiva de la Superintendencia de Electricidad.</p> <p>3.7 NOTICIA: Hecho sobre la institución, su quehacer o sus integrantes de interés para su público de interés.</p> <p>3.8 PDCA: Módulo en el Intranet SIE que permite a los empleados de la institución aplicar los principios de gestión de calidad en el ejercicio de sus funciones. En el sistema se cargan las evidencias de sus actividades cotidianas que van desde la planificación hasta completar el ciclo de Deming, que es: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, PDCA.</p> <p>3.9 PRENSA: Medios de comunicación masiva (radio/tv/prensa escrita en formato de entrega físico digital cuyos contenidos informan, entretienen y educan a las audiencias, generando opinión pública. También se utiliza este término para referirse a los periodistas que trabajan en los medios de comunicación.</p> <p>3.10 REDES SOCIALES: Contexto el término "redes sociales" o "medios sociales" se utiliza para señalar a las plataformas de la web 2.0 diseñadas para albergar comunidades virtuales de individuos interconectados que comparten contenido, información, archivos, fotos, audios, videos, etc.</p> <p>3.11 SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, SIE: Es el Ente Regulador del Subsector Eléctrico Dominicano, y tiene la obligación de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la normativa técnica aplicables al subsector, en relación con el desarrollo de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad, y así mismo es responsable de establecer las tarifas y peajes sujetos a regulación de precios.</p>			
4. DOCUMENTOS APLICABLES:			
<p>4.1 MANUAL DE GESTIÓN DE CONTENIDO EN LAS REDES SOCIALES DE LA SIE;</p> <p>4.2 FORMULARIO DE HOJAS DE ASISTENCIA Y MINUTAS DE REUNIONES;</p> <p>4.3 PROCEDIMIENTO DE BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS;</p> <p>4.4 REGLAMENTO DE AUDIENCIAS PÚBLICAS;</p> <p>4.5 LEY GENERAL DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA LEY 200-04;</p>			

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'P' and '1054']



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

“Año del Fomento de las Exportaciones”

8.2: Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social

MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGO comparación administrativa (RIS) (solo lectura) - Excel

MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS

Selección		Indicador de riesgo			Medio de Respuesta				Activación de Control		
Concepto (1)	Objetivo/Métrica (2)	Descripción del Riesgo (3)	Tipo de Riesgo (4)	Fuentes de Impacto (5)	Ubicación (6)	Unidad Responsable (7)	Recursos (8)	Fecha Inicio (9)	Actividad de Control (10)	Indicador Numérico de Seguimiento (11)	Fecha del Monitoreo (12)
GESTIÓN/ACM	ADMINISTRATIVO/FINANCIERO	Riesgo debido al procedimiento para emitir un proceso	Compartido	Voluntad Leyes Contractuales y Código de Conductual	Sociedad/Ente Colaborador	Administrativa/Financiera	Compras	Definida	Solicitud de forma periódica (2 veces al año) de personal del área Administrativa/Financiera	Control Social/Ente Colaborador	3 de 8
GESTIÓN/ACM	ADMINISTRATIVO/FINANCIERO	Pagar impuestos de la contabilidad necesaria por estado financiero a nivel por descomulgación	Compartido	Voluntad proceso de control interno del área Administrativa/Financiera	Sociedad/Ente procedimientos de control interno área	Administrativa/Financiera	Financiera	Definida	Solicitud de forma periódica (2 veces al año) de personal del área Administrativa/Financiera	Control Social/Ente Colaborador	3 de 8
GESTIÓN/ACM	RECURSOS/HUMANOS	Existe la suficiente mano de obra personal en la oficina que pueda atender los servicios a nivel	Compartido	Voluntad proceso de control interno del área Administrativa/Financiera	Sociedad/Ente procedimientos de control interno área	Administrativa/Financiera	Recursos Humanos	Definida	Solicitud de forma periódica (2 veces al año) de personal del área Administrativa/Financiera y RRHH	Control Social/Ente Colaborador	3 de 8
PROCESO	OPERACIÓN/REGULACIÓN	Altera normas en beneficio de la empresa	Compartido	Voluntad Código/Etica	Sociedad/Ente Código/Etica procedimientos control interno área	Regulación	Regulación	Definida	Solicitud de forma periódica (2 veces al año) de personal del área Regulación	Control Social/Ente Colaborador	3 de 8

Matriz: Riesgo Compartido

9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

9.2 Resultados Claves de Rendimiento: Evidencias de Auditoría

CGR

Periodo Actual: 3er Cuatrimestre 2019 (2019-03)

Andrés Cárdenas Castro Sánchez (administrador) +

Matriz de Resumen (Seguimiento Cuatrimestral)

PERIODO DESEMPLEADO DE ELECTRICIDAD

Periodo: 3er Cuatrimestre 2019

Imprimir Reporte | Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Verificación		Controlaría General de la República		Observaciones (3)
	Cobertura	Progreso	Ejecución	Progreso	
Arbitraje de Control	81.01%		81.01%		1
Identificación y Administración de Riesgo	100.00%		100.00%		0
Actividades de Control	81.00%		81.00%		2
Información y Comunicación	88.37%		88.37%		2
Monitoreo y Evaluación	100.00%		45.70%		8
Nº Totales	81-90%		82.00%		14

Legenda del progreso:
 0%-20% Insuficiente
 40%-70% Mediano
 80%-85% Satisfactorio
 100% Implementado